

- Diplôme de niveau européen 5 délivré par le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche
- BAC + 2
- RNCP 38362
- Date d'enregistrement à la certification : 07 / 11 / 2018

Voie d'accès

☐ Alternance

### PUBLIC

- À partir de 15 ans sous conditions et jusqu'à 29 ans révolus pour les contrats en apprentissage
- Sans conditions d'âge pour les personnes en situation de handicap et pour les porteurs de projet de création d'entreprise

### PRÉ-REQUIS

- Etre titulaire du Bac général, technologique ou professionnel
- Etre titulaire d'un diplôme de niveau 4

### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

- Parcoursup
- Candidater en ligne
- Se présenter et satisfaire à l'entretien de motivation  
Rentrée prévue en Septembre / Octobre

### OBJECTIFS

- Prendre en charge la relation client dans sa globalité ainsi que l'animation et la dynamisation de l'offre.
- Assurer également la gestion opérationnelle de l'unité commerciale ainsi que le management de son équipe commerciale.
- Communiquer en respectant les usages de la profession

### DURÉE

- 1350 heures / 24 mois
- Alternance 2 jours en centre de formation et 3 jours en entreprise

OU

- 3 jours en centre de formation et 2 jours en entreprise

### TARIFS

- Contrat d'Apprentissage & Professionnalisation : Coût de la formation pris en charge par l'OCPO / l'entreprise.
- Autre situation : nous consulter

### DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

- Conseiller(ère) de vente et de service
- Vendeur(se)/conseiller(ère)
- Vendeur(se)/conseiller(ère) e-commerce
- Chargé(e) de clientèle
- Chargé(e) d'u service client
- Marchandiseur(se)
- Manager(euse) adjoint
- Second(e) de rayon

### POURSUITE D'ÉTUDES

- RDC - Responsable de Développement Commercial (niveau BAC+3)
- RMDQSE - Responsable Management Durable Qualité Sécurité Environnement (niveau BAC+3)
- CMRH - Chargé(e) de Mission Ressources Humaines (niveau BAC+3)

### PASSERELLES

- Possibilité d'admission parallèle : se rapprocher du service des inscriptions

### Contact

→ Marina CERIN  
contact@campus120.cci.fr  
- 05 49 60 35 63

### Lieu de formation

Site de Poitiers - CCI de la Vienne  
- Campus 120 - 120 Rue du  
Porteau 86000 Poitiers

### Inscription





**Taux de réussite en  
2025**

**70,6 %**



**Taux de satisfaction  
en 2025**

**76 %**



**Nombre d'apprentis  
2024 / 2025**

**52**

D'autres indicateurs sur :  
[www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/accueil](http://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/accueil)

## PROGRAMME & CONTENU

### Développement de la relation client et vente conseil :

• Collecte, analyse et exploitation de l'information commerciale  
• Vente conseil • Suivi de la relation client • Suivi de la qualité de services • Fidélisation de la clientèle • Développement de clientèle

### Animation et dynamisation de l'offre commerciale :

• Élaboration et adaptation continue de l'offre de produits et de services • Agencement de l'espace commercial • Maintien d'un espace commercial attractif et fonctionnel • Mise en valeur de l'offre de produits et de services • Organisation de promotions et d'animations commerciales • Conception et mise en place de la communication au sein de l'unité commerciale • Conception et mise en œuvre de la communication commerciale externe de l'unité commerciale • Analyse et suivi de l'action commerciale

### Gestion opérationnelle :

• Fixation des objectifs commerciaux • Gestion des approvisionnements et suivi des achats • Gestion des stocks • Suivi des règlements • Élaboration des budgets • Gestion des risques liés à l'activité commerciale • Participation aux décisions d'investissement • Analyse des performances • Mise en œuvre du reporting

### Management de l'équipe commerciale :

• Évaluation des besoins en personnel • Répartition des tâches • Réalisation de plannings • Organisation du travail • Recrutement et intégration • Animation et valorisation de l'équipe • Évaluation des performances individuelles et collectives de l'équipe • Individualisation de la formation des membres de l'équipe

### Formation générale :

• Culture générale et expression • Communication en langue vivante étrangère • Culture économique, juridique et managériale

## MÉTHODES & MOYENS MOBILISÉS

- Cours et cas pratiques
- Approche pédagogique par le jeu
- Salles informatiques et Centre de ressources
- Accompagnement personnalisé

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Deux évaluations à minima par semestre et par matière adaptées au type d'épreuve préparée (oral, écrit, étude de cas, mise en pratique)
- Entraînement à l'examen
- Examens blancs organisés avec la participation d'un jury professionnel
- CCF, examen terminal en mode ponctuel
- Validation par blocs de compétences
- Visites pédagogiques en entreprise



Cofinancé par  
l'Union européenne



RÉGION  
Nouvelle-Aquitaine

[www.campus120.fr](http://www.campus120.fr)



## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Nos établissements sont engagés dans une démarche de progrès pour l'accessibilité des centres de formation, en collaboration avec le Centre Ressource Formation Handicap. Pour connaître la faisabilité de votre projet de formation, contactez directement notre référent handicap : [referent-handicap@campus120.cci.fr](mailto:referent-handicap@campus120.cci.fr)

- Une expérience de +45ans dans la formation et un réseau riche de +1000 entreprises partenaires
- Un accompagnement dans vos recherches d'entreprises
- Des salles de cours équipées selon les spécialités : laboratoire, cuisine, restaurant, bar, boutique...
- Un site convivial de 6 hectares, avec parking, gymnase, hébergement, restauration

**CAMPUS 120 Poitiers,  
CCI de la Vienne & Campus 120  
Z.I.République – 120 rue du Porteau  
86000 – POITIERS**