

PROGRAMME FORMATION EMPLOYE COMMERCIAL

Objectif : Permettre au jeune d'acquérir les compétences théoriques nécessaires, lui autorisant l'accès au poste et à la classification dans la convention collective mentionnée ci-dessus.

Moyens : Les listes des formateurs et des moyens pédagogiques sont remises avec le livret d'accueil et affichés dans le centre

Nom-Prénom :

Durée globale de formation : 220 heures d'enseignement

Pôle TECHNIQUE : (30 heures + 28 heures + 32 heures soit 90 heures)

Mercatique : les bases, la connaissance du marché de la distribution (offre demande environnement), la politique commerciale (prix produits distribution communication), analyse SWOT.

L'approvisionnement du rayon : la prise en charge des marchandises, leur vérification, la tenue de la réserve

Merchandising : L'assortiment, l'agencement de l'espace de vente, l'implantation des produits (cours magistraux et mise en situation)

Pôle COMMUNICATION : (24 heures + 42 heures + 24 heures soit 90 heures)

Expression écrite : analyse de documents, expression écrite (point de vue, argumentation,...)

Communication : règles de base de communication, l'écoute, savoir rassurer, aider à la prise de décision, gérer une relation conflictuelle (écart de prix, antivol qui se déclenche, défaut de paiement,...), s'exprimer en public

Bureautique : logiciels de base (word excel powerpoint), agencement de magasin (visio), géomarketing (geoconcept)

Au travers des cours magistraux mais surtout des mises en situation (exercices d'écriture, jeux de rôles, interventions filmées, interventions devant le groupe), l'objectif est de faire gagner le candidat en efficacité dans sa communication tant vis-à-vis de sa hiérarchie que de la clientèle.

Pôle GESTION : (20 heures)

Notions de gestion : La ventilation produits – TVA – Taux marge/marque – les 20/80 – seuil de rentabilité – le prix psychologique.

Les incidences de la démarque

Pôle VIE SOCIALE : (8 heures + 12 heures soit 20 heures)

Notions juridiques : le droit à la consommation, au crédit, à la responsabilité

Notions prévention santé hygiène : entretien du rayon, les règles d'hygiène, la gestion des déchets, les risques TMS

Examens fin de formation : 1 journée soit 8 heures

Bilan fin de formation : 1 journée soit 8 heures

Examen fin de formation

- **20 points** attribués par l'employeur sur des critères tels que : ponctualité, accueil client, intégration à l'équipe, respect des consignes, implication, état d'esprit,...
- **20 points** attribués par le centre au cours d'examens de fin de période de formation
- Expression écrite
- Etude de cas
- Epreuve oral de soutenance