

FORMATION conseiller clientèle des métiers de la vente - distribution 140h

Durée :

140h

Prix :

2 500 €

Profils des stagiaires : Entrepreneurs - Demandeurs d'emploi - Salariés en reconversion -
Personne désireuse d'ouvrir son atelier de confection ou de créer sa marque de vêtements

Prérequis :

Avoir au moins 16 ans

Aucun prérequis, tous niveaux de couture car les bases sont enseignées

Savoir lire, écrire, compter, calculer

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, l'élève devra être capable de :

- Accueillir et orienter un client de manière professionnelle
- Identifier les besoins du client et instaurer une relation de confiance
- Utiliser les techniques de vente et conclure une vente
- Gérer les objections et situations de conflit avec professionnalisme
- Assurer l'encaissement et appliquer les procédures de caisse
- Gérer un rayon : réassort, étiquetage, balisage et inventaire
- Mettre en valeur les produits grâce au merchandising visuel
- Utiliser les outils numériques et logiciels de caisse

La formation a pour but de :

- Valoriser les métiers du commerce
- Acquérir de nouvelles compétences professionnelles
- Faciliter la réinsertion professionnelle

Contenu de la formation

Module 1 – Introduction aux métiers de la vente

- Environnements de vente : grande distribution, commerce de proximité, vente spécialisée
- Métiers de la vente et attentes des recruteurs
- Posture, présentation et comportement professionnel

Module 2 – Communication interpersonnelle

- Expression orale et vocabulaire professionnel
- Écoute active et reformulation
- Langage corporel
- Gestion des conflits et jeux de rôle

Module 3 – Accueil et orientation du client

- Techniques d'accueil en magasin et au téléphone
- Identification des besoins
- Typologie des clients
- Orientation et accompagnement en point de vente

Module 4 – Conseil et argumentation commerciale

- Analyse du besoin client
- Méthode CAB (Caractéristiques, Avantages, Bénéfices)
- Argumentation personnalisée
- Valorisation des services additionnels

Module 5 – Techniques de vente

- Étapes clés de la vente
- Traitement des objections
- Techniques de conclusion
- Simulations de vente complètes

Module 6 – Gestion du rayon et des produits

- Réassort et rotation des stocks
- Rangement, facing et propreté
- Étiquetage, balisage et anomalies
- Hygiène, sécurité et inventaires

Module 7 – Merchandising visuel

- Agencement du point de vente
- Mise en avant des produits
- Organisation de vitrines et opérations commerciales
- Optimisation du parcours client

Module 8 – Encaissement et gestion des flux

- Moyens de paiement
- Procédures d'ouverture et de clôture de caisse
- Gestion des erreurs
- Initiation aux logiciels de caisse

Module 9 – Digitalisation du commerce

- Outils numériques en magasin
- Click & Collect et omnicanalité
- E-réputation et relation client digitale

Module 10 – Développement personnel et employabilité

- Connaissance de soi et soft skills
- Gestion du stress
- Création de CV et préparation aux entretiens
- Présentation professionnelle et réseautage

Module 11 – Immersion professionnelle

- Mise en situation réelle ou simulée
- Application des compétences
- Analyse des pratiques
- Bilan et retour d'expérience

Organisation de la formation

Moyens pédagogiques et techniques :

- Accueil des stagiaires dans nos locaux
- Livret de suivi pédagogique
- Documents supports de formation remis aux élèves
- Exposés théoriques, démonstrations, exercices pratiques et corrections

Évaluations :

- réalisation de vêtement, QCM, évaluations écrites, exercices pratiques notés
- Documents supports tous au long de la formation

Dispositif de suivi de l'exécution d'évaluation des résultats de la formation :

- Questions écrites et QCM
- Exercices notés
- Remise d'une attestation de formation

L'organisme de formation CFA ZBH met à disposition de ses élèves dans ses locaux :

- Supports pédagogiques (cours, fiches pratiques, études de cas)
- Salle de formation équipée (tables, chaises, tableau, vidéoprojecteur)
- Ordinateur et/ou tablette pour les exercices pédagogiques
- Logiciels et outils de simulation liés à la vente et à la gestion commerciale
- Une imprimante pour les photocopies et impression

Les élèves doivent apporter au cours :

- Un porte-vue ou un classeur pour organiser vos cours, les pièces d'étude et les fiches d'explications.