

La Région Languedoc Roussillon prend en charge la mise en œuvre de l'action de formation

## **VENDEUR CONSEILLER COMMERCIAL**

effectuée par l'organisme « Sud Formation CCI Perpignan » à hauteur de 44 343,60 €

### Pré-requis :

- **JEUNES DE MOINS DE 26 ANS :** Niveau v validé ou nouvelle orientation à l'issue d'une seconde à son terme et satisfaisant aux épreuves de sélection de l'établissement.
- **ADULTES :** Justifier d'une expérience professionnelle d'au moins 3 années et satisfaisant aux épreuves de sélection de l'établissement.

### Objectifs

#### **En termes de savoirs**

Promouvoir, conseiller et vendre en maîtrisant les techniques de vente en face à face. Exercer une polyvalence dans ses activités, collaborer à l'aménagement et au bon fonctionnement de son point de vente en respectant les procédures internes. Maîtriser les techniques de vente en plateforme téléphonique. Savoir mettre en œuvre des actions de prospection.

#### **En termes de savoir-faire**

Adopter un comportement professionnel, se tenir informé des évolutions des ventes, participer à la promotion des produits/services et adapter sa communication face au client. Collaborer à l'activité de l'espace de vente : gestion de la réception des marchandises, étiquetage, antivols, merchandising et réassort. Savoir identifier et utiliser les scripts téléphoniques. Maîtriser les fondamentaux du plan de prospection, qualifier le fichier client, préparer ses rdv, les décrocher et effectuer le reporting.

#### **En termes de savoir-être**

Capacité d'adaptation et de réactivité, bonnes qualités de communication (verbale/ non verbale), résistance au stress et ténacité, goût de la communication.

### Programme

**BLOC A : PROMOUVOIR CONSEILLER ET VENDRE**

Adopter un comportement professionnel.

Préparer ses ventes.

Conseiller et vendre.

Maîtriser les calculs commerciaux.

Communiquer à l'écrit et à l'oral

Utiliser le traitement de texte et les tableurs

**BLOC B : COLLABORER À L'AMÉNAGEMENT ET AU BON FONCTIONNEMENT DE L'ESPACE DE VENTE**

Participer à la gestion des flux et approvisionnements. Respecter la réglementation des prix.

Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité.

Appliquer les techniques de merchandising et/ou d'étalage.

Tenir un poste de caisse.

Réaliser un accueil téléphonique.

**BLOC C : CONDUIRE DES ENTRETIENS TÉLÉPHONIQUES EN PLATEFORME**

Traiter un appel entrant

Traiter un appel sortant

Adapter son comportement à l'environnement d'une plateforme téléphonique

**BLOC D : RÉALISER DES ACTIONS DE PROSPECTION**  
Utiliser une GRC

Qualifier un fichier clients

Appliquer la réglementation à la protection des données

Réussir la prospection téléphonique

Réussir ses actions de marketing direct

Optimiser son organisation commerciale

Gérer un conflit

Calculer sa rentabilité commerciale

**TRE TRS (CV, LDM, suivi recherche entreprise d'accueil)**

Examen

### Ateliers Professionnels

Atelier de vente

### Partenaires

Convention Nationale NEGOVENTIS avec les DCF (Dirigeants Commerciaux de France) CSN Syndicat

National des forces de Vente

Enseignes vente sédentaire

### **Durée et calendrier**

#### **Modalités**

#### **Parcours moyen**

En centre : 602 H

En entreprise : 315 H

**Dates : 19/11/2018 AU 31/05/2019**

**INFOS COLLECTIVES :**

21/06/2018 à 09h

12/07/2018 à 09h

20/09/2018 à 09h

11/10/2018 à 9h

05/11/2018 à 9h

**Lieu :** Sud Formation CCI Perpignan

#### **Moyens pédagogiques**

PC (Windows xp, pack office), CDROM. Etudes de cas fournies par la base commune du réseau NEGOVENTIS, espace emploi avec doc sur les entreprises de la zone + fichiers ONISEP, CIDJ. Valiphone, vidéoprojecteur.

**Financeur :** Conseil Régional LRMP

#### **Contact :**

**Fabienne MARODON**  
**Responsable pédagogique**  
**SUD FORMATION**  
**Avenue Paul Pascot**  
**66004 PERPIGNAN**

**Tél : 04 68 56 62 20**

**Fax : 04 68 56 85 05**

**Courriel :**

**f.marodon@sudformation.cci.fr**

**c.gomez@sudformation.cci.fr**