

Vendeur Polyvalent textile



Vendeur polyvalent textile	Modalité de formation:  formation individuelle longue à distance	Durée de formation:  212h
-------------------------------------	--	---

La formation est construite au regard des compétences attendues par les entreprises pour favoriser le maintien ou le retour rapide en emploi.

Métiers et emplois visés

Cette formation est destinée à toute personne souhaitant

- Se diriger vers un poste de vendeur dans un magasin de prêt-à-porter de produits neufs ou de produits de seconde-main.
- Travailler dans le domaine de la vente au sens large car cette formation permet d'acquérir toutes les compétences demandées à un vendeur : le vendeur accueille, informe et conseille la clientèle sur un point de vente, analyse ses besoins et lui vend des produits et services adaptés. Il fidélise la clientèle et traite les réclamations simples. Il assure le bon état marchand de son rayon ou son magasin et met en valeur les produits, en accord avec le merchandising de l'entreprise.

Publics

- Encadrant(e)s techniques d'insertion des structures du réseau de Tissons la Solidarité pour identifier les compétences et le niveau attendu pour la certification et donc pour mieux former et préparer les salariés en insertion au poste de travail dans la structure.
- Pour les salariés en insertion du réseau Tissons la solidarité.

Accessibilité handicap : merci de nous signaler tout besoin spécifique. Si nous ne pouvons pas y répondre, nous vous orienterons vers les organismes publics susceptibles de vous accompagner.



Vous allez évoluer dans un univers 3D qui vous permettra de mettre en pratique toute la théorie apprise.

Objectifs pédagogiques de la formation

- Rechercher un emploi en tenant compte des différents segments du marché de la mode.
- Conseiller le client dans son achat sur les caractéristiques d'un produit (qualité, matière, style).
- Optimiser l'attractivité commerciale du point de vente en appliquant le merchandising et la communication de l'entreprise.
- Accueillir et identifier le besoin du client pour répondre à sa demande.
- Gérer l'encaissement, traiter les réclamations en caisse et fidéliser le client.
- Organiser la gestion du flux de marchandises de la réception des produits à la mise en rayon.

Contenu : modules techniques et professionnels

- Connaître le contexte professionnel pour se repérer dans les offres d'emploi.
- Connaître les secteurs du marché de la mode (de la haute-couture au bas-de-gamme).
- Connaître l'univers de la mode féminine les produits, les matières, les tendances).
- Réaliser la prise en charge des produits (évoluer dans les 3 zones de la réserve).
- S'assurer du bon état marchand de la surface de vente (merchandising, la vitrine).
- Faire vivre le lieu de vente : communication sur le lieu de vente et réseaux sociaux.
- Accueillir et accompagner le client tout au long de l'acte de vente : les 7 étapes de la vente.
- L'encaissement du paiement des produits.
- Traiter les réclamations des clients, fidéliser les clients en caisse.

Durée - 212h

Dont 191h en e-learning + 14 heures sur site (dans la structure) + 7 heures d'examen écrit et oral.

La formation comporte environ 53 heures de travaux personnels (acquisition des apports théoriques et pratiques, réalisation des exercices d'apprentissage et d'évaluation en ligne).

Pré requis

- Pratiquer la langue française à l'oral et à l'écrit avec un niveau au moins égal au niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues (CERL).
- Disposer d'un ordinateur équipé d'une caméra et d'un micro et d'une connexion internet stable.
- Utiliser régulièrement ce matériel pour suivre la formation et les visioconférences.

L'ILV a pour vocation :

Choisissez la bonne réponse

De vendre les produits les moins chers.

☐ Vrai

☐ Faux



De guider le client au sein du point de vente.

☐ Vrai

☐ Faux

D'informer le client sur les produits.

☐ Vrai

☐ Faux

Modalités et délais d'accès

Présentation de la formation par le conseiller en insertion professionnelle du salarié pour vérifier la pertinence de la formation au regard du projet professionnel de la personne.

- Réunion avec la directrice, l'encadrant technique et le conseiller en insertion, pour analyser les besoins de compétences du salarié et de l'employeur, et pour vérifier les prérequis et évaluer les acquis en amont de la formation avant l'inscription.
- Envoi du devis et de la convention.
- Le délai d'accès à la formation est d'environ de 15 jours à un mois selon le délai de traitement du dossier par l'Opcv.

