

DEMANDE DE FORMATION

à remplir complètement et très lisiblement

EMPLOYEUR

Établissement Interlocuteur

Tel. Email

SALARIÉ

NOM Prénom

Tél. mobile Reconnaissance officielle d'un handicap

Statut : PEC-CAE " CDDI en SIAE " CDDU en AI " Adulte-Relais " Service Civique

Autre _____ Date fin de contrat : / ___ / ___ / ___ / " Commune de résidence ò ò ò ..

FORMATION " Consultez le programme et vérifiez les prérequis



VENTE EN MAGASIN

2 jours • 1 jour en salle et 1 jour de pratique en magasin

Positionnement :

- Exercez-vous des fonctions de vente en magasin ? Oui Non
- Avez-vous un projet professionnel de vendeur/vendeuse en magasin ? Oui Non
- Quelles sont vos motivations pour suivre cette formation ?

Prise en charge FLES pour les salariés en insertion des établissements adhérents
Prise en charge employeur pour les autres publics

A joindre : Questionnaire FSE

Dates et lieu sont fixés dès qu'un groupe peut être constitué.
Environ 1 programmation par semestre

ENGAGEMENTS

Le salarié s'engage à suivre la formation et prévenir au plus vite le FLES et l'employeur en cas d'empêchement.

Signature du salarié

L'employeur s'engage à libérer le salarié aux dates et horaires de la formation et à prévenir au plus vite le FLES en cas d'empêchement.

L'employeur atteste que les informations ci-dessus sont exactes et s'engage à communiquer le justificatif sur demande du FLES.

Signature + Cachet de l'employeur

Date :

Pour tout renseignement Tel. 01.34.82.52.37

A transmettre au FLES par mail fles.contact@gmail.com



Conseiller et vendre en face-à-face

Objectif de la formation

Être en confiance face au client et prendre toute la mesure de son rôle pour contribuer efficacement à la satisfaction et au développement de la clientèle.

Cette formation **CONSEILLER ET VENDRE EN FACE-A-FACE** permettra de :

- Accueillir le client en magasin et mener un entretien de vente
- Traiter les réclamations du client (prix, qualité, choix) avec tact
- Valoriser son établissement, en connaître ses caractéristiques pour adapter son discours et fidéliser le client
- Assurer les missions classiques de la vente : mise en rayon, connaissance et rangement des produits, encaissement

Programme Jour 1 : en salle

Accueillir et accompagner le client

- ❖ Différencier les styles de vente et adapter son style à la politique de l'établissement
- ❖ Adopter les 3 clés du succès : sourire, saluer, remercier (SBAM)
- ❖ Découvrir et s'approprier les techniques de vente CAB, DIPADA et AIDA pour conseiller et satisfaire le client

Faire face aux difficultés

- ❖ Identifier les principales difficultés dans l'acte de vente
- ❖ Répondre aux réclamations clients en restant positif et courtois

Être l'ambassadeur de son établissement

- ❖ Exposer les valeurs et la politique de l'établissement
- ❖ Informer sa hiérarchie des comportements et remarques clients

Assurer les fonctions essentielles

- ❖ Mettre en rayon, identifier et ranger les produits
- ❖ Effectuer des encaissements (caisse, monnaie, appoint...)

Programme Jour 2 : sur site

Evaluation du transfert des acquis

- ❖ Evaluation de la mise en application des apports théoriques en situation professionnelle, régulation et consolidation des acquis.

Public

Toute personne, en contact direct avec le client en magasin, débutante ou souhaitant renforcer son efficacité dans la fonction vente en magasin.

Durée : 2 jours, en salle et sur site

Prérequis : aucun

Méthodes pédagogiques et techniques :

Autodiagnostic, échanges réflexifs, partage d'expérience, études de cas, exercices pratiques d'application, jeux de rôle (jour 1) et mises en situation (jour 2) avec observation et analyse constructive individualisée. Apports théoriques et supports de formation.

Les activités sont réalisées en individuel, en sous-groupe et en grand groupe.

- Pédagogie interactive
- Approche pragmatique
- Travail sur des cas réels vécus par les participants
- Méthodes simples et concrètes directement applicables
- Plan d'action individuel

A l'issue de chaque journée de formation, une évaluation des acquis est réalisée. Un questionnaire d'évaluation* est également soumis aux participants.

