



REMÄDE

VOTRE SOLUTION RH & ACCOMPAGNEMENT

LA FORMATION COMMERCE

www.remade-rh.fr

1 La tenue d'un magasin

- La propreté
- La visibilité
- L'éclairage
- L'agencement

2 La préparation des ventes

- Les fiches produits
- Les flux clients
- Le positionnement produits
- L'histoire du produit
- La connaissance produit

3 Les 7 étapes de la vente

- L'accueil
- Les besoins du client et la reformulation
- Proposer un produit et l'argumenter
- Répondre aux objections
- La conclusion de la vente
- La vente complémentaire
- La prise de congés et la fidélisation

4 Les compléments à la vente

- L'analyse d'un entretien de vente
- Les outils de la satisfaction et de fidélisation de la clientèle
- Traitement et suivi de la réclamation client



5 L'encaissement

- Utilisation du logiciel (ou absence de logiciel)
- Le rendu monnaie
- Le contrôle des moyens de paiement

6 L'inventaire

- Les différents types d'inventaires
- La préparation et le contrôle
- Les différentes démarques
- Les outils de lutte contre les différentes démarques

7 Les calculs commerciaux

- Les bases de calculs commerciaux
- Règle de 3
- Pourcentage
- Coefficient multiplicateur
- Définition et calcul du prix de vente
- Cadencier
- Tableau de bord des ventes



8 Management d'un point de vente

CONNAISSANCE DE LA STRUCTURE DU MANAGEMENT

- Organigramme
- Les postes et fonctions au sein de l'organigramme
- Délégation et responsabilités (délégation, contrôle, transmission, information)

LES BASES RÉGLEMENTAIRES

- Les bases de la législation du travail
- des conventions collectives
- du règlement intérieur
- de la sécurité

LES INSTANCES REPRÉSENTATIVES

LES STYLES DE MANAGEMENTS

- Autoritaire, aussi appelé directif
- Paternaliste
- Persuasif
- Délégatif ou consultatif
- Participatif

MANAGEMENT

- Entretien Individuel (encouragements, félicitations, sanctions)
- Gestion des conflits
- L'accompagnement (coaching)
- La définition des objectifs

GESTION DES RÉUNIONS

- Planification
- Animation
- Gestion du temps

LA COMMUNICATION

- Ascendante
- Descendante
- Transverse
- Externe
- Les objectifs de la structure de vente
- Briefing et débriefing

RECRUTEMENT

- Fiches de postes, annonces, entretiens...
- Participation à l'intégration d'un nouveau collaborateur
- Intégration d'un nouveau collaborateur
- Préparation du processus d'intégration en accord avec les RH

LES PLANNINGS

- Élaboration
- Suivi



REMÄDE

VOTRE SOLUTION RH & ACCOMPAGNEMENT



Anne BENARD LETURGIE

06 81 85 39 66

a.benard@remade-rh.fr

13, rue de la Magette
34770 Gigean

www.remade-rh.fr