



## Objectifs

- Acquérir des compétences nécessaires pour assurer la vente de produits ou services en face à face au client, l'approvisionnement ou l'animation d'un point de vente, la maîtrise des caractéristiques techniques des produits commercialisés, une sensibilisation au commerce connecté et aux pratiques d'utilisation du e-commerce par les consommateurs
- Obtenir le titre professionnel en vue de faciliter l'insertion professionnelle sur les métiers vendeur conseil en magasin, vendeur expert, vendeur technique, vendeur conseil, conseiller de vente, vendeur au sein de grandes et moyennes surfaces alimentaires ou spécialisées, boutiques, négoce interentreprises

## Public

- Jeunes ou adultes demandeurs d'emploi inscrits à Pôle Emploi
- Avoir un projet professionnel validé et motivé pour un emploi dans la vente
- Justifier d'un niveau V validé et/ou d'une expérience professionnelle dans le commerce, la distribution et la vente
- Accepter le travail du samedi, les horaires matinaux, tardifs
- Maîtriser la langue française (écrit/oral), les quatre opérations arithmétiques, niveau minimal en informatique

## Durée

930 heures de formation dont 345 h de stage en entreprise (10 semaines)

## Dates

**Du 29 mars au 20 octobre 2016**

**Réunions d'information : le 8 mars et le 15 mars à 9h00 dans les locaux de l'INSUP Biganos**

## Validation

A l'issue de la formation, les stagiaires présentent la validation partielle ou totale du titre professionnel de Vendeur Conseil en Magasin délivré par le Ministère du travail de niveau IV (Bac).



## Programme

### Accueil Positionnement

Accueil Positionnement Formalisation du diagnostic Restitution Synthèse Formalisation de l'engagement

### Relation client

Structure d'un entretien de vente Techniques d'accueil Gestion multi-client Besoins, mobiles, freins à l'achat Techniques d'argumentation La vente additionnelle Finalisation d'une vente Encaissement Gestion des clients difficiles Traitement des réclamations Service après vente

### Merchandising

Marchandisage d'organisation Marchandisage de séduction Développement durable

### Gestion commerciale

Gestion de stocks (en lien avec le module informatique appliquée) Gestion des linéaires Indicateurs de performance

### Informatique appliquée

Internet Suite bureautique (Pack Office Microsoft, open office)

### L'entreprise et son environnement

Structure de l'entreprise et de l'unité commerciale L'entreprise commerciale Environnement de l'entreprise La culture d'entreprise

### Droit commercial

Introduction au droit La protection du consommateur Législation relative à l'enseigne et à l'unité commerciale Droit de la concurrence

### Stratégie commerciale

Démarche stratégique de l'enseigne Politique de prix Politique de produit Politique de communication Politique de distribution

### E-commerce

Les grandes étapes du commerce connecté Le client et l'e-commerce Règlementation

### Développement durable et politique RSE

Développement durable Moi et le développement durable L'entreprise et le développement durable

### Préparation au titre

Session de validation blanche DSPP

### Prospection Insertion

Techniques commerciales appliquées à la recherche d'emploi Connaissance du marché Les outils de prospection Techniques de prospection Plan stratégique

### Droit du travail

Droit du travail, droit de la formation Les droits et obligations du citoyen dans la vie professionnelle, la liberté des salariés dans l'entreprise. La santé au travail et la prévention des risques Rémunération Le contrat de travail

### Communiquer en entreprise et adapter sa posture

Communiquer avec sa hiérarchie et ses collègues (travail en équipe...) Adapter le niveau de langage, sa gestuelle, respecter les règles de ponctualité et de politesse, avoir une tenue adaptée Prendre en compte une consigne orale ou écrite Reformuler une consigne et vérifier son interprétation Hiérarchiser le travail à faire selon les priorités Rendre compte de son travail Accepter la critique Etre capable de travailler en équipe Identifier les ressources internes à l'entreprise en cas de difficultés

### Alternance en entreprise

Préparation de la session de validation Acquisition des compétences et attitudes professionnelles Négociation d'un contrat de travail