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	Encaisser les transactions	connaître toutes les possibilités de modification de ligne sur la caisse	Pédagogie participative et mise en situation	**Apprendre à intervenir sur tous les éléments de la ligne de caisse** 1. Modifier la quantité vendue (y compris en négatif) 2. Modifier le prix d'un produit 3. Mettre une ligne en produit gratuit 4. Demander un réappro sur la ligne 5. Consulter les stock et les tarifs d'un produit 6. Mettre une ligne de commentaire	Travail de groupe sur ordinateur	Les apprenants utilisent tous les boutons de ligne de la caisse	Quizz à 11H45			QUIZZ
	10h30-10h45	15min	Pause									
	10h45-12h00	85min	Encaisser les transactions	Maitriser la gestion des Avoirs	Pédagogie expérientielle et mise en situation	**Apprendre à créer un avoir et à l'utiliser :** 1. Comment créer un Avoir 2. Comment se matérialise l'avoir 3. Comment rapeller l'avoir en caisse 4. L'avoir peut-il être utilisé plusieurs fois / en plusieurs passages	Travail individuel sur ordinateur et téléphone	Les apprenants saisissent des tickets d'avoir et les utilisent en caisse	Quizz à 11H45			QUIZZ
	12h00-13h30	90min	Pause Repas									
	13h30-15h00	90min	Encaisser les transactions	Maitriser la gestion des cartes de fidélité	Pédagogie expérientielle et mise en situation	**Apprendre à créer et à utiliser des cartes de fidélité** 1. Comment affecter une carte de fidélité à un client? 2. Peut-on renseigner un client sur la situation de sa fidélité? 3. Comment utiliser la fidélité d'un client?	Travail de groupe sur ordinateur	les apprenants saisissent sur leur ordinateur	Quizz à 17h	Comprendre le mode opératoire des cartes de fidélité sur l'ERP		QUIZZ
			Encaisser les transactions	Maitriser les cas particuliers de caisse	Pédagogie expérientielle et mise en situation	**Les cas particuliers** 1. On annule une transaction avec ou sans reprise 2. On encaisse plusieurs moyens de paiement 3. On change un moyen de paiement 4. Cas particulier de saisie d'une gamme 5. Cas particulier d'une vente d'article géré en numéro de série/lot	Travail de groupe sur ordinateur	Les apprenants saisissent lchaque cas particuliers	Quizz à 17h	Comprendre les mécaniques de l'encaissement		QUIZZ
	15h00-15h15	15min	Pause									
	15h15-17h00	105min	Connaitre les fonctions spéciales de caisse	Consulter les encaissements cumulés en temps réel	Pédagogie expérientielle et mise en situation	Savoir utiliser les fonctions avancées de la caisse 1. Présenter le menu ADMINISTRATION FISCALE si contrôle 2. Savoir faire un Archivage Fiscal (obligatoire) 3. Webservices pour récupérer les Photos 4. Outils (Dump, Optimisation, mode déconnecté, etc)	Travail de groupe sur ordinateur	les apprenants explorent sur leur ordinateur les différents traitements	Quizz à 17h			QUIZZ
			Contrôler les recettes	Clôturer la caisse	Pédagogie expérientielle et mise en situation	Clôturer une caisse : - Consulter les encaissements cumulés - Réaliser les comptages de remise et de fond de caisse - Comprendre l'écran des écarts - Comprendre l'inversion de mode de paiement - Edition du journal de caisse - Edition de la remise de chèque	Travail de groupe sur ordinateur	les apprenants clôturent leur caisse	Quizz à 17h			QUIZZ
	17h00-17h30	30min	QUIZZ						QUIZZ général			
	17h30		Fin de la journée									

Suivi	Evaluation
Oui	OK
Non	NOK
En-cours	
A venir	