



# Le métier d'employé(e) commercial(e)



## Objectifs

Développer les compétences individuelles professionnelles de chaque employé commercial (EC3). Apprendre à accueillir et satisfaire le client, mettre en œuvre des méthodes utiles à l'employé comme au client, mieux cerner l'importance des tâches quotidiennes, comprendre les bases économiques de l'entreprise.



## INTRODUCTION

Avantages et inconvénients d'une grande surface

## Programme

### TRAVAILLER LE METIER D'EMPLOYE COMMERCIAL

- Les tâches du poste d'employé commercial
- Le métier et la mission

### LE CLIENT UN ETRE ETRANGE !

- Définir le client
  - Pénible ou sympa ?
- Pourquoi acheter ?
  - Voir les motivations du client
- Les réactions dites "bizarres" de la clientèle
  - Les situations vécues
  - Les causes possibles

### VENDRE POUR QUOI FAIRE

- Qu'est-ce que la vente ?
  - Distribuer ou vendre ?
  - Servir ou aider
  - Attention aux idées reçues
  - Le premier contact avec le client

### LES RELATIONS DE TRAVAIL

- Vie professionnelle
- Participer à l'ambiance de travail
  - Travailler en équipe
  - Etre force de proposition
  - L'arrivée du nouveau
- Les opinions et les faits

### METTRE EN VENTE

- Le circuit client
- Mettre en rayon ou en vente ?

- Le rayon vu par le client et le rayon vu par l'employé
- L'image et la réalité
- Le sens de circulation du client dans le magasin
- Rendre le rayon lisible
  - Implantation
  - Facing
  - Balisage
- Mettre le produit à portée du client
- Le cout de la non qualité
- Animer le rayon
- Faciliter le passage caisse

### SE FACILITER LA TACHE

- Suivre le circuit marchandises
- Répartir au mieux les tâches et le temps
- Utiliser les méthodes efficaces
  - La mise en rayon
  - Le bon geste
- Avoir le bon produit, au bon moment
- Effectuer comptages et inventaires

### LE RESULTAT DU MAGASIN

- Qu'est ce qui compose le prix ?
- Qu'est ce qu'on gagne sur 100 euros ?
  - Le CA et la marge nette
- A quoi servent les gains ?
  - Les frais de personnel et le reste
- Le coût de la démarque
  - Le CA compensateur
  - Diminuer le phénomène

### CONCLUSION



## Participants

Responsable d'équipe et employés commerciaux



## Méthodes pédagogiques

Exposés, jeux de rôles, plan d'actions



## Durée

**2 jours**