



# LA FORMATION **INDIVIDUALISÉE** A DISTANCE



## Thème **LES INCONTOURNABLES DES MÉTIERS DU COMMERCE ET DE LA DISTRIBUTION**

### Cursus **« FORMER UN NOUVEL ARRIVANT AUX BASES DU COMMERCE ET DE LA RELATION CLIENT »**

**3 x 2h**

| Réf.   | Modules de formation  | Objectifs Métier   | Bénéfices Entreprise   | Publics   |
|--------|---|--|--|---|
| IN01.1 | <b>Etape 1 : LA DISTRIBUTION, UN VRAI METIER</b>                                | Comprendre l'entreprise, les métiers et l'organisation d'un point de vente         | Réussir l'intégration en donnant du sens aux métiers du commerce et de la distribution | Employé(e)  |
| IN01.2 | <b>Etape 2 : ACQUERIR UN COMPORTEMENT PROFESSIONNEL DANS LA RELATION CLIENT</b> | Maîtriser les techniques de base propres à la relation client                      | Mieux vivre la relation client et renforcer l'image commerciale du point de vente      | Employé(e)<br><i>Avoir suivi le module IN01.1</i> |
| IN01.3 | <b>Etape 3 : COMPRENDRE LE CALCUL D'UN PRIX DE VENTE ET LE ROLE DE LA MARGE</b> | Connaitre les éléments qui influencent le prix et les performances de l'entreprise | Comprendre le rôle économique de chacun dans l'entreprise                              | Employé(e)<br><i>Avoir suivi le module IN01.2</i> |

### DEROULEMENT D'UN MODULE

Formation individuelle  
1 poste = 1 participant



Accompagnement par un formateur CMV confirmé



Durée de chaque module  
2 HEURES



Partage de documents  
à distance



Alternance : présentation, exercices  
d'application, validation des acquis



### MISE EN ŒUVRE DE LA FORMATION INDIVIDUALISÉE A DISTANCE

*C'est simple,  
il suffit :*



Un ordinateur

+



Une connexion internet

+



Un téléphone fixe



REF IN.01.01

## LE COMMERCE ET LA DISTRIBUTION, UN VRAI METIER

Module de  
**2 h**

Donner du sens aux métiers du commerce et de la distribution pour aller tous dans la même direction

### OBJECTIFS

- Mieux connaître l'enseigne et le magasin dans lequel on travail
- Comprendre l'entreprise et ses rouages
- Favoriser l'intégration des collaborateurs en donnant du sens au métier
- Comprendre le rôle et la place de chaque acteur dans l'entreprise

### LES PLUS

- + Etre accompagné en permanence par un formateur « Métier »
- + Acquérir rapidement un comportement professionnel à la vente grâce aux nombreux exercices d'application
- + Mettre en œuvre immédiatement les acquis par l'aspect concret de la formation et des supports transmis

**Public :** Toute personne intégrant les métiers du commerce et de la distribution

### 1 MIEUX CONNAÎTRE LES CLIENTS

- AVANTAGES & INCONVENIENTS d'un point de vente
  - Pour les clients
  - Pour les acteurs de l'entreprise
- Les comportements d'achat et leurs évolutions
  - Pourquoi achète-t-on ?
  - Les nouveaux comportements d'achat
  - Les nouveaux canaux de distribution
  - De la « satisfaction client » à la notion de « Plaisir client »

### 2 MIEUX CONNAÎTRE LES FONDAMENTAUX DE LA VENTE

- Ce qui se voit, se vend
  - L'implantation des produits
  - L'organisation des mises en avant
- La mise en scène de l'offre
  - La concurrence et nous
  - La constitution des gammes
  - Construction et utilité d'une nomenclature
  - La visibilité du rayon : Pourquoi respecter les implantations ?
- La mise en œuvre et l'apport de chacun
  - Magasin plein et bien balisé = magasin vendeur
  - Les gestes métier et la vente visuelle

### 3 L'ORGANISATION, OU L'ART DE TRAVAILLER ENSEMBLE

- Les objectifs des organisations
- Le rôle du back office
- Toute organisation est centrée sur les comportements du client
  - Les emplois du temps et le flux de clientèle
  - Les gestes métier et la productivité
  - L'efficacité des gestes métiers ou comment se faciliter la vie

### MODALITÉS DE LA FORMATION A DISTANCE CMV

#### MISE EN ŒUVRE

- Un ordinateur + 1 connexion internet + 1 téléphone fixe

#### ANIMATION

- 1 formateur confirmé
- 1 poste de travail = 1 participant
- Alternance Démo/Exercices/Validation des acquis
- Partage interactif de documents

#### PRISE EN CHARGE

- Module référencé FORCO-FIL et financé à 100% pour les entreprises de - de 50 salariés adhérentes au FORCO

**POUR PLUS D'INFORMATIONS OU RESERVER UN STAGE**  
Contactez-nous au **03.80.53.94.14** [visio.cmvf@bompas.com](mailto:visio.cmvf@bompas.com)  
[www.cmv-formationconseil.com](http://www.cmv-formationconseil.com)



## ACQUERIR UN COMPORTEMENT PROFESSIONNEL DANS LA RELATION CLIENT

Module de  
**2 h**

Maitriser les bases du comportement professionnel dans la relation Client

### OBJECTIFS

- Connaître les pré-requis de la relation client
- Donner du sens à l'application d'un comportement professionnel
- Appliquer ce comportement à la première prise de contact
- Apprendre à rechercher et à répondre aux véritables attentes du client

### LES PLUS

- + Etre accompagné en permanence par un formateur « Métier »
- + Acquérir rapidement un comportement professionnel à la vente grâce aux nombreux exercices d'application
- + Mettre en œuvre immédiatement les acquis par l'aspect concret de la formation et des supports transmis

**Public :** Toute personne intégrant les métiers du commerce et de la distribution

### INTRODUCTION

Quoi retenir du module 1 ?

