



VENDEUR-EUSE

OBJECTIFS GÉNÉRAUX

- La structure du processus de vente.
- Le chemin de vente.
- Le développement des compétences clés 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.

TITRE OBTENU



Certificat de formation continue de «Vendeur-euse».

Lieux de la formation

Avenue de Plan 18 – 1110 Morges
Promenade de l'Europe 35 – 1203 Genève

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

M. Adel OCHI
Responsable du CEFIL
Tél. 021 / 811 51 61

WWW.CEFIL.CH



CEFIL • CENTRE
DE FORMATION
CONTINUE
EN SUISSE ROMANDE