



Conseiller (ère) Animateur (trice) de point de vente spécialisé
Certification EMA SUP enregistrée au RNCP au niveau IV par le Ministère du Travail
(arrêté du 26 Mai 2016 paru au JO du 7 juin 2016)

En alternance
EMASUP
ARIS

★ **Votre futur métier :**
Conseiller de vente, animateur de services

★ **Le niveau de recrutement initial :** CAP/BEP – BAC PRO/BAC Général

★ **Les avantages de la formation**

- Un contrat de travail de 11 mois avec une enseigne leader associé à une formation en alternance dispensée par EMA SUP
- L'expertise dans le conseil et la vente des produits et des services, soins, maquillage et parfum
- Des techniques de vente concrètes et adaptées aux produits et services cosmétiques
- Un principe d'alternance qui permet chaque fin de semaine de mettre en pratique les connaissances acquises
- Des opportunités d'évolution au sein du réseau national SEPHORA
- Une double validation par le Ministère du travail et par l'enseigne leader de la parfumerie sélective en France

★ **La durée de la formation :**
Formation de 417 heures en alternance de Septembre à Août.

★ **Votre formation métier :**
Faire vivre l'expérience client signée SEPHORA à un consommateur final
Vendre avec expertise les leaders et nouveautés soins, maquillage et parfums
Animer une surface de vente et contribuer à la performance commerciale du magasin
Animer les services, Bars à Beauté, les gravures, color profil...
Utiliser les nouveaux outils et nouvelles technologies « My Sephora »
Dynamiser les ventes, promouvoir les animations et la vente digitalisée



EMASUP
ARIS

★ Programme de formation de l'alternance : PRO EXPERIENCE CLIENT SEPHORA

Certification RNCP du ministère du travail : Conseiller (ière) – Animateur (trice) de point de vente spécialisé
(Arrêté du 26 Mai 2016 paru au JO du 7 juin 2016)

SAVOIR	PROGRAMME
Les marques et produits leader et les nouveautés de la parfumerie sélective sur les différents axes.	<p>Les marques et leur positionnement</p> <p>Connaissance des soins leader du marché, des nouveautés et des exclusivités sur les axes suivants : L'hydratation / Les BB Cream / Lutter contre l'âge / Lutter contre les rides / Les Super Sérums / Préserver la fermeté / Les spécificités : soins premium / les soins pour hommes/ Le soleil et la peau / Les cheveux et les produits capillaires / Les produits corps (Cette découverte des marques et des produits se fait en étroite collaboration avec les marques)</p> <p>Les parfums leader féminins, masculins et pour enfants Le pouvoir émotionnel du parfum</p> <p>Le conseil en couleurs et en image (Le style, les couleurs et leurs significations, Les différentes formes de visage au service d'un maquillage personnalisé, Le sourcil idéal pour apporter une touche de caractère, Les différentes saisons : le choix des couleurs en fonction de la carnation, de la couleur des yeux et des cheveux.)</p> <p>L'argumentation des produits leaders et des nouveautés maquillage</p>

SAVOIR FAIRE	PROGRAMME
Vente en Parfumerie Sélective	<p>Maîtriser les étapes clés de la SEPHORA ATTITUDE L'évolution de la relation client, établir un lien privilégié, échanger avec professionnalisme et simplicité, étonner par une argumentation sensorielle, enchaîner de manière personnalisée et audacieuse, de la vente d'un rituel au cross selling, le up Selling (Méthode active et participative avec exercices et jeux de rôle) Intégrer le digital au cœur de l'Expérience Client</p>
L'animation des services	
Service mise en beauté	Assurer un conseil en image et en couleurs Pratiquer des maquillages rapides, animer Bar à Beauté,
Service parfum	Prendre contact avec touche olfactive et les nouveautés parfum Argumenter de manière systématique les lignes de bain Acquérir le réflexe du parfumage
Le digital	Utilisation des nouvelles technologies, caisse mobile et My Sephora (outil de conseil) – clic & collect – bar à selfies...

SAVOIR ETRE	PROGRAMME
Présentation	Véhiculer par sa tenue l'image de l'enseigne (tenue, coiffure, maquillage)
Sens du service	S'intéresser sincèrement au client en lui proposant un service qui renforce la notion de parfumerie sélective
Attitude	<p>Enthousiaste, attentive, audacieuse, aimant faire plaisir Curiosité et veille des nouveautés Capacité d'adaptation aux différentes tâches inhérentes à l'activité d'une parfumerie, à l'activité du point de vente (flux clients et animations marques ou enseignes) et à la typologie clients.</p>

Validation de la formation

Prépare à la certification inscrite au RNCP de Niveau IV (Fr) et niveau IV (Eu) : Conseiller(ère) – Animateur de point de vente spécialisé » de EMASUP Paris (Arrêté du 26/05/2016 paru au JO du 07/06/2016)

EVALUATION	INTITULE	DUREE	MODE EVALUATION
EC1	Réussir l'Expérience Client	20 mn	Oral ponctuel en fin de formation
EC2	Culture professionnelle au service de la vente	60 mn	Ecrit
EC4	Expérience professionnelle (3 grilles)		3 grilles complétées par le tuteur