



TITRE PROFESSIONNEL DE NIVEAU 4

VENDEUR CONSEIL EN MAGASIN

DURÉE

Durée ajustable en fonction des profils intéressés par ce parcours

PUBLIC

Tout public

MODALITÉS

Présentiel et distanciel

DIPLÔME / TITRE VISÉ

Titre professionnel de niveau 4 (BAC/BAC PRO) de Vendeur conseil en magasin

PRÉ-REQUIS

- CAP / BEP ou équivalent
- Expression orale soignée

OBJECTIFS

- Développer sa connaissance des produits et contribuer à l'animation des espaces de vente
- Conseiller le client en magasin

MODULE 1: LES PRODUITS ET L'ESPACE DE VENTE

Assurer une veille sur les produits et services proposés par l'enseigne

Actualiser ses connaissances sur les produits vendus
Mener une veille sur le marché, l'offre, la concurrence etc...
Anticiper les questions des clients, répondre avec pertinence, argumenter
Mise en situation professionnelle

Savoirs associés à la compétence:

L'entreprise (organigramme, valeurs et culture, politique commerciale,...)
La clientèle
Les comportements d'achats
L'offre produits
Le marché et la concurrence
Techniques de veille
Traitement de l'information
...

Contribuer à la tenue et à l'animation de l'espace de vente

Maintenir son rayon dans un état marchand
Mettre en valeur les produits
Appliquer les préconisations d'implantation
Créer l'ambiance appropriée
Préparer le remplissage du lendemain
Mise en situation professionnelle

Savoirs associés à la compétence:

Les marchandises (circuit, sourcing, structure, assortiment...)
Les linéaires (implantation, loi de Pareto...)
Le merchandising
Les prix (réglementation, législation, affichage, ...)
Les promotions (calendrier, formes d'opérations promotionnelles, ...)
La démarque (origines, moyens de prévention...)
Principes de recyclage et de tri sélectif
Bases de la sécurité des biens et des personnes
Gestes et postures
Hygiène et sécurité
...

Participer à la gestion des flux de marchandises

Réceptionner ou participer à la réception des marchandises
Utiliser les outils de gestion des flux de marchandises pour suivre ou actualiser les stocks
Mise en situation professionnelle

Savoirs associés à la compétence:

Les règles de manutention
L'inventaire
La démarche qualité
...



Formation accessible aux profils en situation de handicap



COMPÉTENCES TRANSVERSALES

- Communiquer oralement (comprendre et s'exprimer)
- Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service

ENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

- Mise à niveau en Français / Communication écrite et orale
- Mise à niveau en Mathématiques (appliquées à la profession)
- Savoir-faire (Pack-office / Dossier Professionnel)
- Savoir-être (Civilité, éco-gestes, compétences relationnelles et comportementales)

RÉPARTITION DES ENSEIGNEMENTS

A adapter à la durée effective du parcours de formation

Module 1: 40%

Module 2: 40%

Enseignements généraux: 20%

Notre valeur ajoutée

Cours de Prévention, Santé,
Environnement

MODULE 2: VENTE ET CONSEIL CLIENT

Mener un entretien de vente de produits et de prestations de service en magasin

Adopter une stratégie en fonction du flux des clients dans l'espace de vente

Personnaliser la relation de conseil, pratiquer les techniques de ventes en prenant en compte le profil client

Analyser ses ventes afin d'améliorer ses performances

Mise en situation professionnelle

Savoirs associés à la compétence:

La communication interpersonnelle

Techniques d'accueil

La politique commerciale de l'entreprise

Les produits et services, les tarifs et CGV

Base de la législation commerciale

Techniques de vente (accueillir le client, identifier les freins, reformuler les besoins, proposer le produit adapté, argumenter...)

Attitudes et comportements nécessaires à la relation client

Les évolutions des pratiques de consommation

Techniques de gestion de flux

Les objectifs de vente

...

Consolider l'acte de vente lors de l'expérience client en magasin

Prendre en charge un client pour des opérations complémentaires à l'acte de vente

Accueillir et accompagner le client en valorisant son entreprise pour le satisfaire, le fidéliser, réaliser une vente complémentaire

Mise en situation professionnelle

Savoirs associés à la compétence:

Procédures concernant l'encaissement

Outils de suivi de la relation client

Procédures concernant le traitement des réclamations

Gestion de conflit

...

Prendre en compte les objectifs fixés pour organiser sa journée de vente

S'informer sur les consignes de vente

Consulter les tableaux de bord, comparer ses performances

Repérer les écarts et mettre en oeuvre les actions correctrices

Se préparer à l'entretien de vente, analyser sa prestation,

rendre compte à son responsable

Mise en situation professionnelle

Savoirs associés à la compétence:

Éléments d'analyse d'un tableau de bord

Indicateurs de gestion

Pourcentages et calculs commerciaux

Le plan d'action

...



TIRÉSÍAS

www.tiresias-efc.com