

VENDEUR(SE) SPECIALISE(E) EN MAGASIN

En contrat de professionnalisation, période de professionnalisation
ou Congé individuel formation

LE METIER

Vous réalisez la vente d'articles ou de services auprès d'une clientèle de particuliers ou d'entreprises selon la réglementation du commerce, la stratégie et les objectifs commerciaux de l'entreprise. Vous prodiguez des conseils et proposez des services complémentaires à la vente (produits associés, carte de fidélité, maintenance..).

Vous exercez dans tous les types de points de vente (magasins indépendants ou spécialisés, grands magasins, hypermarchés).

(Code Rome : D1211 – D1213 – D1403 – D1503)

LE DIPLOME

Titre du Ministère chargé de l'emploi de niveau IV (Baccalauréat professionnel) enregistré au RNCP.

LA FORMATION

Alternance : 1 jour en formation, 4 jours en entreprise par semaine.

Durée : 21 mois dont 640 heures en centre de formation.

Lieu : Nice et Cannes.

LE PROFIL DU SALARIE

Niveau scolaire de fin de première et/ou expérience professionnelle de la vente.

Qualités requises : autonomie, organisation, capacité d'adaptation, sens du service et de la relation client.

Bonne résistance physique.

LE PROGRAMME DE FORMATION

MODULE 1

VENDRE ET NEGOCIER EN FACE-A-FACE DES PRODUITS ET PRESTATIONS DE SERVICES

* **1-a : Représenter son entreprise et
contribuer à la valorisation de son image**

Connaître l'entreprise et ses arguments
concurrentiels

Adapter ses attitudes et comportements aux
valeurs de l'entreprise

Connaître et appliquer la politique commerciale
de l'entreprise.

* **1-b : Mener un entretien de vente et de
négociation de produits et de prestations
de services en situation de face à face
pour réaliser une transaction
commerciale.**

Préparer la surface de vente et sa journée de
travail

Accueillir le client

Identifier ses besoins et motivations d'achat

Proposer les produits adaptés

Argumenter

Traiter les objections

Conclure la vente

Proposer les produits ou services
complémentaires

* **1-c : traiter les réclamations du client en
prenant en compte les intérêts de
l'entreprise du vendeur**

Connaître les méthodes de traitement des
réclamations,

Connaître les comportements propices au
règlement des litiges,

Mettre en œuvre les procédures prévues par
l'enseigne

Rendre compte à sa hiérarchie

MODULE 2

CONTRIBUER A L'ANIMATION ET AUX RESULTATS D'UN LINEAIRE OU D'UN POINT DE VENTE

× **2-a : Assurer l'approvisionnement du magasin, conformément aux règles d'implantation.**

Connaître les principes de présentation des produits dans la surface de vente,
Assurer l'approvisionnement du rayon,
Les règles de manutention des produits (gestes et postures), de rangement en réserve et sur le rayon,
Présenter les produits de manière attractive en respectant la charte graphique de l'enseigne,

Connaître la réglementation commerciale en matière de publicité et de vente,
S'approprier les principes et les outils de gestion des stocks et réaliser des inventaires.

× **2-b : Réaliser des mises en scène pour mettre en valeur les promotions et les nouveautés.**

Connaître les principes de l'animation de la surface de vente,

Mettre en scène les nouveautés en étant créatif,
Participer à la mise en place et au suivi d'opérations commerciales.

× **2-c : Surveiller l'évolution du marché, les nouveaux produits, la concurrence.**

Connaître l'environnement économique et commercial global,
Connaître l'offre, les prix et l'évolution de la concurrence,
Suivre l'évolution des produits et services ,
Rendre compte à sa hiérarchie et faire des propositions contribuant à développer le chiffre d'affaires.

× **2-d : Contrôler la réalisation de ses objectifs de vente.**

S'approprier les indicateurs de résultats des activités commerciales,
Utiliser les outils de gestion commerciale,
Vérifier l'atteinte des objectifs de vente assignés par sa hiérarchie,
Mesurer et corriger les écarts par rapport à son tableau de bord.

L'EXAMEN

Evaluation par un jury composé de professionnels. Le candidat est évalué selon les éléments suivants :

- des évaluations régulières faites en cours de formation.
- d'un dossier de synthèse des pratiques professionnelles (DSPP) élaboré par le candidat sur la base de sa pratique en entreprise et des compétences acquises.
- d'une épreuve de synthèse sous forme de mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée.
- d'un entretien avec le jury.

Le diplôme est délivré si le candidat satisfait à toutes les épreuves.