

**DEP VENTE-CONSEIL – 5321**  
**Diplôme d'études professionnelles (900 heures)**

<p><b>Métier et formation</b> 448422 30 heures – 2 unités Module 1</p> <p>Information sur le métier provenant du marché du travail; inventaire des qualités exigées des candidats; description des cours; évaluation et confirmation de son choix professionnel par le candidat.</p>	<p><b>Organisation du temps</b> 448481 15 heures – 1 unité Module 7</p> <p>Analyser le travail à effectuer; se fixer des objectifs, planifier les tâches à réaliser; évaluer les résultats de sa planification.</p>
<p><b>Relations professionnelles</b> 448436 90 heures – 6 unités Module 2</p> <p>Interpréter les comportements de la clientèle; établir des relations professionnelles en vente-conseil; communiquer oralement dans un contexte de travail avec le public; travailler en équipe; rédiger de la correspondance en utilisant les outils appropriés; évaluer sa capacité à établir des relations professionnelles.</p>	<p><b>Recherche d'emploi</b> 448492 30 heures – 2 unités Module 8</p> <p>Planifier sa recherche d'emploi; rédiger un curriculum vitae; rédiger une lettre de demande d'emploi; préparer et passer une entrevue de sélection.</p>
<p><b>Comportements de la clientèle</b> 448443 45 heures – 3 unités Module 3</p> <p>Interpréter les comportements de la clientèle; établir des liens entre les caractéristiques de diverses clientèles et leur comportement en matière d'achat; déceler les motifs d'achat d'une cliente ou d'un client; situer une cliente ou un client au regard de son processus décisionnel; choisir l'approche à utiliser avec une cliente ou un client.</p>	<p><b>Initiation au métier</b> 448504 60 heures – 4 unités Module 9</p> <p>Connaître l'organisation, les politiques et les méthodes de travail d'une entreprise; connaître les caractéristiques de la clientèle de l'entreprise; participer à la réalisation des tâches liées au métier; faire le point sur ses acquis.</p>
<p><b>Service à la clientèle</b> 448452 30 heures – 2 unités Module 4</p> <p>Adopter un comportement favorable au service à la clientèle; personnaliser le service à la clientèle; gérer le stress inhérent au service à la clientèle; caractériser les pratiques de la concurrence en matière de service à la clientèle.</p>	<p><b>Lois et règlements</b> 448512 30 heures – 2 unités Module 10</p> <p>Distinguer les aspects du métier régis par une loi ou un règlement; prendre conscience de l'importance du respect des lois et règlements au regard du service à la clientèle et de l'image de l'entreprise; reconnaître les exigences du cadre réglementaire lié au milieu.</p>
<p><b>Vente</b> 448468 120 heures – 8 unités Module 5</p> <p>Se préparer à la vente; accueillir la cliente ou le client; qualifier ou approcher la cliente ou le client; déterminer les besoins de la cliente ou du client; présenter les produits ou les services; réfuter les objections; réagir à une demande de négociation; proposer des produits ou des services supplémentaires et complémentaires; effectuer une estimation du coût total des achats; conclure une vente.</p>	<p><b>Service après vente</b> 448522 30 heures – 2 unités Module 11</p> <p>Appliquer des techniques de fidélisation de la clientèle; effectuer des annulations et des remboursements; recevoir et traiter les plaintes de la clientèle; transmettre l'information relative aux plaintes à ses supérieurs.</p>
<p><b>Transactions liées à la vente</b> 448473 45 heures – 3 unités Module 6</p> <p>Dans un contexte d'achat de produits ou de services, utilisation de logiciels informatiques, de matériel de facturation, détection de fausse monnaie, détection de la fraude, détection du vol d'identité, analyse des aspects juridiques et financiers en crédit et automobile.</p>	<p><b>Langue seconde</b> 448534 60 heures – 4 unités Module 12</p> <p>Établir le contact avec une cliente ou un client; répondre à des questions courantes relatives à la vente de produits et de services; interpréter le contenu de documents rédigés en langue seconde; traiter un appel téléphonique.</p>

**DEP VENTE-CONSEIL – 5321**  
**Diplôme d'études professionnelles (900 heures)**

<p><b>Produits et services</b> 448543 45 heures – 3 unités Module 13</p> <p>Consulter des sources d'information sur les produits et les services; analyser les caractéristiques des produits et des services offerts par une entreprise; analyser le cycle de vie des produits et des services; évaluer le niveau de qualité des produits et des services offerts; établir des liens entre la disponibilité des produits et le processus de distribution; analyser la base de fixation des prix des produits et des services offerts par une entreprise.</p>	<p><b>Marketing de la vente</b> 448573 45 heures – 3 unités Module 16</p> <p>Analyser les stratégies marketing en rapport avec la vente de produits et de services; déceler les tendances et les modes qui influencent les comportements d'achat; participer à la recherche de nouvelles clientèles; participer aux activités de promotion de l'entreprise.</p>
<p><b>Approvisionnement</b> 448554 60 heures – 4 unités Module 14</p> <p>Réceptionner la marchandise; préparer la marchandise pour la vente; commander et préparer la marchandise pour un transfert; participer aux inventaires; effectuer l'approvisionnement pour les présentations; prévenir les pertes et les vols; maintenir l'inventaire à jour.</p>	<p><b>Intégration au milieu de travail</b> 448588 120 heures – 8 unités Module 17</p> <p>Mettre en œuvre les compétences acquises durant la formation; se conformer aux règles, aux procédures et aux pratiques d'une entreprise de domaine de la vente; consolider des attitudes compatibles avec l'exercice du métier; faire le point sur ses acquis.</p>
<p><b>Présentation visuelle</b> 448563 45 heures – 3 unités Module 15</p> <p>Analyser les directives liées à la présentation visuelle à réaliser; planifier la disposition de la marchandise; préparer la marchandise à disposer; disposer la marchandise; installer des affiches; créer une atmosphère de vente agréable.</p>	



École des métiers de l'informatique  
du commerce et de l'administration de Montréal



**Commission  
scolaire  
de Montréal**



**Yoan BERAUD**  
Chargé de projets  
et des communications

1900, rue Sauvé est, bureau 300  
Montréal, QC, H2B 3A8  
Tel : (514) 381-1171 poste 228  
Télec : (514) 381-4860

yberaud@oe2.ca  
Site Web : [www.objectifemploi.ca](http://www.objectifemploi.ca)

