

PROGRAMME DE FORMATION EMPLOYE(E) COMMERCIAL(E) EN MAGASIN

Le savoir être professionnels et intégration (80h00) :

1. Mieux se connaître
 - Qui suis-je ? Motivations, situation actuelle, expérience professionnelle, ambitions
 - Point sur le savoir, savoir-faire et savoir être
 - Attentes implicites mais essentielles des entreprises
 - Étude des savoir être fondamentaux : Ponctualité, politesse, disponibilité, prise de parole, hygiène corporelle, travail en équipe, consignes de sécurité, respect des autres et du lieu de travail, hygiène de vie (sommeil, addiction, nourriture, activité...)
 - Identifier les savoirs être au travail au regard de son projet professionnel, du métier, du secteur visé.
 - Déceler les savoirs être manquant et se les approprier.
2. Boite à outils de l'apprenant
 - Le travail à distance
 - Les gestes mentaux
 - L'attention
 - La mémorisation
 - La compréhension
 - La réflexion
 - L'imagination
 - VAK : visuel, auditif, Kinesthésique
3. Posture professionnelle
 - Rôle et définition
 - Identifier ses savoir-être
 - Fonctionnement en entreprise
 - Culture d'entreprise
 - Valeur de l'entreprise
 - Vos motivation et valeurs
 - Les différentes générations
 - Vie privée/vie professionnelle
4. Donner du sens à son parcours professionnel
 - Le travail
 - Solution pour être heureux au travail
 - Le cycle de vie d'un salarié dans l'entreprise
 - Le parcours professionnel
5. Les bases de la communication
 - Les 3 piliers
 - Pitch
 - Mieux se connaître pour mieux communiquer
 - Les canaux
 - Le feed back
6. La communication verbale
 - La formulation positive
 - Les registres du langage
 - Les caractéristiques de la voix
7. La communication non verbale
 - Connaître la signification des gestes, expressions et attitudes
 - Les principes de la communication non verbale
 - Apprendre à observer le non verbal
 - Améliorer sa communication
 - Gérer ses émotions
8. Outils et techniques pour mieux communiquer
 - Connaître son cadre de référence et le cadre de référence de ses interlocuteurs, apprendre à le prendre en compte pour communiquer efficacement
 - Améliorer sa communication en utilisant l'écoute, la reformulation et le questionnement

CCP 1 : Approvisionner un rayon ou un point de vente (88h00)

1. Préparer les marchandises en vue de leur mise en rayon
 - Étudier le circuit des marchandises dans la réserve
 - Connaître les différents documents utilisés lors de la livraison
 - Les différentes sources d'approvisionnement d'un magasin
 - La loi des 20/80 de Pareto et son application en réserve
 - La classification des produits en réserve
 - Connaissances et application des règles d'hygiène et de sécurité
 - La manutention ; gestes et postures
 - Causes de la démarque
 - Lutter efficacement contre le vol
 - Politique RSE
 - Actions et outils utilisés pour prévenir des risques psycho-sociaux au travail
 - Recyclage et tri sélectif des déchets dans la réserve
 - Vérifier la conformité d'une livraison
 - Ranger la marchandise dans la réserve en effectuant la rotation des stocks
 - Préparer, étiqueter, antivoler les articles
 - Préparer et acheminer les réassorts de marchandise pour la surface de vente
 - Participer au rangement et au nettoyage de la réserve

2. Assurer la présentation marchande des produits dans le magasin
 - Classification des produits en rayon
 - La structure de l'assortiment en magasin
 - Principes de base du merchandising et des règles d'implantation d'un linéaire
 - Plan d'implantation des produits

3. Participer à la gestion et à l'optimisation des stocks d'un rayon
 - Les bases de la législation commerciale en magasin
 - Connaître le plan promotionnel du magasin
 - Remplir le rayon en respectant les implantations
 - Participer à la mise en place d'une opération commerciale
 - Intégrer un nouveau produit dans un rayon de façon rationnelle
 - Maintenir le rayon dans un état marchand (plein, propre, prix)
 - Suivre les plannings promotionnels et les catalogues publicitaires
 - Mettre en place le balisage des produits

