

VENDEUR CONSEIL EN MAGASIN

**Vous aimeriez travailler dans le
commerce? La vente vous attire?
Vous avez raison : ce secteur
recrute !**

TITRE PROFESSIONNEL DE NIVEAU IV

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Acquérir les connaissances et compétences
professionnelles au métier de conseiller vendeur.

Au cours de cette formation, vous apprendrez à :

- Représenter votre entreprise et participer à la valorisation de son image
- Réaliser des mises en scène pour mettre en valeur les produits
- Traiter les réclamations du client
- Assurer l'approvisionnement de l'espace vente
- Anticiper l'évolution du marché, les nouveautés et la concurrence
- Savoir se mettre en valeur



Type de validation

Formation diplômante
Titre professionnel de niveau IV

Durée de la formation

450 heures en centre de formation
2 rentrées : Avril & Septembre



CONDITIONS D'ADMISSION

La sélection se fera via un test suivi d'un entretien individuel
(tous les dossiers et demandes de financement seront
minutieusement étudiées).

PRÉ-REQUIS

Public âgé de plus de 18 ans ayant déjà en sa
possession un diplôme de niveau V.
Avoir une certaine motivation et un projet professionnel
défini.

LE TITULAIRE DU TITRE PRO EST CAPABLE DE :

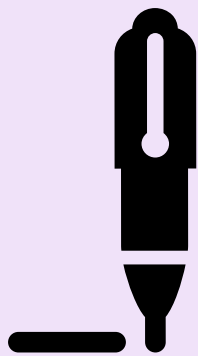
- Maîtriser l'utilisation et les caractéristiques des produits
vendus en magasin.
- Animer un point de vente et améliorer son efficacité.
- Accueillir les clients et les conseiller de manière
personnalisée.
- Effectuer la vente de produits et de services associés.
- Maîtriser les outils du numérique et les nouvelles
technologies.
- Participer à l'analyse du marché en termes d'évolution et
de concurrence.

LES FILIÈRES DU SECTEUR :

- PRÊT-À-PORTER DE LUXE
- PRÊT-À-PORTER MASCULIN, FÉMININ,
ENFANT
- SPORT
- BIJOUTERIE
- MAROQUINERIE
- CHAUSSURES
- COSMÉTIQUE / PARFUMERIE



La Région
Occitanie
Pyrénées - Méditerranée



NOS MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Pour dispenser cette formation :

- Vidéo projecteur, lecteur DVD
- Magnétophone, micro
- Appareil photo numérique, caméscope, télévision
- Les supports formations sont des documents papiers et numériques.

LE PROGRAMME DE FORMATION (450 HEURES)

L'espace vente (52 heures)

Objectif : Maîtriser l'environnement du point de vente

- Créer un espace d'accueil de qualité en communiquant de façon positive, claire et adaptée pour rendre un service de qualité.
- Définir les attentes et comportements de la clientèle
- Définir les techniques d'animation et de promotion avec mise en œuvre d'un événement commercial
- Construire une communication visuelle centrée sur les motivations du client
- Aménager l'espace vente pour pouvoir gérer plusieurs clients en même temps
- Mise en valeur efficace des accessoires en corrélation avec la politique commerciale
- Etude et analyse de la concurrence
- Politique RSE (Responsabilité sociale des entreprises), connaissance de l'entreprise, outil de gestion, opérations administratives
- Législation professionnelle en vigueur pour l'exercice de la profession

L'accueil client (21 heures)

Objectif : Soigner l'image de l'enseigne pour donner une première impression positive

- Créer une relation d'accueil de qualité
- Définir les attentes et comportement de la clientèle
- Accueillir, orienter, communiquer pour créer une relation commerciale
- Valoriser sa communication
- S'inscrire dans la culture « client »
- Anticiper les besoins des clients
- Personnaliser la relation client

Développer le potentiel du Point De Vente (35 heures)

Objectif : Augmenter la performance commerciale

- La vente additionnelle et la satisfaction du client
- Savoir vendre une nouveauté
- La construction d'assortiments en fonction de l'environnement (produits, gammes, prix)
- La mise en valeur des accessoires

L'image, la vitrine (21 heures)

Objectif : Élaborer une vitrine en utilisant les techniques de mise en scène. Travailler et comprendre le mécanisme de la perception visuelle des clients

- Définition de son identité et de son image
- Les règles du merchandising visuel
- La mise en scène et l'exposition de produits et de textiles
- Les facteurs d'ambiance

Le merchandising d'une boutique (35 heures)

Objectif : Développer le CA, augmenter le taux de transformation, améliorer le panier moyen, optimiser les marges