Méthodes pédagogiques hybrides mobilisées

Séquences en e-learning

- Les identifiants individuels permettent au formateur dédié de suivre et d'évaluer la progression de l'apprenant sur la plateforme de e-learning spécialement conçue pour les formations de Tissons la Solidarité.
- Le parcours de e-learning comprend 8 modules permettent l'acquisition régulière des connaissances théoriques et pratiques via des supports numériques (PDF, vidéos, podcasts), et un serious Game 3D pour la mise en pratique virtuelle proche des situations professionnelles réelles.
- A la fin de chaque module une visioconférence entre l'apprenant et le formateur dédié permet de suivre sa progression dans les apprentissages, de l'entraîner sur les compétences visées via des simulations de vente, et de traiter très vite les difficultés rencontrées.

Séquences en présentiel

Au sein de la boutique physique de la structure et pendant 2 fois un jour (2 x 7 heures), les apprenants sont formés et pratiquent le merchandising et le conseil client. Ils les appliquent aux produits de seconde-main.



Modalités d'évaluation

Evaluation à l'entrée de la formation

- Test de positionnement en début de formation pour permettre de situer le bénéficiaire par rapport aux objectifs visés de la prestation, en vue d'adapter sur-mesure le parcours au profil du bénéficiaire. Ce test sont aussi utilisés par le formateur pour guider l'apprentissage de l'apprenant, notamment lors des visioconférences.

Evaluations formatives

- **Au terme de chaque séquence de formation**
 - Quizz ou Questionnaire d'évaluation des connaissances.
- **Au terme de chaque module :**
 - Quizz ou Questionnaire d'évaluation des connaissances.
 - On ne peut passer d'un module à l'autre qu'en obtenant 80% de réussite à ces évaluations.
 - Serious Game 3D à chaque module pour mettre en pratique les savoirs et les savoir-faire acquis en e-learning.
 - Entretien en visio conférence avec le formateur (voir plus haut).

Evaluation sommative sur site

- Examen écrit et oral d'une durée totale de 7 heures, qui consiste en :
- Une étude de cas et des questions de connaissances pour les modules de 1 à 8, évalué sur 20. Il faut obtenir une moyenne de 10 pour chaque module pour obtenir la mention des connaissances sur l'attestation de compétences de ce module.
- Pour le module 3, s'ajoutent à l'étude de cas et les questions de connaissances, 15 minutes pour réaliser 3 portants (camaïeu, dégradé, contraste). Puis l'examineur évalue les portants à partir de la grille d'évaluation. L'évaluation est débriefée tout de suite après. Une note sur 20 est ensuite attribuée. La moyenne des notes des évaluations écrites et orales doit être de 20 minimum pour l'obtention de l'attestation de compétences de ce module.
- Pour le module 6, s'ajoutent à l'étude de cas et les questions de connaissances, oral de 15 minutes en simulation d'une situation client/vendeur pour dérouler les 7 étapes de la vente. Puis l'examineur évalue la prestation du candidat à partir de la grille d'évaluation. L'évaluation est débriefée tout de suite après. Une note sur 20 est ensuite attribuée. La moyenne des notes des évaluations écrites et orales doit être de 20 minimum pour l'obtention de l'attestation de compétences de ce module.

Une attestation globale est systématique et remise aux candidats avec le descriptif des compétences validées.

Un Certificat de réalisation est remis systématiquement.

Coût

26€/ par personne : prise en charge 100% OPCO. Le coût de la formation intègre l'organisation, l'animation, les supports, les frais des formateurs. Elle n'intègre pas les frais annexes des stagiaires (repas/déplacements et hébergement).



Pour toute demande d'information
concernant cette formation :
carolineportes@hotmail.com

EXEMPLES DE PAGES ISSUES DES SUPPORTS PÉDAGOGIQUES.

Des vidéos accompagnent également ces supports pour favoriser l'apprentissage et s'adapter aux différents publics.

FICHE SYNTHÈSE

PRÊT-À-PORTER MILIEU DE GAMME

Le milieu de gamme, c'est l'ensemble des marques connues aussi sous le nom de **Fast Fashion**.

PARTICULARITÉS :

- Mode de consommation rapide
- Les clientes aiment les mélanger avec le Haut de gamme
- Qualité standard



PRIX : offres de prix très variées

MARCHÉ : prêt-à-porter milieu de gamme

CLIENTÈLE : tous les âges, consommatrice de mode

MARQUES : H&M, Mango, Zara

MANGO

ZARA

Les enseignes de la mode du milieu de gamme proposent des offres d'emplois de vendeurs polyvalents et de vendeurs conseil.s



Pull, veste et pantalon
Zara, sac Gucci

35

La robe droite courte sans manches - indémodable

La robe droite sans manches dégage les épaules ce qui donne un effet très féminin. Elle est de forme droite du buste aux genoux. La robe peut avoir des poches, une encolure ronde ou en V. La robe droite est une forme indémodable et indispensable dans une garde robe.

