Déroulé Pédagogique de Formation

Formation Référence N° :	2
Intitulé :	Maitriser les différentes missions de vendeur en magasin
Formateur :	François BONNAL
Finalité de la formation :	maitriser les nombreuses missions d'un vendeur en magasin qui peut être chargé de l'agencement du magasin ou des rayons, de conseiller, renseigner et accompagner les clients dans leur choix, de veiller à ce qu'ils soient satisfaits afin de les fidéliser, d'enregistrer de manière fiable les transactions, de suivre les indicateurs de performances définis par la direction
Compétences :	Compétences visées : - disposer les articles dans les rayons, organiser son magasin au mieux pour améliorer l'indice de vente - être à l'aise avec les chiffres, opérations de rendu, calcul de stock, comprendre les indicateurs (indice de vente, panier moyen, marge, etc) - éditer toutes les étiquettes dont le prix est modifié, vérifier l'étiquetage des prix, comprendre la politique tarifaire - veiller à l'approvisionnement des rayons, éviter les ruptures - accueillir et conseiller les clients - fournir les informations demandées, faire la démonstration des articles si nécessaire, les présenter au mieux avec le site ou le téléphone - encaisser les transactions et s'assurer de la cohérence de celles-ci - éventuellement, contrôler les recettes en fin de journée, vérifier les stocks et passer les demandes de réassort

N° étape	Horaire	Durée	Compétence	Objectif pédagogique	Méthode pédagogique	Contenu	Outils/Supports pédagogiques	Que font les apprenants ?	Outil d'évaluation	Notions	Questions	Réponses aux évaluations
	9h00-9h30	30min		Point sur les objectifs de la veille	Pédagogie Participative et active	Revue rapide des éléments les plus complexes de la veille (saisie d'une aide au réappro, saisie d'une demande de transfert)		Ils parlent de leur difficultés de la veille				
	09h30-10h30	60min	approvisionner son magasin	Réceptionner la marchandise et alimenter ses stocks	Pédagogie participative et mise en situation	**Apprendre à réceptionner les demandes de transfert :** 1. Trouver les demandes de transfert faites 2. Comprendre les indicateurs de transfert 3. Réceptionner un transfert avec gestion des litiges	Travail de groupe sur ordinateur	Les apprenants réceptionnent leurs demandes de transferts saisies la veille	Quizz à 11H45	réceptionner des marchandises		
	10h30-10h45	15min	Pause									
	10h45-12h00	85min	approvisionner son magasin	Réceptionner les commandes fournisseur	Pédagogie expérientielle et mise en situation	**Apprendre à réceptionner les commandes passées par l'acheteur :** 1. Trouver les commandes fournisseur faites 2. Réceptionner sur le back office de l'ERP 3. Réceptionner depuis un terminal portable	Travail individuel sur ordinateur et téléphone	Les apprenants identifient les indicateurs, et donnent les formules de calcul de chacun d'eux	Quizz à 11H45	les indicateurs et leur calcul	1. Quelle est la définition de "L'INDICE DE VENTE" 2. Calculez le taux de marge d'une vente de 120€ avec un Prix d'achat de 80€	QUIZZ
	12h00-13h30	90min	Pause Repas									
	13h30-15h00	90min	Renseigner ses clients	Apporter les bonnes réponses aux clients	Pédagogie expérientielle et mise en situation	**Les questions les plus courantes** 1. Vous n'avez plus cette référence, elle arrive quand? 2. Ou en est ma commande? 3. Vous pouvez m'en dire plus sur cet article?	Travail de groupe sur ordinateur	les apprenants saisissent sur leur ordinateur et recherchent les informations demandées	Quizz à 17h	Comprendre comment l'ERP peut assister le vendeur		QUIZZ
			Encaisser les transactions	savoir faire un encaissement simple	Pédagogie expérientielle et mise en situation	**Premiers pas sur la caisse** 1. On scanne une carte vendeur 2. On scanne des articles 3. On valide l'encaissement	Travail de groupe sur ordinateur	Les apprenants saisissent leurs premiers tickets de caisse	Quizz à 17h	Comprendre les mécaniques de l'encaissement		QUIZZ
	15h00-15h15	15min	Pause									
	15h15-17h00	105min	Encaisser les transactions	savoir faire une vente sur un client référencé	Pédagogie expérientielle et mise en situation	**Comparer la saisie sur un client comptoir et sur un client référencé :** 1. Vérifier le tarif sur un même produit 2. Voir la possibilité de valider le document en Bon de Livraison 3. Création d'un client depuis la caisse 4. Apporter des modifications sur un client référencé (Tel, Mail, Adresse, Portable, etc)	Travail de groupe sur ordinateur	les apprenants saisissent sur leur ordinateur les différents documents	Quizz à 17h	Encaissement transaction		QUIZZ
			Encaisser les transactions	Connaître les onglets de la fiche client de l'ERP	Pédagogie expérientielle et mise en situation	Etudier de manière détaillées les onglet utiles à la vente : - Onglet Identification - Onglet Adresses de livraisons - Onglet Contacts - Onglet Avoirs - Onglet Cartes de fidélité - Onglet Comptabilité (si gestion encours)	Travail de groupe sur ordinateur	les apprenants saisissent sur leur ordinateur un document et vont dans la fiche du client pour explorer les onglets	Quizz à 17h	connaissance fiche CLIENT		QUIZZ
			Encaisser les transactions	Savoir mettre en place une carte de fidélité	Pédagogie expérientielle et mise en situation	La méthode de saisie d'une carte de fidélité et l'impact sur les ventes : - Carte avec fidélité simple par point = euros - Carte avec avantage tarifaire sur certains produits	Travail de groupe sur ordinateur	les apprenants saisissent sur leur ordinateur une carte de fidélité qui peut impacter les ventes de plusieurs manières	Quizz à 17h	Carte de fidélité		QUIZZ
	17h00-17h30	30min	QUIZZ						QUIZZ général			
	17h30		Fin de la journée									

Suivi	Evaluation
Oui	OK
Non	NOK
En-cours	
A venir	