

## LA RELATION CLIENTS & LES FONDAMENTAUX DE LA VENTE

Préparation au CCP 2 du titre professionnel d'Employé(e) Commercial(e) en Magasin

### ⇒ Objectifs de la formation

A l'issue de la formation le stagiaire devra maîtriser les compétences nécessaires à la tenue d'un poste d'employé (e) Commercial en magasin et **valider les compétences liées au CCP 2 du Titre professionnel d'Employé(e) Commercial(e) en Magasin.**

A savoir :

- Accueillir et accompagner le client dans un point de vente
- Maîtriser les compétence d'une relation client efficace
- Acquérir les compétences fondamentales de la vente en magasin
- Mettre en valeur les produits pour développer les ventes
- Enregistrer les marchandises vendues et encaisser

De plus de façon transversale, le stagiaire devra maîtriser les compétences nécessaires à une recherche d'emploi lui permettant d'accéder à une insertion professionnelle durable.

### ⇒ Modalités pédagogiques

- Apports théoriques : face à face pédagogique, exercices d'applications et simulations, études de cas pratiques d'entreprises, travaux de groupes soutenus à l'oral
- Accompagnement individualisé
- Application pratique en entreprise

### ⇒ Programme de formation

#### Modules transversaux :

- Connaître l'entreprise, son environnement et sa surface de vente
- Sensibilisation aux principes de développement durable

#### Modules d'enseignement professionnel :

- Accompagner le client et participer à l'attractivité du rayon ou du point de vente.
- Vendre et développer les ventes.
- Adopter une relation client.

#### Module : Préparation et accompagnement à l'emploi.

- CV, lettre de motivation, utilisation des outils Internet et entraînement à l'entretien d'embauche

#### Module : Accompagnement à la certification partielle

- Savoir formaliser à l'écrit les activités effectuées au cours des périodes en entreprise (DP).
- Savoir verbaliser son parcours personnel et professionnel,
- Comprendre le fonctionnement de l'épreuve de certification.
- Gérer son temps lors des épreuves et gérer son stress.

**Défi Métiers :**  
AF\_61646 SE\_0000302135

#### **Public et pré-requis**

- Etre demandeur d'emploi inscrit ou non à Pôle Emploi
- Avoir un niveau fin de collège ou équivalent
- Résister à la station debout permanente, au port de charges, au travail à un rythme soutenu pour faire face à l'affluence
- Avoir une expression écrite et orale correcte en français et maîtriser les opérations de calcul de base

#### **Modalités de sélection**

- Participation obligatoire à une réunion d'information collective, suivie des tests et d'un entretien individuel de motivation.
- Se présenter munis d'un CV, une photo d'identité si possible
- Tests d'entrée : Expression écrite, logique, addition, multiplication, soustraction et pourcentage

#### **Débouchés à l'issue de cette formation**

- Employé(e) commercial(e) en magasin

#### **Durée et dates**

315 heures au total :  
210 heures en centre (6 semaines)  
105 heures en entreprise (3 semaines)

#### **Dates de la formation**

Du 23 avril au 28 juin 2019

#### **Stage en Entreprise**

Du 03 au 21 juin 2019

#### **Lieu de formation**

FACULTÉ DES MÉTIERS DE L'ESSONNE  
3 chemin de la Grange Feu Louis  
91 035 Evry Cedex  
Gare RER D : Bras de Fer  
Bus : 401, 402, 404, 408

#### **Contact :**

Eva NOLLET  
Assistante Formation  
[e.nollet@fdme91.fr](mailto:e.nollet@fdme91.fr)  
01.60.79.74.29

Réunions d'information collective et tests de sélection  
Lundi 25 mars et mardi 2 avril 2019 à 09h00  
à F.D.M.E. d'Evry – Amphi A (prévoir la matinée)  
Pré-inscription par mail à [e.nollet@fdme91.fr](mailto:e.nollet@fdme91.fr)