La robe de coupe droite sans manches est un produit indémodable, dans les couleurs neutres.



Noir : Viscose
Polyester



Beige : Soie



Marine : Coton



Blanc : Coton

Elle est un produit tendance, dans les couleurs du cercle chromatique.



Bleu : Lyocell



Jean clair :
Denim fin



Rouge vif : Lin



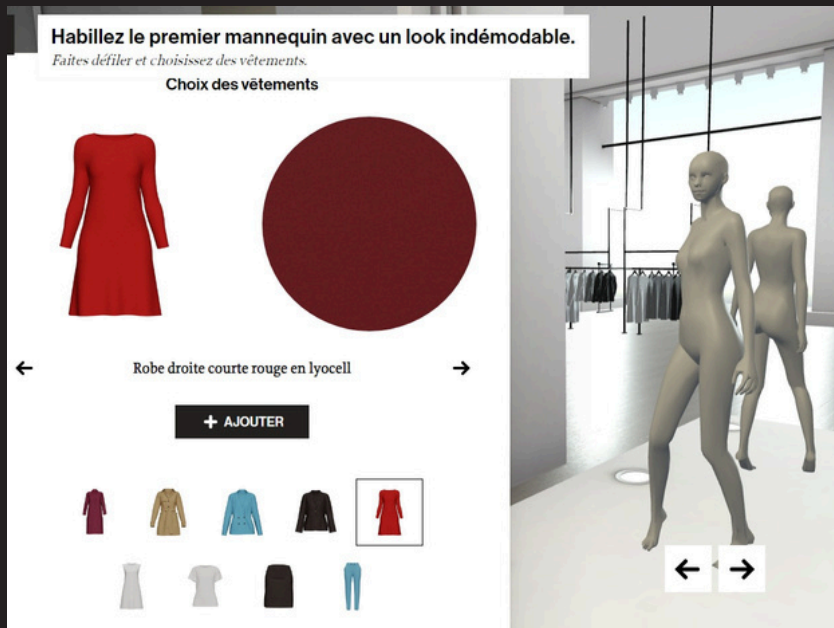
Le dessin du
vêtement posé à plat



Aperçu du vêtement
porté

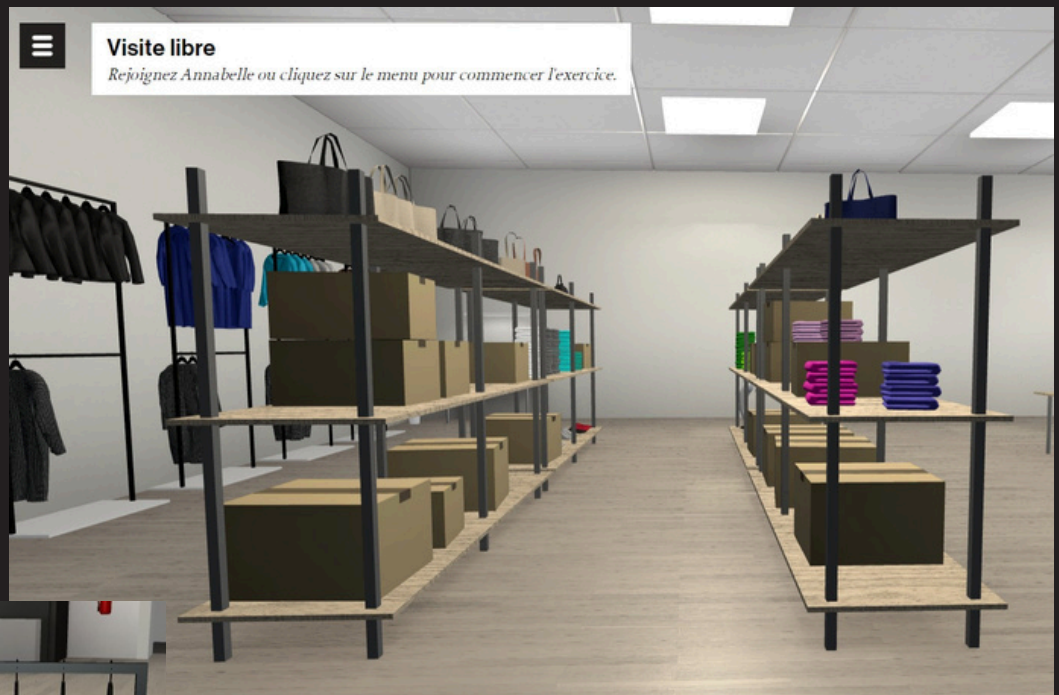
33

APERÇU DU SERIOUS GAME.