- Comprendre le comportement d'achat du consommateur
- Définir le concept de la boutique
- Élaborer son merchandising : comment vendre plus et mieux
- Mettre en place des actions de communication : supports, intérêts, coût
- Élaborer le prix de vente et la marge en fonction de sa stratégie commerciale

Le marketing (35 heures)

Objectif : Acquérir les fondamentaux du marketing

- Les bases fondamentales du marketing
- Les outils du marketing direct en boutique avec gestion et création d'un fichier client
- Les plans d'actions commerciales, les événements comme les ventes privées et les cartes de fidélité
- La législation commerciale

La gestion du stock (28 heures)

Objectif : Comprendre et mettre en place un système d'approvisionnement efficace

- Analyse préalable des consommations et des stocks
- Repérage des articles importants par produits
- Méthodes d'approvisionnement et de réapprovisionnement
- Traitement des commandes avec analyse globale du stock et gestion du stock
- Maintien du stock de sécurité
- Hygiène en milieu professionnel

Pratique bureautique (28 heures)

Objectif : Maîtriser les outils numériques et les nouvelles technologies dans son environnement professionnel

- Utilisation pratique d'internet, connaissance de l'impact des réseaux sociaux
- Enregistrement des marchandises, saisie des entrées et des sorties
- Créations et éditions de factures
- Créations de tableaux de bord, indicateurs de gestion et calculs commerciaux

Les produits et les accessoires (28 heures)

Objectif : Identifier les différents types de vêtements textiles et d'accessoires

- Les tendances de la mode
- Les différents tissus
- Les différents styles de vêtements
- Les différents accessoires, maroquinerie, chaussures, bijoux, parfumerie et bien-être
- Analyser le style vestimentaire du client
- Proposer et toucher la matière pour analyser l'utilisation
- Les matières, leur utilisation leur complémentarité les possibilités d'allergies
- Utilisation et traitement des matières, l'entretien, les contre indications
- Connaissance des bases des retouches pour ajuster ou améliorer la longueur ou la largeur d'un vêtement.

La communication (21 heures)

Objectif : Mieux se connaître pour développer une confiance et une bonne estime de soi avec mise en valeur de ses aptitudes

- Comprendre et appréhender « l'image de soi »
- Savoir s'appuyer sur ses réussites, dresser sa carte relationnelle dans l'entreprise et connaître les points de progression possibles
- Apprendre à se donner des objectifs, à trouver la motivation et à accepter les remises en cause
- Mobiliser ses ressources personnelles, développer de l'empathie
- Renforcer sa propre estime de soi
- Développer une communication naturelle
- Apprendre à visualiser et utiliser sa personnalité

L'art de bien vendre (49 heures)

Objectif : Communiquer de façon positive, maîtriser les étapes d'une vente conseil, accompagner le client jusqu'à la décision d'achat

- Créer une relation client de qualité
- Comprendre les attentes du client pour pouvoir définir le choix du produit
- Construire une argumentation centrée sur le produit le plus adapté au cas précis.
- Savoir conclure une vente additionnelle en proposant des assortiments en fonction de l'environnement
- Construire une argumentation pour mettre en valeur le client
- Rassurer, conclure et encaisser le client

Communication entre collègues et clients (21 heures)

Objectif : Appréhender les différences techniques de communication pour gérer efficacement les relation entre collègues et avec la clientèle

- Les différents types de comportement
- Savoir écouter, analyser pour assurer une communication positive
- Comprendre et utiliser le vocabulaire professionnel
- Respecter les instructions de son responsable
- Intégrer la relation client dans son activité quotidienne

Gestion de conflits (7 heures)

Objectif : Construire un processus simple et performant pour traiter les réclamations

- Déterminer l'origine d'un conflit, acquérir les outils de communication positifs et efficaces.
- Décoder et anticiper les personnalités difficiles et les situations annonciatrices de tensions.
- Reconnaître les limites des situations dangereuses pour agir en sécurité.
- Gérer son émotivité, son stress et maîtriser les comportements agressifs et manipulateurs.



été



La Région
Occitanie
Pyrénées - Méditerranée

Techniques de préparation à l'examen (66.50 heures)

Objectif : Vous aider à la préparation du CCTP et vous familiariser aux différentes épreuves de l'examen

Accompagnement personnalisé de 4 heures de temps avec chaque stagiaire pour suivi individualisé.

Accompagnement sur la mise en situation professionnelle

Préparation de l'entretien technique

Questionnement à partir de production(s)

Etude de cas sur l'entretien final

Examen du titre professionnel (2.50 heures)

Objectif : Evaluer les acquis de chaque stagiaire par l'examen du titre professionnel Vendeur conseil en magasin

été



La Région
Occitanie
Pyrénées - Méditerranée