

Commerce - Vente

Titre professionnel Vendeur-conseil en magasin

<https://www1.ac-lyon.fr/greta/formation/pdf?id=16092>

Objectif

Intégrer la relation client dans son activité quotidienne
Approvisionner les rayons en donnant la priorité aux demandes de renseignements des clients
Proposer ses services pour les guider dans leurs achats
Présenter les produits et les services du magasin.

Contenu

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

- Utiliser les techniques et les technologies d'information et de communication en lien avec son activité - Utiliser les sources d'informations professionnelles - Utiliser les médias et les outils numériques à sa disposition - Recueillir des informations sur le marché, les évolutions des produits - Classer des informations - Analyser des informations - Synthétiser des informations - Appliquer la politique commerciale de l'entreprise - Identifier les éléments de différenciation par rapport aux concurrents permettant de valoriser l'entreprise - Appliquer une veille sur les produits et marchés de l'enseigne

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

- Assurer la manutention des produits en respectant la sécurité des personnes et des biens - Maintenir une implantation conforme et une présentation attractive - Utiliser le matériel de présentation approprié - Adapter les techniques de présentation des produits au contexte du point de vente - Baliser un linéaire en utilisant la charte signalétique de l'enseigne - Assurer au quotidien l'aspect marchand des linéaires et de la surface de vente - Vérifier en permanence la présence en rayon des produits en promotion - Appliquer les gestes et postures adaptés aux manutentions des produits dans un magasin - Effectuer les gestes citoyens responsables préconisés par son entreprise - Appliquer la charte signalétique de l'entreprise pour les promotions - Utiliser un planogramme - Proposer une mise en scène réaliste et pertinente - Appliquer des consignes - Gérer les priorités - Suivre les plannings du point de vente, le plan promotionnel et les périodes de publicité - Anticiper, organiser son travail - Préparer les opérations commerciales permanentes ou saisonnières - Travailler en équipe

Participer à la gestion des flux marchandises :

- Effectuer une réception de marchandise - Ranger, préparer les produits pour la vente - Effectuer une préparation de commande client - Utiliser les outils numériques permettant de suivre les flux marchandises en magasin - Assurer la manutention des produits en respectant la sécurité des personnes et des biens - Utiliser les matériels de stockage et de manutention - Appliquer les gestes et postures adaptés aux manutentions des produits - Traiter la démarque connue et participer à la lutte contre la démarque inconnue - Appliquer les procédures de réception et de stockage de l'enseigne - Participer aux inventaires - Rendre compte à la hiérarchie des anomalies de réception - Travailler en équipe

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

- Accueillir le client ou les clients - Pratiquer la vente multi-clients en période de forte affluence - Découvrir les besoins et les motivations d'achat, identifier les freins, reformuler les besoins - Effectuer une recherche sur internet - Proposer les produits adaptés au souhait du client et argumenter la proposition - Présenter un article à l'aide d'un média numérique - Effectuer une démonstration - Traiter toutes les objections - Argumenter le prix et proposer les facilités de paiement - Conclure la vente - Donner des conseils d'utilisation et d'entretien - Réaliser une vente de produits complémentaires - Réaliser une vente de services associés - Prendre congé et assurer le suivi - Utiliser les outils, les supports numériques dans le cadre de son activité - Analyser un entretien de vente, améliorer ses performances - Adapter son comportement au trafic client dans le point de vente - Respecter les consignes - Mettre en œuvre les attitudes et les comportements professionnels adaptés à l'entretien de vente - Encaisser en utilisant un terminal de paiement - Exploiter les informations issues du fichier client - Renseigner le fichier client - Utiliser un système de paiement fixe ou mobile - Appliquer les procédures d'encaissement - Appliquer les procédures de traitement des réclamations - Appliquer les procédures de mise à jour du fichier client - Appliquer les techniques de fidélisation - S'exprimer clairement - Pratiquer l'écoute active - Mettre en œuvre les attitudes et les

Dates

Du 01/01/2021 au 31/12/2021
Nous consulter pour connaître les prochaines dates de session

Public

public sans emploi

Durée

819 heures

Modalités

Formation en présentiel
Collectif
Cours du jour

Tarif

Nous consulter

Lieu

Lycée Louis Armand
507 Avenue du Beaujolais
69651 Villefranche sur Saône

Contact

Michèle Roelens
michele.roelens@ac-lyon.fr

Coordonnées

GRETA CFA DU RHÔNE
507 avenue du Beaujolais
CS 60402 GLEIZÉ
69651 Villefranche-sur-Saône
Cedex

Tel : 04 74 02 30 16
Fax : 04 74 02 30 18
greta.rhone@ac-lyon.fr