

Référentiel certification : Développer les relations et les ventes en magasin avec le numérique (CP-FFP)

Cette certification répond aux enjeux de la transformation des métiers de la vente notamment au regard de la digitalisation. Elle valide les compétences d'accueil et de vente dans un espace commercial : accueillir et conseiller son client, adopter sa posture et favoriser une bonne expérience client. Elle inclut également des compétences liées à la communication sur les réseaux sociaux et la vente à l'aide d'outils digitaux. Cette certification est particulièrement adaptée aux vendeurs souhaitant compléter leurs compétences d'accueil et de vente à l'aide du digital.

Référentiel de compétences	Référentiels d'évaluation	
	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
<p>A/ Communiquer auprès de prospects sur de multiples canaux pour pouvoir obtenir des entretiens ou une inscription / commande afin de développer le chiffre d'affaires de l'entreprise.</p> <p>B/ Structurer ses activités et son temps pour être plus efficace dans l'atteinte de ses objectifs commerciaux en utilisant les méthodes de gestion du temps et de l'information à l'ère du digital.</p> <p>C/ Communiquer via les réseaux sociaux pour développer la notoriété de son entreprise et les contacts utiles afin de développer l'activité et le chiffre d'affaires de son entreprise.</p> <p>D/ Accueillir son client pour qu'il soit à l'aise et ait envie de découvrir ses offres et le conseiller en fonction de ses attentes pour développer ses ventes à l'aide des outils digitaux.</p> <p>E/ Réaliser des entretiens de vente structurés en fonction des besoins du client à l'aide des outils digitaux afin d'optimiser le panier moyen, en favorisant la vente additionnelle et la vente d'articles à plus forte valeur ajoutée.</p> <p>F/ Adapter sa posture de vente en fonction de la personnalité, de la culture et de la situation de handicap du client, afin d'optimiser la satisfaction client.</p>	<p>Toutes les épreuves de certification se déroulent à l'issue de la formation.</p> <p>Epreuves théoriques : - un questionnaire à choix multiples portant sur les connaissances (durée 20min) Le questionnaire est accessible via une plateforme LMS sécurisée Il peut également être imprimé et administré en direct. 60% de bonnes réponses sont nécessaires à la validation du questionnaire. Le quiz évalue les compétences A, B, C, D, E et F via les critères A.1, B-1, C-1, D.1, E et F.</p> <p>Un rapport écrit d'analyse d'un cas concret : Le participant choisit son sujet en lien avec une ou plusieurs compétences visées par la certification. Par exemple, le participant ayant mis en pratique l'adaptation de sa posture de vente en fonction de la culture du client va dans son rapport expliquer la situation rencontrée, décrire comment il a appliqué la méthode proposée (avec notamment un biais vers la prise en compte de la culture et l'adaptation de sa posture), identifié les progrès réalisés et l'impact vis-à-vis du résultat. Si le candidat n'est pas en</p>	<p>A-1/ Prise de contact avec des prospects sur les réseaux sociaux</p> <p>B.1/ Le suivi et l'organisation des activités est structuré à l'aide d'un outil numérique</p> <p>C-1/ Utilisation d'un réseau social pour promouvoir ses offres</p> <p>D.1/ Le vendeur accueille le client dans une atmosphère positive en brisant la glace</p> <p>E.1/ Le vendeur pose des questions ouvertes pour explorer les besoins, reformule et valide par des questions fermées.</p> <p>E.2/ Le vendeur effectue une argumentation structurée en fonction des besoins et en utilisant les outils digitaux.</p> <p>E.3/ Le vendeur comprend et accepte l'objection, reformule questionne, argumente et profite de l'objection pour avancer vers la conclusion</p>

	<p>situation de pouvoir appliquer une compétence dans son poste, il choisit une situation rencontrée dans le cadre professionnelle (positive ou négative) en tant que client ou une situation passée et l'analyse dans son rapport. Le participant écrit un rapport de 3 à 5 pages environ de police taille 12 au format WORD ou PDF qu'il télécharge sur la plateforme LMS sécurisée.</p> <p>L'objectif du rapport pratique est de valider les mises en pratique concrètes des acquis de la formation dans la vie professionnelle. (Transfert de la compétence sur le poste).</p> <p>Le rapport évalue une ou plusieurs compétences parmi A, B, C, D, E, F à l'aide du critère G.</p> <p>Epreuve pratique : Mise en situation pratique orale. -Le participant accède au contexte de la situation orale sur la plateforme LMS sécurisée puis s'enregistre. Il transmet ensuite les fichier(s) audio(s) à l'évaluateur.</p> <p>La mise en situation évalue les compétences D et E à l'aide des critères D-1 et E.1-2-3-4-5</p>	<p>E.4/Proposition de vente additionnelle lors de l'entretien de vente</p> <p>E.5/ Le vendeur valide avec le client ce qu'il veut acheter, vérifie que les objections ont été traitées et propose de conclure l'achat (ex: commande via outil digital / emballage).</p> <p>F.1/ Le vendeur adapte l'entretien de vente à la personnalité du client, à sa culture et/ou sa situation de handicap.</p> <p>G/ Qualité du rapport :</p> <p>G.1/Adéquation du sujet au référentiel</p> <p>G.2/Maitrise de la méthodologie en lien avec le référentiel</p> <p>G.3/Application dans le contexte choisi</p> <p>G.4/Synthèse claire et projection vers l'avenir / leçons tirées</p> <p>G.5/Structure logique du rapport</p> <p>G.6/Maitrise de la langue française</p>
--	---	---