#### 1 LES PRE-REQUIS DE LA RELATION CLIENT

- La perception du point de vente par les clients
- La perception des clients par les employés
  - Du client « Pénible » source d'évolution...
  - Au client « sympa » qui risque d'aller ailleurs
- Pourquoi acquérir un comportement professionnel ?
  - Savoir distinguer comportement naturel et comportement professionnel
  - L'application du questionnement professionnel
  - Mieux vivre la relation client tout en renforçant l'image commerciale du point de vente
- Pourquoi faire remonter systématiquement les observations des clients ?

#### 2 LES ENJEUX DE LA PREMIERE PRISE DE CONTACT

- Exercices de mise en situation
- Dire Bonjour : un enjeu et un acte commercial
  - Influencer le comportement du client (et non l'inverse)
  - Entraînement en situations « terrain »

#### 3 REpondre aux attentes des clients

- Exercices de mise en situation
- La recherche des motivations des clients
  - Comprendre les mécanismes d'achat des clients
  - Les écarts entre « Motivations » et « Propos tenus » par le client
  - L'utilisation de l'outil « Questionnement Professionnel »
- L'entraînement en situation professionnelle
  - Garder un comportement professionnel adapté
  - Appliquer le questionnement professionnel

#### MODALITÉS DE LA FORMATION A DISTANCE CMV

##### MISE EN ŒUVRE

- Un ordinateur + 1 connexion internet + 1 téléphone fixe

##### ANIMATION

- 1 formateur confirmé
- 1 poste de travail = 1 participant
- Alternance Démo/Exercices/Validation des acquis
- Partage interactif de documents

##### PRISE EN CHARGE

- Module référencé FORCO-FIL et financé à 100% pour les entreprises de - de 50 salariés adhérentes au FORCO

**POUR PLUS D'INFORMATIONS OU RESERVER UN STAGE**  
 Contactez-nous au **03.80.53.94.14** [visio.cmvf@bompas.com](mailto:visio.cmvf@bompas.com)  
[www.cmv-formationconseil.com](http://www.cmv-formationconseil.com)



## COMPRENDRE SON ROLE ECONOMIQUE DANS L'ENTREPRISE

Module de  
**2 h**

Comprendre les mécanismes économiques propres aux métiers du commerce et de la distribution

### OBJECTIFS

- Acquérir un raisonnement économique
- Comprendre comment se constitue un prix de vente
- Comprendre le rôle de la marge et l'influence de la démarque
- S'entraîner aux calculs de base en situation Métier

### LES PLUS

- + Etre accompagné en permanence par un formateur « Métier »
- + Acquérir rapidement un comportement professionnel à la vente grâce aux nombreux exercices d'application
- + Mettre en œuvre immédiatement les acquis par l'aspect concret de la formation et des supports transmis

**Public :** Toute personne intégrant les métiers du commerce et de la distribution

### INTRODUCTION

Quoi retenir du module 2 ?

#### 1 COMPRENDRE LES REGLES ECONOMIQUES DE L'ENTREPRISE

- Toute action conduit à faire du chiffre d'affaires
- La lecture du chiffre d'affaires
- La constitution d'un prix de vente
  - Quels sont les éléments qui influencent le prix vente TTC ?
  - La démarque connue et inconnue, comment lutter contre ?
  - Le compte d'exploitation au regard de l'achat d'un produit
- La prise de conscience du résultat économique
- La traduction des gestes Métier en conséquences économiques

#### 2 COMPRENDRE LE ROLE DE LA MARGE DANS SON QUOTIDIEN

- Mieux comprendre la notion de marge brute
- Les liens entre les gestes Métier et la rentabilité de l'entreprise
  - L'impact des manipulations des produits
  - L'impact de la gestion des stocks sur la marge
  - Le coût de la non qualité dans le balisage prix

#### 3 ENTRAINEMENT EN SITUATION METIER

- Comprendre les résultats et les évolutions de chiffres d'affaires
- S'entraîner à calculer un prix de vente
- Calculer l'impact économique de la démarque sur la marge

#### MODALITÉS DE LA FORMATION A DISTANCE CMV

##### MISE EN ŒUVRE

- Un ordinateur + 1 connexion internet + 1 téléphone fixe

##### ANIMATION

- 1 formateur confirmé
- 1 poste de travail = 1 participant
- Alternance Démo/Exercices/Validation des acquis
- Partage interactif de documents

##### PRISE EN CHARGE

- Module référencé FORCO-FIL et financé à 100% pour les entreprises de - de 50 salariés adhérentes au FORCO

**POUR PLUS D'INFORMATIONS OU RESERVER UN STAGE**  
Contactez-nous au **03.80.53.94.14** [visio.cmvf@bompas.com](mailto:visio.cmvf@bompas.com)  
[www.cmv-formationconseil.com](http://www.cmv-formationconseil.com)