

PROGRAMME TITRE VENDEUR CONSEIL EN MAGASIN

Animer le point de vente

- **1 - Approvisionnement & gestion des stocks**
- L'assortiment du point de vente
- Le merchandising et ses règles de fonctionnement
- La gestion des stocks de marchandises
- La réglementation
- **2 – Animation commerciale et mercatique**
- La communication du point de vente
- La promotion des ventes
- Mise en œuvre d'une animation commerciale
- Suivi et évaluation d'une action d'animation

Vendre et conseiller le client en magasin

- **1 - Avant la vente : préparer la vente**
- Dossier 1 – Identifier la clientèle sur son marché
- Dossier 2 – Exploiter l'offre de l'unité commerciale
- Dossier 3 – Exploiter un argumentaire
- **2 – Pendant la vente : réaliser la vente**
- Dossier 4 – Effectuer la découverte du client
- Dossier 5 – Présenter le produit et argumenter
- Dossier 6 – Traiter les objections
- Dossier 7 – Conclure la vente et l'entretien de vente
- **3 – Après la vente : analyser et traiter pour fidéliser**
- Dossier 8 – Collecter et traiter les réclamations
- Dossier 9 – Participer aux actions de fidélisation de la clientèle
- Dossier 10 – Participer à la mesure de la fidélisation et de la satisfaction de la clientèle

Droit

- Le contrat commercial
- Objections et réclamation
- Cadre juridique
- Gestion de litiges & de conflits
- Traitement de la réclamation

Culture de la mode

- 1 - Les éléments du workwear entrés dans le vestiaire
- 2 - Les styles

- 3 -Les différents types de jean
- 4 – Les couleurs : utilisation des couleurs Pantone
- 5 - Les tendances du printemps et de l'été chez Zara
- 6- Les matières : coton, soie, dentelle, laine, denim, Néoprène
- 7 - Les nouveaux designers : Jacquemus, Marine Serre, Yproject
- 8- Les sneakers d'aujourd'hui
- 9- L'histoire de Louis Vuitton le malletier

Gestion

- Calculer un CA
- Utiliser les %: HT, TTC, remises, soldes
- Calculer des indicateurs commerciaux exercices
- Lire et comprendre un graphique avec des écarts
- Comprendre et gérer les stocks exercices
- Comprendre les flux achats / stocks /
- Utiliser les documents commerciaux: bons de commande, factures, bons de livraison
- Calculer les indicateurs de stocks
- Lire et comprendre un tableau de bord
- Proposer des actions commerciales et/ou de gestion pour atteindre des objectifs