3. Participer à la gestion et à l'optimisation des stocks d'un rayon
 - Effectuer des comptages pour préparer des commandes ou participer à un inventaire
 - Utiliser un logiciel de gestion des stocks
 - Déterminer ou valider les quantités de produits à commander en tenant compte des besoins en rayon
 - Traiter la démarque connue et participer à la lutte contre la démarque inconnue
 - Connaître la politique commerciale et les procédures de l'entreprise concernant les stocks et les approvisionnements
 - Connaître le déroulement d'un inventaire
 - Connaître les outils et les règles de gestion des stocks dans un magasin
 - Connaître les sources d'approvisionnement et le circuit des marchandises en magasin

CCP 2 : Accueillir et accompagner le client dans un point de vente (112h00)

1. Accueillir, renseigner, orienter et servir le client sur la zone de vente
 - Accueillir les clients en adoptant les attitudes et les comportements nécessaires à la relation client en magasin
 - Utiliser les différentes techniques de questionnement
 - Pratiquer l'écoute active et la reformulation
 - Orienter le client sur la surface de vente
 - Adapter son discours au besoin du client
 - Présenter les avantages et les services de l'enseigne
 - Présenter les produits et proposer des articles complémentaires
 - Prendre congé du client
 - Appliquer les techniques de fidélisation préconisées par l'entreprise
 - S'informer des différents objectifs ainsi que des résultats commerciaux du magasin
 - Organiser son activité afin de se rendre disponible pour le client
 - Connaître les éléments de différenciation par rapport aux concurrents
 - Connaître des techniques de base de la vente en magasin
 - Connaître les attitudes et les comportements nécessaires à la relation client en magasin
 - Connaître la communication verbale et non verbale

2. Enregistrer les marchandises vendues et encaisser les règlements

- Savoir ouvrir et fermer une caisse
- Enregistrer les ventes et encaisser les règlements des clients
- Accueillir le client en adoptant une posture commerciale
- Prendre en charge les réclamations courantes des clients en caisse
- Connaître l'organigramme hiérarchique du magasin
- Connaître les attitudes à adopter en cas d'incivilité client dans le respect des procédures et des directives du magasin
- Connaître le matériel permettant l'enregistrement des marchandises
- Connaître les procédures d'ouverture et de fermeture caisse
- Connaître les moyens de paiement utilisés en magasin et les points de contrôle à effectuer
- Connaître les calculs de base

Modules transversaux (72h00)

En fonction du niveau de l'apprenant et du positionnement à l'entrée en formation, 4 thématiques développées :

1. **Techniques de recherche d'emploi**
 - Définir votre stratégie de recherche d'emploi
 - Optimiser votre identité numérique
 - Analyser une offre d'emploi et se porter candidat
 - Construire votre CV
 - Rédiger une lettre de motivation
 - Convaincre en entretien d'embauche
 - Réaliser votre bilan personnel et professionnel

Préparation examen,
accompagnement à la réalisation du
dossier professionnel et révisions
(48h00)

2. Bureautique

- Word - Docs
 - Les principes de base d'une bonne utilisation des traitements de texte
 - Bien présenter un document
 - Modifier un document
- Excel - sheets
 - Présentation des tableurs
 - Saisir et sélectionner les données et cellules
 - Concevoir des formules de calcul
- Logiciels messagerie Outlook - Gmail :
 - Gestion des messages
 - Gestion des contacts
 - Le calendrier
 - Tâches et notes
- PowerPoint - slides
 - L'interface
 - Notions fondamentales
 - La création de diapositive
 - Insérer des images et un titre stylisé
 - Créer une diapositive d'organigramme et de graphique
 - Transition et les effets d'animation
- Optimiser l'utilisation du Drive
- Class room

Passage de l'examen :

04h00

TOTAL FORMATION :

404h00

3. Expression écrite et orale

- Acquérir un vocabulaire répondant aux besoins de la vie professionnelle
- Savoir structurer ses idées et définir l'essentiel
- Développer sa compréhension de texte
- Renforcer sa capacité d'expression écrite
- Adapter son message oral à la situation de communication
- Argumenter son point de vue et débattre de manière constructive

4. Calculs commerciaux

- Maîtriser l'univers des nombres (compter, dénombrer, comparer, classer...)
- Les calculs de base (règle de trois, pourcentage, proportionnalités, arrondis)
- Calculer les prix de vente
- Calculer les marges