Vous allez habiller des mannequins suivant les consignes

En réserve vous allez vérifier, défroisser, ranger les produits en réserve.



Vous allez vous entraîner au merchandising de séduction et au portant par couleur



Pour toute demande d'information concernant cette formation :
carolineportes@hotmail.com

PROGRAMME DETAILLE VENDEUR POLYVALENT FORMATION A DISTANCE		NOMBRE HEURES FORMATION STAGIAIRE
VISIO AVEC LE FORMATEUR : Présentation de la formation, déroulé		1
INTRODUCTION : LE CONTEXTE PROFESSIONNEL		6
Séquence 1 Découvrir l'univers du commerce et de la distribution	3	
Les entreprises du commerce et de la distribution Offres d'emplois : ECM / Vendeur Polyvalent Textile / Vendeur en Friperie /Vendeuse Conseil Un métier en mutation		
Séquence 2 La classification de la distribution (sens économique)	3	
La classification par niveau (le circuit de distribution) La classification par la surface La classification par effectif de salariés La classification par le chiffre d'affaires La classification par méthodes de vente La classification par degré de spécialisation (l'assortiment de produit)		
Quizz		
MODULE 1 : L'UNIVERS DE LA MODE - LES BASES		26
Séquence 1 Les secteurs du marché de la mode	4	
Le secteur de la Haute Couture Le secteur du Luxe Le secteur des Créateurs Le secteur du Prêt à porter qui se décompose en 4 gammes : o Prêt à porter PREMIUM o Prêt à porter HAUT DE GAMME o Prêt à porter MILIEU DE GAMME (Le fast fashion) o Prêt à porter BAS DE GAMME Le secteur du seconde main		
Quizz		
Visio avec le Formateur Module 1 séquence 1	1	
Séquence 2 Les Matières, les Origines	5	
Niveau : L'apprenant apprend les bases des matières Les Fibres naturelles o Les Fibres Végétales o Les Fibres Animales Les Fibres chimiques o Les Fibres Artificielles o Les Fibres Synthétiques Quelles matières pour quels secteurs de marché ?		
Quizz		
Séquence 3 Les bases de la chaîne de fabrication textile	4	
Niveau : L'apprenant apprend la base de la fabrication textile Quelle fabrication pour quel marché ? À partir de la Fibre Le Filage Le Tissage Le Tricotage L'Ennoblement o La teinture o L'impression o La broderie o La dentelle		
Quizz		
Séquence 4 Le style du produit	4	
Niveau : L'apprenant apprend la base du style du produit Les basiques indémodables Les tendances		
Quizz		
Séquence 5 Les produits, les essentiels féminins	3	
Niveau : Reconnaître un produit Maîtriser le vocabulaire technique des produits les plus courants Les pantalons/ Les jupes/ Les Hauts/Les Mailles / Les robes/ Les vestes/ Le perfecto/ Les manteaux/ Le Trench		
Quizz		
Quizz / Questionnaire Module 1 / 3D/	4	
Visio avec le formateur Module 1	1	
MODULE 2 : REALISER LA PRISE EN CHARGE DES PRODUITS		26
Séquence 1 Vérifier la livraison dans la zone de réception	3	
Contrôler le bon de livraison avec le bon de commande Faire le contrôle quantitatif des colis Faire le contrôle qualitatif des colis Emettre des réserves (faire des remarques) Finaliser la livraison		
Quizz		
Séquence 2 Dans la zone de déballage	3	
Faire le contrôle quantitatif des produits Faire le contrôle qualitatif des produits Faire le rangement de la zone de déballage		
Quizz		
Séquence 3 Rangement des marchandises dans la zone de stockage	3	
L'aménagement de la zone de stockage L'organisation des allées dans la zone de stockage Le classement des produits dans la zone de stockage L'emplacement des produits dans les allées de stockage		
Quizz		
Visio Formateur Module 2 Séquences 1,2 & 3	1	
Séquence 4 L'étiquetage des produits	3	
L'étiquette du produit o L'origine géographique o La composition o L'entretien L'étiquette de prix o Lire un code – barres ou Gencod o Lire un code QR o Lire le logo Triman Lire les symboles et les codes d'entretien		
Quizz		
Séquence 5 Les antivol	2	
Les marqueurs et aimants Les étiquettes		
Quizz		
Séquence 6 La manutention en réserve	3	
Les engins de manutention Les gestes, les bonnes postures Les étiquettes de manutention		
Quizz		
Séquence 7 Les règles d'hygiène et de sécurité	3	
Les règles d'hygiène Les règles de sécurité Focus : le risque d'incendie Focus : le risque d'accident Focus : le risque de confinement Focus : en cas de pandémie Les panneaux de signalisation relatifs à la santé et à la sécurité		
Quizz Questionnaire Module 2 / 3D		4
Visio avec le formateur Module 2	1	

