

FORMATION EN ALTERNANCE · CLASSE DEDIEE · PROMOTION 2026 – 2027

# SMCP RETAIL LAB

Conseiller·ère de vente omnicanale — SANDRO · MAJE · CLAUDIE PIERLOT · FURSAC

*Une classe dédiée aux Maisons du groupe SMCP, avec des capsules animées par l'IFM et des ateliers animés par les Maisons*

## L'ESSENTIEL EN UN COUP D'ŒIL

|                 |                                                                                                                                                                 |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Diplôme préparé | Conseiller de vente omnicanale mode et beauté — Certification EMA SUP enregistrée au RNCP par France Compétences, niveau 4. Décision du 27/03/2024 · RNCP 38831 |
| Niveau d'entrée | Pas de prérequis académique : SMCP et EMA SUP recrutent tous les talents passionnés de la relation client                                                       |
| Durée           | 460 heures de formation en alternance                                                                                                                           |
| Contrat         | Contrat d'apprentissage de 12 mois avec l'une des Maisons SMCP ; contrat de professionnalisation pour les candidatures spécifiques (plus de 30 ans)             |
| Rythme          | Lundis et mardis matins au CFA EMA SUP, fins de semaine en point de vente, selon un planning annuel calé sur les temps forts du retail                          |

## VOTRE FUTUR MÉTIER

Vendeur·euse, conseiller·ère de vente omnicanale dans l'une des Maisons du groupe SMCP : Sandro, Maje, Claudie Pierlot ou Fursac.

## LES OBJECTIFS « MÉTIER » DE LA FORMATION

- **Faire vivre** l'expérience client des différentes Maisons du groupe SMCP à un·e consommateur·trice final·e
- **Vendre** avec expertise les univers mode et accessoires
- **Animer** un point de vente et participer à la course à la performance
- **Animer les services** physiques ou digitaux, sur et hors floor : click & collect, call & collect, personnalisation...
- **Dynamiser** les ventes, promouvoir les collections et la vente digitalisée

## LES ATOUTS DU PARCOURS

- Un contrat de travail de 12 mois avec une marque, associé à une formation en alternance dispensée par EMA SUP
- Des capsules animées par l'IFM (Institut Français de la Mode) et des ateliers animés par les Maisons du groupe SMCP
- L'expertise du conseil et de la vente dans les univers mode et accessoires
- Des techniques de vente concrètes, adaptées au retail mode
- Une approche concrète de l'évolution du métier de conseiller·ère de vente omnicanale
- Un principe d'alternance qui permet, chaque fin de semaine, de mettre en pratique les connaissances acquises

## LE FIL ROUGE DU PROGRAMME : TOUT PART DU CLIENT

Le programme suit le parcours du·de la conseiller·ère : d'abord dans la relation client — recevoir, partager un style, inspirer, inviter à découvrir une silhouette, conclure et entretenir le lien — puis au sein de l'équipe retail — vivre au cœur d'une équipe, être acteur·trice de la performance, s'informer et transmettre.

**À EMA SUP, on ne cherche pas son entreprise : nous organisons vos rendez-vous de recrutement avec les Maisons du groupe SMCP.**

**PROGRAMME DE LA FORMATION SMCP RETAIL LAB****LE·LA CONSEILLER·ERE DANS LA RELATION CLIENT****Recevoir avec audace et bienveillance**

- Grooming des Maisons, expression, gestuelle ; multiculturalisme et intergénérationnel
- Accueil d'une clientèle internationale et de personnes en situation de handicap
- Small talk et réaccroche, observation active du client, intégration du digital dans l'expérience

**Partager un style et les codes de la Maison**

- Style et attentes de la cliente, écoute active, tendances de la mode, produits emblématiques des marques concurrentes
- Mots-clés de l'expérience client en anglais ; storytelling cliente / Maison / point de vente

**Inspirer et séduire avec des attentions particulières**

- Connaissance des produits et univers : mode, cuir, maroquinerie, accessoires ; vocabulaire en anglais
- Personnalisation des services et conseils d'entretien ; approche RSE au cœur de l'expérience client

**Inviter à découvrir une silhouette**

- Approche personal shopper, composition d'une silhouette, s'affirmer en professionnel·le face à une clientèle exigeante
- Rituels d'essayage, cross selling, multi-client, réflexe du stock virtuel

**Conclure et entretenir le lien**

- Fidélisation et clienteling ; communication écrite, téléphonique et vidéo
- Relation connectée : click & collect, pick up in store, ship from store, e-résa ; encaissement, détaxe, sécurité, l'art d'offrir

**LE·LA CONSEILLER·ERE AU SEIN DE L'EQUIPE RETAIL****Vivre au cœur d'une équipe**

- L'équipe et l'exemplarité ; la prise de parole en public : un pitch impactant ; les clés de la motivation
- Notions de base du droit du travail ; communication efficace en entreprise
- Tâches du point de vente : flux clients, animations marques, réserve, réception, transferts, inventaires ; règles d'hygiène
- Les soft skills pour s'affirmer professionnellement et personnellement

**Être acteur·trice de la performance**

- Indicateurs qualitatifs et quantitatifs et actions de dynamisation
- Participation au brief d'équipe et lancement d'une animation commerciale
- Principes de sécurité, gestion du flux clients et du back office, auto-évaluation

**S'informer et transmettre**

- Le·la conseiller·ère « influenceur·se » : tendances, blogueur·ses
- Partage d'informations dans l'équipe : WhatsApp, moodboard, challenge saison...

**LA CERTIFICATION — RNCP 38831, NIVEAU 4**

| BLOC          | COMPETENCES                                                                            | MODALITE D'EVALUATION                                                                                                                                                                            | CRITERES DE REUSSITE                                                                                                                                                                  |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Bloc 1</b> | Développer les ventes en garantissant une expérience client omnicanale mode et beauté  | Mise en situation orale reconstituée d'une rencontre client / conseiller en point de vente, en français ou en anglais. Oral individuel de 15-20 min devant un jury de professionnels de la mode. | Discours clair et convaincant, conforme aux codes mode & beauté ; cérémonie de vente maîtrisée, lien avec l'actualité commerciale, approche omnicanale, action de clienteling.        |
| <b>Bloc 2</b> | Proposer et animer les services client mode et beauté en phygital (physique + digital) | Mise en situation orale reconstituée d'un service physique et/ou digital (appel client, sélection à distance, accueil click & collect, pick up in store...). Oral individuel de 15-20 min.       | Objectifs du service rappelés ; offres de services connues et maîtrisées ; propositions adaptées aux besoins ; services à distance proposés ; outils digitaux utilisés à bon escient. |
| <b>Bloc 3</b> | Effectuer les tâches courantes opérationnelles d'un espace spécialisé mode et beauté   | Étude de cas écrite à partir d'une situation réelle de point de vente mode ; série de questions ouvertes. Évaluation individuelle sur document écrit.                                            | Problématique du point de vente comprise ; recommandations pragmatiques ; culture des univers actualisée et transverse.                                                               |

La certification est attribuée lorsque les 3 blocs sont acquis (note de 10/20 nécessaire). Un bloc acquis l'est à vie.

**Envie de rejoindre le SMCP RETAIL LAB ? Candidatez auprès d'EMA SUP PARIS.**