



Chambre
de **Métiers**
et de l'**Artisanat**

ILE DE LA RÉUNION

CERTIF. PRO - Niveau 4

CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

Vendeur-conseil en Equipements de la Maison Connectée

LES OBJECTIFS

- Accueillir et accompagner le client dans son parcours d'achat.
- Conseiller et argumenter les produits répondant aux besoins du client.
 - Assurer la bonne mise en avant des produits et la mise en place d'opérations commerciales.
- Valoriser et argumenter les produits complémentaires et services associés.
- Maîtriser et utiliser les outils digitaux dans l'échange avec le client.



LES DÉBOUCHÉS

La formation débouche sur une insertion professionnelle dans une structure spécialisée dans les équipements techniques de l'habitat : commerce, grossiste, vente à distance, société de services :

- électroménager
- audiovisuel (tv-hifi- vidéo)
- multimédia (téléphonie-informatique)
- domotique (smart home)
- santé/bien-être / maintien à domicile selon le type d'entreprise (B TO C/B TO B), le(la)vendeur(se)-conseil en équipements de la maison connectée peut exercer son métier :
 - sur un lieu de vente et/ou
 - a distance et/ou au domicile du client

POURSUITE D'ÉTUDES

- Manager d'Univers Marchand

LES +++ DE LA FORMATION

- Une formation en partenariat avec le réseau national DUCRETET.
- Nombreuses mises en situation, simulations et pratiques professionnelles sur plateaux techniques.
- Plateforme e-learning

Université Régionale des Métiers et de l'Artisanat

Centre de Formation
de Sainte-Clotilde

0262 28 18 30

La Chambre de Métiers et de l'Artisanat est inscrite
auprès de la Préfecture sous le n° d'existence
98 97 022 98 97





CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

VENDEUR-CONSEIL EN EQUIPEMENTS DE LA MAISON CONNECTÉE- NIVEAU 4

PUBLIC ET PRÉ-REQUIS

- **Contrat d'apprentissage** : Jeunes âgés de 16 à 29 ans
- **Contrat de professionnalisation** : à partir de 18 ans
- **Formation continue** : Chef d'entreprise, Conjoint, Salarié et Demandeur d'emploi

CONDITIONS D'ACCÈS

- Jeunes issus de la classe de 3^{ème}
- Avoir une entreprise d'accueil (Possibilité d'intégrer un Module préparatoire pour l'accompagnement à la signature de Contrats d'apprentissage).

DÉLAI D'ACCÈS

Entrée possible tout au long de l'année.

PIÈCES À FOURNIR LORS DE L'INSCRIPTION

- Dossier de candidature complété
- Copie de la pièce d'identité
- Curriculum vitae et lettre de motivation

TARIFS

Coût contrat pris en charge par l'OPCO de l'entreprise du maître d'apprentissage. Si besoin : sur devis

VOS CONTACTS AU SERVICE APPRENTISSAGE

formation@cma-reunion.fr

Saint-Denis : 0262 21 04 35

Saint-Pierre : 0262 96 12 40

Saint-Paul : 0262 45 52 52

Saint-André : 0262 46 62 00



Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Pour toute demande spécifique notre référent handicap est à votre disposition.

COUPON-RÉPONSE à retourner à la CHAMBRE DE MÉTIERS ET DE L'ARTISANAT de ST-DENIS
DIRECTION RÉGIONALE DE LA FORMATION - BP 10034 - 97491 Ste-Clotilde Cedex - Tél. 0262 21 04 35

Nom : Prénom :

Adresse :

.....

Code postal : Ville :

Tél. : 0262 GSM : 069 Fax : 026.....

Email :

accueillir et prendre en charge un client

rendre en charge les litiges et les difficultés

déclencher et finaliser la vente

CONTENU PÉDAGOGIQUE

ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL :

- Maîtrise de la relation client
 - Accueillir et prendre en charge un client, en s'adaptant au flux client
 - Identifier et analyser la situation du client dans son parcours multicanal
 - Assurer le suivi et la fidélisation du client dans le respect de la qualité de service
 - Prendre en charge les litiges et les difficultés du client afin de lui apporter une solution adaptée
 - Optimiser son activité et participer à l'attractivité commerciale de son univers
 - Conseiller et vendre des solutions en équipements de la maison connectée
 - Identifier et valider les besoins en termes d'usage exprimés ou non par le client.-
 - Conseiller, démontrer, argumenter une ou des solution(s) technologiques adaptée(s) au client et traiter les objections
 - Construire une vente associée de services et équipements complémentaires
 - Déclencher et finaliser la vente de la solution marchand
- Enseignements théoriques et pratiques - Travaux dirigés et études de cas**

DÉROULEMENT DE LA FORMATION

L'alternance : 1 semaine en Centre et 2 semaines en entreprise

DURÉE

1 an

EXAMEN ET CONDITIONS DE DÉLIVRANCE DU DIPLÔME

Contrôle en cours de formation (ccf), examen final présentation orale du dossier professionnel

VALIDATION PAR BLOC DE COMPÉTENCES

MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Des salles banalisées
 Un magasin d'application
 Une plateforme d'e-learning
 Salles équipées avec accès internet
 Une maison connectée
 Les méthodes pédagogiques mises en œuvre permettent à partir des acquis mesurés de proposer des modalités individualisées ou collectives tout au long du parcours

Je suis intéressé(e) par la formation

**CERTIFICATION PROFESSIONNELLE
 VENDEUR-CONSEIL EN EQUIPEMENTS DE
 LA MAISON CONNECTÉE - NIVEAU 4**

Je souhaite être contacté(e)

Créneaux horaires :
(facultatif)

