



Techniques de bases des métiers du commerce et de la vente

Public :

Tous publics

Pré requis :

Lire, écrire et compter

Nombre de participants :

12 personnes

Organisation pédagogique :

**Groupe constitué avec alternance
cours et périodes en entreprise**

Méthodes pédagogiques :

**Alternance de mises en situation et
d'apports théoriques.**

Moyens pédagogiques :

**Salles de cours équipées d'un poste
informatique par personnes et
magasin pédagogique**

Modalités de suivi,

d'accompagnement et

d'appréciation de la progression :

**Accompagnement personnalisé
avec bilans d'étape (démarche
qualité : ISO 9001 et EDUFORM**

Modalités d'évaluation des acquis

et/ ou de la certification :

**Evaluation en centre et en
entreprise et report au sein des
livrets de stage et entreprise**

**Validation : Titre responsable de
rayon**

Profil des intervenants :

**Professionnels du secteur
d'activités et enseignants
spécialisés**

Durée : 280 h en centre

Et 140h en entreprise

Dates : Nous consulter

**Lieu : Lycée Public de Chauny site
Gambetta**

Tarif : 6,10€

Hors accord cadre

OBJECTIFS

A l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :

- De transférer ses acquis professionnels au sein des métiers tels que Caissiers de magasin. • Vendeurs en alimentation. • Techniciens commerciaux et technico-commerciaux. • Vendeurs en habillement et articles de sport. • Employés de libre-service du commerce et magasiniers ou de s'orienter vers une formation qualifiante.

PROGRAMME

■ Techniques de communication

➔ Les principes de la communication, la communication verbale et non verbale, la transmission de l'information, la tenue vestimentaire professionnelle. Anglais professionnel

■ La démarche mercatique

➔ La notion de mercatique, les composants du marché, le positionnement de l'entreprise sur le marché, l'adaptation aux évolutions du marché

■ La demande

➔ Le comportement des clients, les typologies de la clientèle, la définition des besoins, définir les mobiles, motivations, et dégager les freins à l'achat

■ L'offre de l'entreprise

➔ La classification des produits, la marque, le packaging, la qualité, la fonction distribution, les composantes du prix et les méthodes de fixation, l'équipe commerciale, la politique commerciale de l'entreprise

■ L'accueil et la prise en charge du client

➔ L'accueil au sein du point de vente, la recherche des besoins du client, la reformulation, l'argumentation, la réponse aux objections, le traitement des incidents courants, la conclusion de la vente

■ Les méthodes de vente

➔ Les différentes techniques de vente, la vente libre-service, la vente assistée, la vente à domicile, les nouvelles méthodes de vente liées aux nouvelles technologies, le choix d'une méthode appropriée

■ La communication commerciale

➔ La démarche de prospection commerciale, les intérêts de la communication commerciale, les différentes méthodes, la communication média et hors média, les événements commerciaux

■ La fidélisation

➔ Les techniques et moyens de fidéliser la clientèle, les outils de mesure de la satisfaction de la clientèle

■ L'hygiène et la sécurité

➔ Liées aux produits, aux locaux, aux clients, et au personnel : les risques, la prévention, les dysfonctionnements et les axes d'amélioration

Votre contact :

GRETA AISNE

greta.aisne@ac-amiens.fr

Tél. 03 23 08 44 20