Une feuille d'émargement* par demi-journée de présence est remise au commanditaire en fin de formation, ainsi qu'une attestation de fin de formation* pour chaque stagiaire ayant bien assisté à la totalité de la session.

* Documents fournis par la formatrice ou utilisation des documents usuels de la structure du commanditaire, à définir.

Formation en inter ou en intra.

Taille du groupe : de 6 à 10 participants.

Coût de la formation : sur devis.



Questionnaire FSE
à remplir complètement et très lisiblement
et à transmettre au FLES par mail fles.contact@gmail.com

NOM (en capitales) **PRÉNOM** (en capitales).....

Date de naissance (jour/mois/année) **Sexe** : homme femme

Ville de naissance..... **Code Postal**..... **Pays**.....

Adresse (n° et nom de rue).....

Code postal : **Commune** **Téléphone**.....

Quel est votre plus haut niveau d'études atteint ?

- Inférieur à l'école primaire Primaire, secondaire 1er cycle, CAP, BEP...
 Niveau baccalauréat Diplôme supérieur au baccalauréat

Vivez-vous seul(e) avec des enfants à charge ? Oui Non

Avez-vous une reconnaissance officielle d'un handicap ? Oui Non

Êtes-vous allocataire de minima sociaux (RSA, ASS, AAH...) ? Oui Non

Vous participez à une action cofinancée par le Fonds Social Européen (FSE). Le FSE est un instrument de l'Union Européenne pour promouvoir l'emploi, la formation professionnelle et l'inclusion sociale.

L'Union Européenne et la France se sont engagées à évaluer l'efficacité des actions financées par l'argent européen. Dans ce but, le règlement UE n°1303/2013 du Parlement européen et du Conseil du 17.12.2013 rend obligatoire la collecte de certaines données sur la situation de chacune des personnes qui participent à une action. Les données recueillies par ce questionnaire feront l'objet d'un traitement informatique destiné à connaître l'évolution de votre situation personnelle entre le début et la fin de l'action et à évaluer l'utilisation de l'argent du Fonds Social Européen en France ; certains participants pourront être recontactés dans le cadre d'enquêtes plus approfondies.

Si vous voulez participer à l'action, vous avez l'obligation de fournir les données demandées. Nous vous prions de veiller à l'exactitude, à la précision et à la lisibilité de vos réponses. Nous vous remercions de votre coopération.

Responsable du traitement : Le Responsable du traitement des données collectées par ce questionnaire est la Délégation Générale à l'Emploi et à la Formation Professionnelle (DGEFP), en tant qu'autorité de gestion des programmes opérationnels nationaux du Fonds Social Européen (FSE) de 2014 à 2020. Ministère du travail, DGEFP, Sous-direction Europe et International, 14 Avenue Duquesne, 75350 PARIS 07 SP

Destinataires des données : Les destinataires de vos données sont les organismes chargés de la gestion du FSE en France ainsi que les autorités et services nationaux et européens chargés du contrôle de leur bonne utilisation. Au sein de ces organismes et services, les agents ayant accès à vos données sont ceux qui ont besoin d'y avoir accès pour accomplir les missions qui leur sont confiées.

Enregistrement et conservation des données : Les données recueillies vont être enregistrées dans le système d'information "Ma démarche FSE" par le FLES. Le FLES a l'obligation de détruire ce questionnaire papier dès que les données qu'il contient auront été saisies dans le système d'information "Ma démarche FSE". Les données enregistrées dans le système d'information "Ma démarche FSE" seront conservées jusqu'au 31.12.2033 conformément aux obligations de contrôle et de conservation des données imposées par les règlements européens.

Vos droits : Vous disposez d'un droit d'accès et de rectification concernant vos données. Pour l'exercer, contactez le Délégué à la Protection des Données protectiondesdonneesdgefp@emploi.gouv.fr. Si vous estimez, après avoir contacté le Délégué à la Protection des Données, que vos droits ne sont pas respectés ou que le dispositif mis en œuvre n'est pas conforme aux règles de protection des données, vous pouvez adresser une réclamation à la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).