

RH / STRATEGY

Recrutement, Formations & Coaching

PROGRAMME DE FORMATION POEC INTERMARCHE Ile-De-France

Employé commercial F/H

Durée : 295 heures

**VISIT OUR WEBSITE
www.rh-strategy.fr**



ACTEURS DE LA POEC



**Accompagnement &
financement**



**Centre de formation
& coordination**



**Entreprise : Accueil,
immersion &
accompagnement**

LES PRE REQUIS

Bonne présentation

**Flexibilité horaire (7h/22h
semaine et weekend)**

**Aptitude au travail
en équipe**

**Motivation à intégrer le
secteur du commerce et
de la vente**

Niveau B2 français

OBJECTIFS DE LA FORMATION

1

MODULE 1

Une formation de français professionnel, des fondamentaux juridiques et des soft skills.
Pour mieux s'affirmer, se préparer et s'intégrer dans l'entreprise en France.

2

MODULE 2

Découvrir le métier d'employé commercial F/H, développer sa connaissance des produits et contribuer à l'animation de l'espace de vente.

3

MODULE 3

Développer ses compétences de communication, savoir vendre et conseiller le client en magasin.

MODULE 1 : 85 heures

Travailler en France : les fondamentaux

L'emploi en france	Atelier candidatures	Soft-skills	FLE
Comprendre l'environnement juridique et social • Le rôle et les sources du droit • Les différents contrats de travail • Le règlement intérieur et les conditions de travail • La rémunération et la durée du temps de travail • La protection sociale • Lire un bulletin de salaire • Focus discrimination : que dit la loi ? Comment peut-on s'en protéger ?	Savoir candidater • Faire son CV : comprendre les codes du CV et (re)faire son CV. • Lettre de motivation : comment la rédiger ? • Candidater aux offres d'emploi : prise en main de l'outil numérique pour postuler en ligne. • Communication par téléphone et email : Acquérir les codes de l'expression orale par téléphone et écrite avec un employeur et prise en main de sa messagerie électronique.	Les règles de savoir-être en entreprise • Sensibilisation aux savoirs-être nécessaires dans un emploi et aux codes de la communication en milieu professionnel. • L'entretien d'embauche : Intégrer les codes de l'entretien d'embauche. • Conseils sur les règles de savoir-être en entreprise.	Français langue étrangère • S'approprier le vocabulaire professionnel adapté au métier de vendeur conseiller de vente en magasin F/H • Savoir interagir sans difficultés et en toute circonstance avec son manager et son équipe de travail • Savoir lire dans un cadre professionnel

MODULE 2 : 105 heures

Développer sa connaissance des produits et
contribuer à l'animation de l'espace de vente

Assurer une veille sur les produits et services proposés par l'enseigne	Contribuer à la tenue et à l'animation de l'espace de vente	Participer à la gestion des flux marchandises
• Utiliser les techniques et les technologies d'information et de communication en lien avec son activité • Utiliser les sources d'informations professionnelles • Utiliser les médias et les outils numériques à sa disposition • Recueillir des informations sur le marché, les évolutions des produits • Classer des informations • Analyser des informations • Synthétiser des informations • Appliquer la politique commerciale de l'entreprise • Identifier les éléments de différenciation par rapport aux concurrents permettant de valoriser l'entreprise • Appliquer une veille sur les produits et marchés de l'enseigne	• Assurer la manutention des produits en respectant la sécurité • Maintenir une implantation conforme et une présentation attractive • Adapter les techniques de présentation des produits au contexte du PDV • Baliser un linéaire en utilisant la charte signalétique de l'enseigne • Assurer au quotidien l'aspect marchand des linéaires et de la surface de vente • Appliquer les gestes et postures adaptés aux manutentions des produits • Effectuer les gestes citoyens-responsables préconisés • Utiliser un planogramme • Appliquer des consignes et gérer les priorités • Suivre les plannings du point de vente, le plan promotionnel et les périodes de publicité • Travailler en équipe	• Effectuer une réception de marchandise • Ranger, préparer les produits pour la vente • Effectuer une préparation de commande client • Utiliser les outils numériques permettant de suivre les flux marchandises en magasin • Assurer la manutention des produits en respectant la sécurité des personnes et des biens • Utiliser les matériels de stockage et de manutention • Appliquer les gestes et postures adaptés aux manutentions des produits • Traiter la démarque connue et participer à la lutte contre la démarque inconnue • Appliquer les procédures de réception et de stockage de l'enseigne • Participer aux inventaires • Rendre compte à la hiérarchie des anomalies de réception • Travailler en équipe • Transmettre une consigne

MODULE 3 : 105 heures

Vendre et conseiller le client en magasin

Mener un entretien de vente de produits et de prestations de service en magasin	Consolider l'acte de vente lors de l'expérience client en magasin	Prendre en compte les objectifs fixés pour organiser sa journée de vente
• Accueillir le client ou les clients Pratiquer la vente multi-clients en période de forte affluence • Découvrir les besoins et les motivations d'achat, identifier les freins, reformuler les besoins • Effectuer une recherche sur internet • Proposer les produits adaptés au souhait du client et argumenter • Présenter un article à l'aide d'un média numérique • Effectuer une démonstration et tailler toutes les objections • Conclure la vente • Donner des conseils d'utilisation et d'entretien • Réaliser une vente de services associés et complémentaires • Prendre congé et assurer le suivi • Utiliser les outils, les supports numériques dans le cadre de son activité • Analyser un entretien de vente, améliorer ses performances • Adapter son comportement au trafic client dans le point de vente • Respecter les consignes • Mettre en œuvre les attitudes et les comportements professionnels adaptés à l'entretien de vente • Pratiquer l'écoute active • S'exprimer clairement • Utiliser correctement le vocabulaire professionnel • Gérer les flux des clients • Gérer le temps accordé au client	• Encaisser en utilisant un terminal de paiement • Exploiter les informations issues du fichier client • Renseigner le fichier client • Utiliser un système de paiement fixe ou mobile • Appliquer les procédures d'encaissement • Appliquer les procédures de traitement des réclamations • Appliquer les procédures de mise à jour du fichier client • Appliquer les techniques de fidélisation • S'exprimer clairement • Pratiquer l'écoute active • Mettre en œuvre les attitudes et les comportements professionnels adaptés à l'entretien de vente • Adopter une posture de service • Utiliser correctement le vocabulaire professionnel	• Utiliser le plan de communication du magasin pour optimiser ses ventes • Utiliser les outils connectés pour le suivi quotidien des ventes, des stocks, des indicateurs • Prendre en compte les états de stock pour optimiser ses ventes • Utiliser les calculs commerciaux pour évaluer ses résultats • Identifier les indicateurs de gestion d'un rayon ou d'un magasin • Détecter les écarts par rapport aux objectifs • Analyser des informations • Synthétiser des informations • Mettre en œuvre un plan d'actions • Préparer une journée de vente • Utiliser correctement le vocabulaire professionnel • Utiliser les techniques de communication interpersonnelle • Analyser un entretien de vente, améliorer ses performances • Préparer une journée de vente



Immersion en entreprise

105 HEURES



**Découverte de la culture
d'entreprise**



**Mise en pratique des
connaissances**



Renforcer ses aptitudes



A BIENTÔT

Toutes nos formations sont
accessibles aux personnes en
situation de handicap.

VISIT OUR WEBSITE
www.rh-strategy.fr

