

À l'issue de la formation, les apprenants seront capables de perfectionner l'analyse de l'espace de vente et appliquer des ajustements pertinents en accord avec les principes du merchandising, en mettant l'accent sur l'amélioration de la communication client pour maximiser la mise en valeur des produits et stimuler leur vente.

## Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, vous serez capable de :

**Comprendre les attentes de la clientèle**

**Comprendre les enjeux pour appliquer les techniques opérationnelles de merchandising**

**Intégrer le merchandising dans la stratégie commerciale du point de vente**

**Comprendre les habitudes de consommation et le processus de vente en adaptant les principes de fidélisation à chaque client**

## Programme de la formation

### Module 1 - Les techniques pour bien communiquer et accompagner les clients

La perception sensorielle d'un message

Les différentes communications et leurs utilités

Avoir le contrôle de l'entretien de l'arrivée du client jusqu'à son départ

Les profils atypiques

### Module 2 - Mise en avant des produits

Analyser le point de vente

Organiser les espaces de vente

Vérifier les indicateurs de performance

### Module 3 - Gestion des réclamations et des situations délicates

La réclamation

Les situations délicates

### Module 4 - La dimension personnelle

Se connaître pour mieux se maîtriser

Gérer son stress et sa motivation



#### Public concerné

Toute personne amenée à être en lien avec la clientèle.  
Boulangier, pâtissier, employé polyvalent, personnel de vente.



#### Prérequis apprenants

Aucun prérequis n'est exigé.  
Un test de positionnement sera établi en début de formation.



#### Modalités, lieux et accessibilité

En présentiel dans votre entreprise.  
Accessibilité aux personnes en situation de handicap après entretien avec l'organisme de formation.



#### Nombre de stagiaires (min. et max.)

1 à 8 participants



#### Durée

2 jours - 14 heures



#### Formateur

Il ou elle apporte la théorie et la pratique, transmet les bons gestes et évalue les acquis

## Méthodes Pédagogiques

Active  
Participative

## Moyens pédagogiques

Echanges d'expériences,  
Études de cas,  
Travaux individuels ou par  
groupe avec mise en situation.

## Outils pédagogiques

Extranet personnalisé,  
Livret de formation,  
Fiches pratiques.

## Documents remis

Livret pédagogique, fiches  
pratiques disponible dans  
l'extranet personnel de  
l'apprenant

## Tarifs

Sur devis après entretien.

## Dates de formation / délai d'accès :

Une réponse sera apportée sous 2 semaines pour définir une date.  
Si la prise en charge se fait par un OPCO : mise en place sous 5 semaines après  
le dépôt du dossier auprès de l'organisme financeur  
Si le financement se fait directement auprès de l'organisme de formation : dès  
que possible suivant la disponibilité du formateur.

## Dispositifs d'évaluations des stagiaires :

Évaluation formative(par mise en situation) tout au long de la formation et tests

- évaluation de pré formation et évaluation des connaissances techniques
- évaluation formative par mise en situation par la construction de PDC
- questionnaire de satisfaction de fin formation
- questionnaire à froid soumis sous format électronique 3 mois après la formation.

## Validation:

La présence active tout au long de la formation et l'évaluation formative donnera lieu à  
une attestation de fin de formation et/ou un certificat de réalisation.

## Profil des formateurs:

Notre équipe pédagogique est constituée de professionnels chevronnés, experts dans leurs  
domaines respectifs.  
Ils ou elles apportent la théorie et la pratique, transmettent les bons gestes et évaluent les  
acquis.

## Indicateur de résultats:

Pas de formation réalisée en 2023.