MODULE 3 : ASSURER LE BON ETAT MARCHAND DE L'ESPACE DE VENTE - LES BASES		45	MODULE 4 : FAIRE VIVRE L'ESPACE DE VENTE : LA COMMUNICATION		14
Séquence 1 Les 3 grands types de merchandising		4	Séquence 1 La communication sur l'espace de vente : L'ILV et PLV		4
Le merchandising de gestion Le merchandising de séduction Le merchandising d'organisation			L'ILV La PLV Les outils traditionnels de ILV et de la PLV La PVL digitale La PLV connectée		
Quiz			Quiz		
Séquence 2 L'harmonie des couleurs		4	Séquence 2 La communication sur l'espace de vente : Les promotions		4
Niveau Maîtriser les associations de couleurs Les neutres Le cercle chromatique Les associations de couleurs - o Monochrome - o Contraste - o Camaïeu - o Dégradé			Les principales techniques promotionnelles Les objectifs d'une promotion Le choix de l'emplacement dans l'espace de vente Les moyens à mettre en place pour réussir une promotion Les différences entre les Promotions et les Soldes Un canal pour le service client Un canal pour les ventes		
Quiz			Quiz		
Visio Formateur séquences 1 & 2		1	Séquence 3 Les réseaux sociaux		1
Séquence 3 Le mobilier de vente		4	Un canal de visibilité pour les Marques Un canal pour le service client Un canal pour les ventes		
Les objectifs fonctionnels du mobilier Les objectifs esthétiques du mobilier Le mobilier de vente textile - o Le mobilier pour les produits pendus - o Le mobilier pour les produits pliés - o Le mobilier pour les produits pendus et pliés - o Les mannequins - o Le podium d'exposition - o Les portants accessoires - o La vitrine d'exposition - o La cabine d'essayage - o La cabine d'essayage connectée - o Le comptoir caisse Le mobilier en grandes surfaces			Quiz		
Quiz			Quiz/Questionnaire Module 4 / 3D		4
Séquence 4 Le merchandising extérieur : La vitrine		4	Visio avec le formateur Module 4		1
La vitrine sonore La vitrine digitale La vitrine tactile La vitrine interactive Réaliser une vitrine traditionnelle			MODULE 5 : PARTICIPER A LA GESTION DES PRODUITS		14
Quiz			Séquence 1 L'inventaire		2
Visio Formateur séquences 3 & 4		1	L'inventaire manuel L'inventaire informatisé		
Séquence 5 Le merchandising d'organisation dans l'espace de vente		4	Quiz		
Niveau Comprendre un plan d'implantation Les allées de circulation Les zones d'un magasin (Zone froide et Zone chaude) L'implantation des rayons dans les différentes zones - o Les différentes zones dans une grande surface - o Les différentes zones d'un magasin textile			Séquence 2 Le stock théorique		1
Quiz			Définition		
Séquence 6 Le merchandising d'organisation dans un rayon		4	Quiz		
Les différents types de présentation (d'implantation) La présentation verticale - o La présentation verticale dans le merchandising de séduction - o La présentation verticale dans le merchandising de gestion La présentation horizontale - o La présentation horizontale dans le merchandising de séduction - o La présentation horizontale dans le merchandising de gestion Les hauteurs de présentation - o La hauteur de présentation dans le merchandising de séduction - o La hauteur de présentation dans le merchandising de gestion			Séquence 3 La démarque		3
Quiz			La démarque connue La démarque connue La démarque inconnue Comment lutter contre la démarque inconnue ?		
Séquence 7 Merchandising des produits		4	Quiz		
Niveau Ranger les produits en respectant les règles en vigueur et le plan Le rangement des produits par référence : Merchandising de Gestion Le rangement des produits par couleur et panoplie : Merchandising de Séduction - o Monochrome - o Contraste - o Camaïeu - o Dégradé - o Panoplie			Séquence 4 La Gestion des Stocks		3
Quiz			Le stock minimum Le stock de sécurité Le stock d'alerte Le stock maximum La fiche de stock		
Séquence 8 Le réassortiment d'un rayon		4	Quiz		
Vérifier la conformité des produits en rayon Identifier les produits manquants et la quantité nécessaire : le planogramme Noter les produits manquants Préparer l'approvisionnement en réserve Ranger les produits dans le rayon L'apport des nouvelles technologies : la chaîne d'approvisionnement automatique			Quiz/Questionnaire Module 5/ 3D		4
Quiz			Visio avec le formateur Module 5		1
Quiz/Questionnaire Module 3 / 3D		4			
1 journée sur site pour appliquer en pratique dans votre contexte professionnel le module 3		7			

