



Nom de la formation : Pro Expérience Client Omnicanale Mode et Beauté (PECOMB)

★ **Votre futur métier :**
Conseiller.ère de vente, animateur.trice de services, personal shopper

★ **Le niveau de recrutement initial :** pas d'exigences particulières : **EMA SUP recrute tous les talents passionnés de la relation client !**

★ **Les avantages de la formation :**

- Un contrat de travail de 11 mois avec une marque et une enseigne 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, parfum, mode et accessoires
- Des techniques de ventes concrètes adaptées au retail
- Une approche concrète de l'évolution du métier de conseiller de vente omnicanal
- Un principe d'alternance qui permet chaque fin de semaine de mettre en pratique les connaissances acquises
- Une validation par le Ministère du travail à travers la préparation d'une certification inscrite au RNCP (RNCP35759).

★ **La durée de la formation :**
Formation de 440 heures en alternance de Septembre à Août. (contrat d'apprentissage)

★ **Votre formation métier :**
Faire vivre l'expérience client de la marque ou de l'enseigne à un consommateur final
Vendre avec expertise les univers mode, accessoires, beauté
Animer un point de vente et participer à la course à la performance
Animer les services physiques ou digitaux sur/hors floor (click & collect, call & collect, personnalisation...)
Dynamiser les ventes, promouvoir les animations et la vente digitalisée.

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

- Le.la conseiller.ère dans la relation client

Recevoir avec audace et bienveillance

Grooming / Expression / Gestuelle / Multiculturalisme / Accueil d'une clientèle internationale / L'accueil de personnes en situation de handicap / Small talk et réaccroche / Observations actives du client / Intégration de l'expérience digitale dans l'expérience client.

Partager un style et les codes de la Maison ou de l'enseigne

Style et attentes de la cliente / Ecoute active / Tendances de la mode / Produits emblématiques des marques et enseignes Mode et Beauté / Les mots clefs de l'expérience client en anglais / Storytelling (cliente / maison / point de vente)

Inspirer et séduire avec des attentions particulières

Connaissance des produits et des univers (mode - cuir -maroquinerie - accessoires - beauté) / Vocabulaire des univers en anglais / La personnalisation des services / L'approche RSE de la maison ou de l'enseigne.

Inviter à découvrir un rituel ou une silhouette

Approche personal shopper / Composition d'une silhouette / Composition d'un rituel beauté
Techniques pour s'affirmer en professionnel / La réponse aux questions d'une clientèle exigeante / L'accompagnement du client.e dans les différents univers / Rituels d'essayage / Cross Selling / Multiclient /

Conclure et entretenir le lien

Le clienteling / Communication écrite, téléphonique et vidéo en entreprise et avec les clients/ / Encaissement et détaxe / Sécurité / l'art d'offrir

- Le.a conseiller.ère au sein de l'équipe RETAIL

Vivre au cœur d'une équipe

Une équipe /L'exemplarité / La prise de parole efficace en public : un pitch impactant / La Process COM dans l'expérience CLIENT et dans l'expérience de CONSEILLER DE VENTE / Les clefs de la motivation / Les notions de base du droit du travail / Les clefs d'une communication efficace en entreprise / Participation aux différentes tâches inhérentes à l'activité du point de vente (flux clients et animations marques ou enseignes). Les soft skills pour s'affirmer professionnellement et personnellement / respect des règles d'hygiène et sanitaires

Etre acteur de la performance

Les indicateurs qualitatifs et quantitatifs et les actions de dynamisation / Participation à l'animation du brief d'équipe / Lancement d'une animation commerciale / Le suivi des principes de sécurité /Gestion du flux clients et du back office /Auto-évaluation

S'informer et transmettre

Le.a conseiller.ère de vente « INFLUENCER » (connaissances des tendances, blogueur.ses) Partage d'informations dans l'équipe

Validation de la formation : les épreuves de certification

Prépare à la certification inscrite au RNCP de Niveau 4, **Conseiller.ère de vente omnicanale de point de vente spécialisé mode et beauté** - Inscrite au RNCP décision France Compétences du 08/07/21 **RNCP35759**

<p>BLOC 1</p> <p>Développer les ventes en garantissant une EXPERIENCE CLIENT mode & beauté omni-canal</p>	<p>Mise en situation professionnelle orale reconstituée d'une rencontre client/conseiller en point de vente, en français ou en anglais. L'évaluation est individuelle. Lors d'un oral de 15/20 mn devant un jury composé de professionnels en activité des univers mode & beauté, le candidat réalise la simulation.</p>	<p>Le discours est clair et convaincant et correspond aux codes et usages des univers mode & beauté L'expérience client est réussie grâce à : *une cérémonie de vente maîtrisée * un lien avec l'actualité commerciale *une approche omnicanale. * une action de clientelling.</p>
<p>Bloc C2 : Proposer et animer les SERVICES CLIENT en phygital (physique + digital)</p>	<p>Mise en situation professionnelle orale reconstituée d'un service physique et/ou digital. Exemple : Appel téléphonique d'un client, coaching beauté à distance, accueil d'un client clic & collect... L'évaluation est individuelle. Lors d'un oral de 15/20 mn devant un jury composé de professionnels en activité des univers mode & beauté, le candidat réalise la simulation et présente son travail.</p>	<p>Les objectifs du service à réaliser sont rappelés. Le discours est clair et convaincant Les offres de services sont connues et maîtrisées Les propositions sont en adéquation avec les besoins du client Les services à distance sont proposés Les outils digitaux sont utilisés à bon escient.</p>
<p>Bloc C3 : Effectuer les tâches opérationnelles d'un espace mode & beauté</p>	<p>Etude de cas écrit reprenant une situation réelle d'un point de vente des univers mode & beauté. Une série de questions ouvertes mesurent le niveau de compétences des candidats. L'évaluation est individuelle basée sur un document écrit.</p>	<p>La problématique posée du point de vente est comprise Les recommandations sont pragmatiques La culture des univers est actualisée et transverse.</p>

La certification est attribuée lorsque les 3 blocs sont acquis. (Note de 10/20 nécessaire). Un bloc est acquis « à vie ».