



Vente en magasin

Employé de commerce, vendeur conseil, responsable de rayon

Informations pratiques

Public	Tout public : salariés, entreprises, demandeurs d'emploi, particuliers
Prérequis	Savoir utiliser un ordinateur (allumer, se servir de la souris et du clavier, ouvrir un fichier)
Durée	Adaptée à vos besoins : définie avec l'organisme ou l'entreprise selon le niveau et les objectifs
Modalités	Présentiel ou distanciel
Évaluation	Quiz d'évaluation des acquis
Formateurs	Pascal DELPECH et Christelle DELPECH, formateurs indépendants

Objectifs de la formation

- Assurer une veille sur les produits et services proposés par l'enseigne
- Contribuer à la tenue et à l'animation de l'espace de vente
- Participer à la gestion des flux de marchandises
- Mener un entretien de vente de produits et de prestations de services en magasin
- Consolider l'acte de vente lors de l'expérience client en magasin
- Prendre en compte les objectifs fixés pour organiser sa journée de vente

Programme

1. Organiser l'offre produit

- Mettre en place des facteurs d'ambiance
- Installer la signalétique
- Mettre en place les actions de merchandising de séduction
- Favoriser les achats d'impulsion

2. Approvisionner et réassortir

- L'approvisionnement
- Le réassort
- Préparer la commande
- Réceptionner
- Contrôler la livraison

3. Gérer les produits dans l'espace de vente

- Implanter les produits
- Garantir l'état marchand
- Gérer les stocks
- Réaliser un inventaire

4. Gérer l'unité commerciale

- Mesurer les performances commerciales d'une promotion, d'une animation, d'une tête de gondole
- Mesurer l'attractivité d'une unité commerciale
- Comparer les objectifs aux réalisations

5. Préparer la vente

- Exploiter l'offre commerciale
- Exploiter tout ou partie d'un argumentaire
- Qualifier la clientèle

6. Réaliser la vente de produits et de services

- Effectuer la découverte du client
- Présenter le produit
- Argumenter et conseiller
- Conclure la vente
- Ventes additionnelles
- Encaissement
- Traiter les réclamations

7. Contribuer à la fidélisation de la clientèle

- Participer aux actions de développement de la satisfaction et de la fidélisation
- Participer à la mesure de la fidélisation et de la satisfaction de la clientèle

8. Participer aux opérations de promotion

- Préparer une action promotionnelle
- Informer la clientèle
- Mettre en œuvre l'action promotionnelle
- Évaluer la qualité d'une action promotionnelle

9. Participer aux actions d'animation

- Mettre en œuvre une animation
- Réaliser une animation
- Évaluer la qualité d'une animation