



Public visé

Tous publics : salariés, demandeurs d'emploi, etc.



Prérequis

Aucun



Modalités

Présentiel



Durée

200 heures en présentiel (2 mois)
302 heures en entreprise



Intervenant

Fabienne GIBOYAU



Sanction

Attestation de formation

OBJECTIFS :

- Développer la posture adaptée afin de donner une image positive et professionnelle de son entreprise
- Accueillir, conseiller et vendre
- Reproduire des techniques de communication pour faire face aux situations difficiles sans altérer la qualité de l'accueil
- Acquérir les connaissances de base pour une pratique efficace de la caisse
- Concevoir divers documents à partir des logiciels Word, Powerpoint et Excel
- Créer des visuels attrayants et professionnels pour mettre en valeur ses produits
- Appliquer les règles de base en matière de gestion des réseaux sociaux et animer une page Facebook ou Instagram
- Établir et organiser un plan de prospection
- Réaliser des entretiens commerciaux en face-à-face et conclure une vente

Contenu de la formation

MODULE 1 : L'ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL DU VENDEUR

- Le secteur du commerce et ses opportunités
- Le vocabulaire du métier de vendeur
- Les nouvelles exigences liées à la crise sanitaire

MODULE 2 : LA PERSONNALITÉ DU VENDEUR

- Les clés pour développer une personnalité attirante
- Comment soigner son apparence ; les fondamentaux du conseil en image
- Comprendre l'impact de l'hygiène de vie sur la performance au travail et mettre en place des stratégies durables
- Comment apprendre à apprendre pour mieux vendre : apprendre à faire des recherches et d'informer, développer sa connaissance de son marché, des produits vendus, de ses concurrents, rester en veille.

VENDEUR POLYVALENT

MODULE 3 : LES FONDAMENTAUX DE LA VENTE ET DU MARKETING

- La vente: le marché et l'expression des besoins du consommateur
- La pyramide de Maslow
- Les facteurs explicatifs du comportement du consommateur
- Le processus d'achat et de fidélisation et les types d'achat
- Le marketing ; la notion de cible, de segment de marché, les différentes formes de marketing, la méthode des 4P, etc.

MODULE 4 : LES FONDAMENTAUX DU MERCHANDISING

- L'assortiment : différentes sortes d'assortiment, les catégories de produits, la méthode de construction de l'assortiment d'une famille de produits
- L'implantation d'une surface de vente
- Le rayon : les règles d'implantation des produits, la rentabilité, etc.
- Le promotionnel: L'implantation de la promotion, Le planning promotionnel dans la saisonnalité, la PLV et l'ILV
- Quelques outils du merchandising : La règle des 5 B, les 4 points cardinaux du merchandising, etc.

MODULE 5 : LES FONDAMENTAUX DE L'ACCUEIL ET DE LA RELATION-CLIENT

- Les fondamentaux de la communication au service de l'accueil- client
- Les marques d'attention et leur impact sur la relation
- Les standards de l'accueil : utiliser les codes adaptés
- Appliquer les outils du vendeur : Le SBAM, les 20 premières secondes, la méthode SONCAS, le CAP, etc.
- Que faire quand la relation dérape ;Comment rester constructif, Comprendre la problématique sous-jacente au conflit et ouvrir l'échange sur des solutions objectives

MODULE 6 : ORGANISER LA PROSPECTION (VENTE)

- Identifier les attentes actuelles des clients
- Créer, utiliser un fichier de prospection, segmenter les cibles clients
- Préparer l'argumentaire commercial
- Anticiper et dépasser les barrages pour la prise de contact

MODULE 7 : L'ENTRETIEN COMMERCIAL EN FACE-À-FACE (VENTE)

- Déterminer l'objectif de l'entretien
- Recueillir les informations essentielles
- Questionner, argumenter, reformuler
- Soumettre la proposition commerciale
- Identifier les besoins réels du client et y répondre
- Orienter et conseiller un client
- Trouver le meilleur compromis
- Confirmer l'adhésion aux objectifs et solutions évoqués

MODULE 8 : CONCLURE LA VENTE

- Orienter l'échange vers une conclusion positive
- Transmettre la proposition et convenir d'un planning
- Consolider en reformulant les points acquis

MODULE 10 - PRATIQUE EFFICACE DE LA CAISSE ENREGISTREUSE

- Découverte du poste de travail : le matériel utilisé, les documents à renseigner, les procédures appliquées en caisse, etc.
- Pratique de la caisse: l'enregistrement, l'encaissement, les différents contrôles à effectuer
- Les Gestes et postures adaptés

VENDEUR POLYVALENT

MODULE 11 : LA TECHNOLOGIE AU SERVICE DE LA VENTE : INITIATION AUX LOGICIELS BUREAUTIQUES ET AUX RÉSEAUX SOCIAUX

- Les fondamentaux de Word, Excel, Powerpoint et Publisher (créer des documents, des visuels simples, des factures/devis, etc.)
- Les Réseaux sociaux: animer efficacement une page Facebook et Instagram, (les visuels, le montage vidéo simple, les jeux, etc.), gérer sa E-réputation
- Quelques règles de droit applicables aux réseaux sociaux

PÉDAGOGIE

- Apports théoriques et méthodologiques
- Diaporamas – Vidéos
- Partage d'expérience
- Fiches techniques
- Divers exercices pratiques
- Jeux de rôle, mises en situation réelle : relation client-vendeur
- Evaluations permanentes : Des épreuves écrites sont notamment mises en place de façon régulière de façon à s'assurer que l'apprenant a bien assimilé le contenu de l'apprentissage.

COMPÉTENCES ÉVALUÉES

- Soigner sa présentation et adopter une posture professionnelle
- Accueillir, conseiller et vendre
- Appliquer les règles de merchandising au sein d'un rayon
- Théâtraliser l'offre de produits
- Reproduire les règles de base de l'utilisation d'une caisse enregistreuse
- Organiser, mettre en oeuvre la prospection et mener un entretien de vente en face à face
- Conclure une vente
- Créer des documents simples à partir des logiciels word, powerpoint et excel, concevoir des factures/devis et des visuels simples
- Animer efficacement une page Facebook ou Instagram



Méthodes pédagogiques

Apports théoriques et méthodologiques : Diaporama et Outils Vidéos, exercices pratiques : caisse enregistreuse, rendu monnaie, outils bureautiques, etc. jeux de rôle client-vendeur, partage d'expérience



Coût TTC

3 250€

Possibilités de financement possible :



Modalités d'évaluation

Exercices pratiques pour une évaluation continue
Tests de connaissance à la fin de chaque module
Jeux de rôle, simulations pour apprécier l'intégration des nouvelles compétences