



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	Etape 1 : LA DISTRIBUTION, UN VRAI METIER	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	Etape 2 : ACQUERIR UN COMPORTEMENT PROFESSIONNEL DANS LA RELATION CLIENT	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) <i>Avoir suivi le module IN01.1</i>
IN01.3	Etape 3 : COMPRENDRE LE CALCUL D'UN PRIX DE VENTE ET LE ROLE DE LA MARGE	Connaitre les éléments qui influencent le prix et les performances de l'entreprise	Comprendre le rôle économique de chacun dans l'entreprise	Employé(e) <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



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
www.cmv-formationconseil.com



REF IN.01.2

ACQUERIR UN COMPORTEMENT PROFESSIONNEL DANS LA RELATION CLIENT

Module de
2 h

Maitriser les bases du comportement professionnel dans la relation Client

OBJECTIFS

- Connaitre 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 REPENDRE 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
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
www.cmvf-formationconseil.com