



<b>FORMATION QUALIFIANTE LES METIERS DE LA VENTE</b>
--

**OBJECTIFS :** Découvrir et exercer les métiers de la vente dans tous types d'entreprises et de points de vente, diffusant des produits ou des services

**PRE REQUIS :** CAP /BEP / Niveau Bac en fonction de l'expérience professionnelle, bonne capacité relationnelle nécessaire

**DUREE :** 12 mois à raison de 455 heures (le jeudi principalement)

### **CONTENU DE LA FORMATION**

#### **Management de l'unité commerciale**

- Management de l'équipe : Recrutement, organisation, animation et évaluation des performances
- Gestion de l'unité commerciale : Objectifs, gestion prévisionnelle, gestion des équipements
- Gestion de projet : Conception et réalisation d'actions commerciales

#### **Gestion de la relation avec la clientèle**

- Vente : Préparation de la vente, argumentation
- Développement de la relation de service : Accueil, gestion des insatisfactions et des suggestions client
- Fidélisation et création de trafic de clientèle vers l'unité commerciale : Participation aux opérations coordonnées par le responsable ou l'enseigne, conception et mise en œuvre d'actions locales

#### **Recherche et exploitation de l'information nécessaire à l'activité commerciale**

- Organisation de l'information commerciale et de sa circulation
- Recherche et exploitation de l'information commerciale pour la décision
- Contribution à la qualité du système d'information

#### **Gestion et animation de l'offre de produits et de services**

- Participation à l'élaboration de l'offre : Exploitation des informations sur l'offre et la clientèle
- Mise à disposition de l'offre de produits : Approvisionnement, contrôles qualité des produits
- Mise à disposition de l'offre de services : Procédures de mise en œuvre d'un service, gestion des relations avec les prestataires
- Animation de l'offre : Création et mise en œuvre d'actions commerciales, aménagement de l'unité commerciale

**Un certificat de formation** est délivré à l'issue de la formation.