

# RH / STRATEGY

Recrutement, Formations & Coaching

**PROGRAMME DE FORMATION  
POEC  
Ile-De-France**

**Employé commercial F/H**

**VISIT OUR WEBSITE**  
**[www.rh-strategy.fr](http://www.rh-strategy.fr)**



# ACTEURS DE LA POEC



**Accompagnement &  
financement**



**Formation &  
coordination**



**Accueil, immersion &  
accompagnement**



# OBJECTIFS DE LA FORMATION

1

## MODULE 1

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

2

## MODULE 2

Découvrir le métier de vendeur conseiller de vente 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



# LES PRE REQUIS

**Bonne présentation**

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

**Aptitude au travail  
en équipe**

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

**Niveau B2 français**

# MODULE 1 : 85 heures

## Travailler en France : les fondamentaux

L'emploi en france	Atelier candidatures	Soft-skills	FLE
<p><b>Comprendre l'environnement juridique et social</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Le rôle et les sources du droit</li><li>• Les différents contrats de travail</li><li>• Le règlement intérieur et les conditions de travail</li><li>• La rémunération et la durée du temps de travail</li><li>• La protection sociale</li><li>• Lire un bulletin de salaire</li><li>• Focus discrimination : que dit la loi ? Comment peut-on s'en protéger ?</li></ul>	<p><b>Savoir candidater</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Faire son CV : comprendre les codes du CV et (re)faire son CV.</li><li>• Lettre de motivation : comment la rédiger ?</li><li>• Candidater aux offres d'emploi : prise en main de l'outil numérique pour postuler en ligne.</li><li>• 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.</li></ul>	<p><b>Les règles de savoir-être en entreprise</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sensibilisation aux savoirs-être nécessaires dans un emploi et aux codes de la communication en milieu professionnel.</li><li>• L'entretien d'embauche : Intégrer les codes de l'entretien d'embauche.</li><li>• Conseils sur les règles de savoir-être en entreprise.</li></ul>	<p><b>Français langue étrangère</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• S'approprier le vocabulaire professionnel adapté au métier de vendeur conseiller de vente en magasin F/H</li><li>• Savoir interagir sans difficultés et en toute circonstance avec son manager et son équipe de travail</li><li>• Savoir lire dans un cadre professionnel</li></ul>

# MODULE 2 : 110 heures

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

<b>Assurer une veille sur les produits et services proposés par l'enseigne</b>	<b>Contribuer à la tenue et à l'animation de l'espace de vente</b>	<b>Participer à la gestion des flux marchandises</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Utiliser les techniques et les technologies d'information et de communication en lien avec son activité</li><li>• Utiliser les sources d'informations professionnelles</li><li>• Utiliser les médias et les outils numériques à sa disposition</li><li>• Recueillir des informations sur le marché, les évolutions des produits</li><li>• Classer des informations</li><li>• Analyser des informations</li><li>• Synthétiser des informations</li><li>• Appliquer la politique commerciale de l'entreprise</li><li>• Identifier les éléments de différenciation par rapport aux concurrents permettant de valoriser l'entreprise</li><li>• Appliquer une veille sur les produits et marchés de l'enseigne</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assurer la manutention des produits en respectant la sécurité</li><li>• Maintenir une implantation conforme et une présentation attractive</li><li>• Adapter les techniques de présentation des produits au contexte du PDV</li><li>• Baliser un linéaire en utilisant la charte signalétique de l'enseigne</li><li>• Assurer au quotidien l'aspect marchand des linéaires et de la surface de vente</li><li>• Appliquer les gestes et postures adaptés aux manutentions des produits</li><li>• Effectuer les gestes citoyens-responsables préconisés</li><li>• Utiliser un planogramme</li><li>• Appliquer des consignes et gérer les priorités</li><li>• Suivre les plannings du point de vente, le plan promotionnel et les périodes de publicité</li><li>• Travailler en équipe</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Effectuer une réception de marchandise</li><li>• Ranger, préparer les produits pour la vente</li><li>• Effectuer une préparation de commande client</li><li>• Utiliser les outils numériques permettant de suivre les flux marchandises en magasin</li><li>• Assurer la manutention des produits en respectant la sécurité des personnes et des biens</li><li>• Utiliser les matériels de stockage et de manutention</li><li>• Appliquer les gestes et postures adaptés aux manutentions des produits</li><li>• Traiter la démarque connue et participer à la lutte contre la démarque inconnue</li><li>• Appliquer les procédures de réception et de stockage de l'enseigne</li><li>• Participer aux inventaires</li><li>• Rendre compte à la hiérarchie des anomalies de réception</li><li>• Travailler en équipe</li><li>• Transmettre une consigne</li></ul>



