



VENDEUR-EUSE

OBJECTIFS GÉNÉRAUX

- La structure du processus de vente.
- Le chemin de vente.
- Le développement des compétences clefs pour la vente.

CONTENU

La structure du processus de vente et les différents produits

- Le rapport marchandises-services.
- La notion de valeurs utilitaire/luxe et les attentes.
- L'évolution et la concurrence.

Le chemin de vente et les types de communication

- Les différentes phases du chemin de vente.
- L'accueil.
- La découverte des clients : les profils des clients et leurs motivations, l'art de poser les bonnes questions (orientation client/produit, reformulation), les mots pour le dire.
- La conclusion : la négociation, les objections.
- La prise de coordonnées.
- La vente complémentaire.
- La prise de congé avec anticipation et préparation de la prochaine visite.

Les produits

- La connaissance des produits.
- Les différents types de classes et les caractéristiques des produits.
- La durée de vie des produits (aspects écologiques – cycle de vie) les méthodes de présentation.
- L'argumentaire par type de produits.
- Le stock, le rangement et les contrôles.
- Les principes de base du merchandising.

Le service après-vente : le rôle préventif, les conseils, l'anticipation

Les calculs commerciaux liés aux actions de vente, élaboration du calcul d'un prix

La gestion de la caisse

- Les types de techniques informatiques, le scanning.
- Les encaissements et les taux de changes.
- Les procédures.

L'importance de la gestion de la qualité

Les relations sociales

- La gestion des priorités et des émotions.
- La sécurité et la gestion des conflits.
- La confidentialité.

PRÉREQUIS

- Français : Niveau B1.
- Compréhension et expression sur des points essentiels et tenue d'un langage clair et standard (échange d'information possible).
- Écriture : possible avec difficulté.
- Lecture : correcte sans difficulté.
- Personne, en objectif d'insertion professionnelle, qui a besoin de découvrir, devenir, décider et déployer des outils de mobilisation au changement.

CURSUS PÉDAGOGIQUE

- Le programme s'appuie sur le cursus pédagogique des matières du CFC de gestionnaire de vente.

PRIX DE LA FORMATION

CHF 3'800.-/ participant

HORAIRES & DURÉE DES COURS

De 9h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h00 durant 20 jours + 2 semaines de stage, le tout réparti sur 7 semaines

TITRE OBTENU



Certificat de formation continue de «Vendeur-euse».

Lieu de la formation

Avenue de Plan 18 - 1110 Morges

RENSEIGNEMENTS & INSCRIPTIONS

Secrétariat CEFIL
Avenue de Plan 18 - 1110 Morges
021 811 51 61
cefil-morges@relais.ch

www.cefil.ch



ISO 29993 : 2017



EdelCert
InSpectorat



CEFIL
FONDATION LE RELAIS
CENTRE DE FORMATION CONTINUE