Vendeur - Conseiller de Vente

Développement commercial -

En résumé

Depuis plusieurs années, CCI Formation consacre ses ressources et son expertise à proposer des formations destinées aux demandeurs d'emploi.
Dans un territoire où le marché du travail est sous pression, CCI Formation établit des partenariats solides avec France Travail, la Région Auvergne Rhône-Alpes, les Missions Locales, Cap Emploi et les OPCO afin de répondre aux besoins en compétences des acteurs économiques du bassin isérois.

CCI Formation vous propose un parcours de formation sur-mesure avec des entreprises qui disposent d'offres d'emploi en CDI ou en CDD. Cette Préparation Opérationnelle à l'Emploi (POE), financée par l'OPCOMMERCE permet aux demandeurs d'emploi d'acquérir ou de développer les compétences professionnelles favorisant le besoin de recrutement des entreprises.

La formation d'une durée de 210 heures comprend 140 heures en centre de formation et 70 heures de mise en application en entreprise.

€

210 heures, soit 140 heures en centre de formation et 70 heures en entreprise

Dates et villes

Grenoble - 04 76 28 29 28

Sessions à venir - Nous contacter

Les + de la formation

Cette formation inclut une expérience en entreprise de 70 heures.
C'est l'occasion de mettre en pratique ses acquis techniques et de renforcer ses compétences de savoir-être dans les échanges avec la clientèle.

Objectifs :

Adopter un comportement orienté client.
Contribuer à l'animation de la relation clients omnicanale.
Collaborer à l'aménagement, au fonctionnement et à l'attractivité des espaces de vente.
Conseiller le client et réaliser des ventes dans un contexte omnicanal.

Prérequis :

Ne pas être en situation d'illettrisme.

Participants :

Demandeurs d'emploi souhaitant intégrer un poste de vendeur conseiller de vente dans un point de vente.

Effectifs :

L'effectif maximum est de 15 personnes.

Intervenants :

Cette formation est animée par des consultants formateurs, spécialisés dans les domaines de la vente, du développement commercial et de l'accompagnement au retour à l'emploi.
Tous nos consultants formateurs répondent aux normes exigées par notre système qualité.

Le contenu

Module 1 : Accompagnement à la formation (14 heures)

Positionnement en entrée de formation.
TRE (Techniques de Remise à l'Emploi).
Bilan intermédiaire et final.

Module 2 : Mobiliser un comportement orienté client (49 heures)

Comprendre les enjeux comportementaux du métier de vendeur conseiller de vente.
Développer une communication adaptée et rassurante.
Gérer les réclamations clients.
Adapter son langage en fonction du client et du contexte professionnel.
Affirmer son sens d'organisation et la gestion des priorités.
Adopter un comportement professionnel.
Adopter un comportement écoresponsable.

Module 3 - Maitriser son offre et ses objectifs (21 heures)

Intégrer les objectifs de vente de son unité commerciale.
Actualiser ses connaissances sur les produits et services commercialisés.
Connaitre la gamme des produits et/ou services sur les différents canaux.
Réaliser une fiche technique.

Module 4 - Conseiller et vendre dans un contexte Omnicanal (35 heures)

Le contrat de vente : les obligations du vendeur.
La vente à distance et hors établissement et le droit de rétractation du client.
Personnaliser l'expérience client : l'importance de la relation humaine, la fidélisation, et les outils d'aide à la vente traditionnels et digitaux.
Les étapes de la vente : la prise de contact à la conclusion de la vente en passant par un découverte des besoins client et l'argumentation positive.
Participer à l'encaissement: la gestion de la caisse, les procédures de contrôle et la lutte contre le vol.

Module 5 - Gérer la surface de vente (21 heures)

Préparation et mise des produits en rayon, dans le linéaire, en vitrine.
Présentation et mise en valeur des produits sur l'espace de vente.
Assurer le bon état marchand du rayon, de la surface de vente.
Animations et opérations commerciales.
Application des règles de sécurisation des produits et de démarque inconnue.
Application des règles d'hygiène et de sécurité.
La participation à la gestion et au suivi des stocks.
La réalisation des inventaires.

Module 6 - Immersion en entreprise (70 heures)

Observations et mises en pratiques des compétences et acquis techniques.

Méthodes, moyens et suivi

Méthodes pédagogiques et moyens techniques

CCI Formation met à disposition de ses clients l'ensemble des moyens pédagogiques nécessaires à l'exécution de cette formation conformément aux éléments présentés.

Le parcours présenté prépare au métier d'Employé Libre-service.
La formation est bâtie autour de jeux de communication, simulations, études de cas.

Nos choix pédagogiques se démarquent par la pratique d'une pédagogie innovante qui s'articule autour de 4 moments clés de la construction des compétences : découvrir/tester, expliquer, impliquer, appliquer

Les compétences sont renforcées par des mises en situation grâce aux plateaux techniques et notre magasin pédagogique favorisant les mises en applications concrètes des tâches diverses à accomplir en point de vente et de la relation client.

Moyen d'appréciation de l'action

Le stagiaire est soumis à des mises en situations, des exercices pratiques, des analyses de ses pratiques dans une pédagogique active et participative permettant un contrôle continu de sa progression et du développement de connaissances et de compétences acquises conformément aux objectifs visés.
Une évaluation des acquis sera réalisée par le formateur.
Elle permettra d'attester de l'acquisition des compétences par le stagiaire à l'issue de la formation.

Suivi de l'action

Une feuille de présence par demi-journée devra être signée par le stagiaire.

Accessibilité

L'inscription à cette formation est possible jusqu'à 48 heures avant le début de la session.

Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Dans le cadre de la charte H+, CCI Formation est un relais auprès des acteurs du handicap pour répondre le mieux possible à votre demande de formation. N'hésitez pas à prendre contact avec notre référent pour que nous étudions votre demande.

Partenaires