# MODULE 3 : 105 heures

## Vendre et conseiller le client en magasin

<b>Mener un entretien de vente de produits et de prestations de service en magasin</b>	<b>Consolider l'acte de vente lors de l'expérience client en magasin</b>	<b>Prendre en compte les objectifs fixés pour organiser sa journée de vente</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Accueillir le client ou les clients Pratiquer la vente multi-clients en période de forte affluence</li><li>• Découvrir les besoins et les motivations d'achat, identifier les freins, reformuler les besoins</li><li>• Effectuer une recherche sur internet</li><li>• Proposer les produits adaptés au souhait du client et argumenter</li><li>• Présenter un article à l'aide d'un média numérique</li><li>• Effectuer une démonstration et tailler toutes les objections</li><li>• Conclure la vente</li><li>• Donner des conseils d'utilisation et d'entretien</li><li>• Réaliser une vente de services associés et complémentaires</li><li>• Prendre congé et assurer le suivi</li><li>• Utiliser les outils, les supports numériques dans le cadre de son activité</li><li>• Analyser un entretien de vente, améliorer ses performances</li><li>• Adapter son comportement au trafic client dans le point de vente</li><li>• Respecter les consignes</li><li>• Mettre en œuvre les attitudes et les comportements professionnels adaptés à l'entretien de vente</li><li>• Pratiquer l'écoute active</li><li>• S'exprimer clairement</li><li>• Utiliser correctement le vocabulaire professionnel</li><li>• Gérer les flux des clients</li><li>• Gérer le temps accordé au client</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Encaisser en utilisant un terminal de paiement</li><li>• Exploiter les informations issues du fichier client</li><li>• Renseigner le fichier client</li><li>• Utiliser un système de paiement fixe ou mobile</li><li>• Appliquer les procédures d'encaissement</li><li>• Appliquer les procédures de traitement des réclamations</li><li>• Appliquer les procédures de mise à jour du fichier client</li><li>• Appliquer les techniques de fidélisation</li><li>• S'exprimer clairement</li><li>• Pratiquer l'écoute active</li><li>• Mettre en œuvre les attitudes et les comportements professionnels adaptés à l'entretien de vente</li><li>• Adopter une posture de service</li><li>• Utiliser correctement le vocabulaire professionnel</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Utiliser le plan de communication du magasin pour optimiser ses ventes</li><li>• Utiliser les outils connectés pour le suivi quotidien des ventes, des stocks, des indicateurs</li><li>• Prendre en compte les états de stock pour optimiser ses ventes</li><li>• Utiliser les calculs commerciaux pour évaluer ses résultats</li><li>• Identifier les indicateurs de gestion d'un rayon ou d'un magasin</li><li>• Détecter les écarts par rapport aux objectifs</li><li>• Analyser des informations</li><li>• Synthétiser des informations</li><li>• Mettre en œuvre un plan d'actions</li><li>• Préparer une journée de vente</li><li>• Utiliser correctement le vocabulaire professionnel</li><li>• Utiliser les techniques de communication interpersonnelle</li><li>• Analyser un entretien de vente, améliorer ses performances</li><li>• Préparer une journée de vente</li></ul>





# Immersion en entreprise

**105 HEURES**



**Découverte de la culture d'entreprise**



**Mise en pratique des connaissances**



**Renforcer ses aptitudes**





**A BIENTÔT**

**VISIT OUR WEBSITE**  
**[www.rh-strategy.fr](http://www.rh-strategy.fr)**

