



Vendeur Secteur Commerce			
Modules	Volumétrie		Contenu
	Nombre d'heures	Nombre de jours	
1- Accueil/ Intégration	3.5	0.5	Débuter l'action de formation : Découverte de l'organisme de formation, de l'équipe pédagogique, des membres du groupe Règles de vie en formation
2- Les attentes du secteur Commerce	10.5	1.5	Les obligations liées à la sécurité Les règles de vie collective La tenue professionnelle Les outils d'informations internes
3- Les métiers de la relation clientèle. Focus sur le métier de vendeur	10.5	1.5	Les métiers de vendeurs, conseil/expert spécialisé en BtoB et BtoC. Identifier les besoins Répondre aux attentes Finaliser l'acte d'achat Fidéliser
4- Les métiers de service/front. Focus sur le métier d'hôte de caisse	10.5	1.5	Les métiers d'hôte d'accueil, hôte de caisse, hôte self scanning, gestionnaire second de ligne de caisse. Se servir des matériels d'encaissement Traiter les modes de paiement et de remise Traiter les réclamations Compter et décompter caisse et fond
5- Créer une relation avec sa clientèle et ses collaborateurs	14	2	La communication écrite La communication verbale
6- Les métiers de l'approvisionnement Focus sur le métier de merchandiseur Rayon	10.5	1.5	Les métiers de la réception, de gestionnaire de stocks magasin et réserve, de l'approvisionnement rayon, du merchandising terrain. Maintenir le rayon marchand, les 4P Implanter une gamme, une famille Théâtraliser une OP
7- Les métiers de service/back Focus sur le métier - L'agent drive	10.5	1.5	Les métiers de la billetterie, de l'assurance, de la banque, de la location et du drive. Les outils de gestion commande Préparation commande frais/sec Mise à disposition commande/client
8- L'histoire du commerce	7	1	Les pionniers Les différents formats Les différents secteurs d'activité Les principaux acteurs nationaux, européens, mondiaux
9- L'entreprise et son environnement	7	1	Les politiques commerciales Le marché de son secteur d'activité



10- Le métier de vendeur	14	2	Les différents profils de poste Les contenus métiers Les activités et compétences en BtoB et BtoC Le positionnement hiérarchique
11- Les calculs commerciaux	7	1	L'origine de la démarque en magasin et les moyens de lutte contre celle-ci
12- La concurrence	14	2	Les politiques commerciales Les éléments de différenciation
13- La communication interpersonnelle	7	1	Principes de politesse et courtoisie L'écoute active
14- Le E-commerce	7	1	Les sites marchands d'enseignes Les sites marchands multi-secteurs
15- Les calculs commerciaux	7	1	Les définitions et caractéristiques des indicateurs de performance
16- Les évolutions des pratiques de consommation	14	2	Les nouveaux outils merchandising Les livraisons sur site, en relais, à domicile Les techniques de merchandising en ligne
17- La relation client	14	2	Les intentions, les profils et les comportements d'achat du client Les parcours d'achat des clients Les outils et techniques de gestion de la relation client
18- Les calculs commerciaux	7	1	Les règles et la réglementation en matière de prix de vente, t.v.a. et marge
TOTAL	175	25	