MODULE 6 : ACCUEILLIR ET ACCOMPAGNER LE CLIENT SUR L'ESPACE DE VENTE	39	MODULE 7 : L'ENCAISSEMENT DES PRODUITS	19
Séquence 0 En amont : La préparation	3	Séquence 1 Missions, Compétences et Qualités de l'hôtesse de caisse	2
Introduction : les 7 étapes de ventes		Missions de l'hôtesse de caisse	
La préparation du personnel		Compétences de l'hôtesse de caisse	
La préparation de l'espace vente		Qualités de l'hôtesse de caisse	
Séquence 1 L' accueil	4	Quizz	
La communication			
o Le schéma de la communication			
o Les messages verbaux			
o Les messages non verbaux			
La prise de contact avec le client (les 4/20)		Séquence 2 Le matériel de caisse	3
Observer et Patienter		La caisse informatisée	
Écouter la demande du client		Les périphériques de la caisse	
Renseigner le client		Quizz	
Orienter le client			
Se positionner dans l'espace de vente		Séquence 3 Procédure de Caisse	3
Conclusion : à éviter		Ouverture de la caisse	
Quizz		Procédure d'encaissement	
		Les encaissements et leurs règles (Espèce, Carte bancaire, Chèque)	
Séquence 2 La recherche des besoins	4	Fermeture de la caisse	
Définitions des besoins		Procédure de prélèvement	
o Les besoins fonctionnels		Remise en banque	
o Les besoins psychologiques du client		Quizz	
(typologies clientèles et mobiles d'achats:SONCAS)			
La phase de questionnement		Séquence 4 Les réductions :	4
o Questions ouvertes		Les différentes réductions	
o Questions fermées		Calculer les réductions	
o Questions alternatives		o Calculer une étiquette de solde	
L'écoute active		o Calculer une remise	
o Écouter le verbal et le non verbal		Quizz	
o Mémoriser			
o Reformuler		Séquence 5 Analyser les ventes :	4
Quizz		La TVA	
Visio avec le formateur Module 6 Séquences 0,1 & 2	1	o Définition	
		o Calculer le prix TTC en partant du prix HT	
Séquence 3 La présentation des produits au client	4	o Calculer le prix HT en partant du prix TTC	
Offrir un choix de produits		o Calculer la TVA	
o Quand présenter le produit		Le chiffre d'affaires	
o Quel produit présenter		o Définition	
o Offrir un choix		o Calcul	
Mettre en valeur les produits		Le panier moyen du client	
o Présenter le produit		o Définition	
o Valoriser le produit		o Calcul	
o Comment présenter le produit ?		Quizz	
Quizz			
		Quizz Module 7	2
Séquence 4 L'argumentaire de vente	4	Visio avec le formateur Module 7	1
L' argumentaire produit			
o La méthode CAB		MODULE 8 : TRAITER LES RÉCLAMATIONS DES CLIENTS, FIDELISER LES	8
La personnalisation de l'argumentaire		CLIENTS EN CAISSE	
o La méthode SONCAS dans l'argumentaire			
La posture de la vendeuse pendant l'argumentaire		Séquence 1 Traiter les réclamations des clients	2
Quizz		La prise en charge du client	
		Le traitement de la réclamation	
Visio avec le formateur Module 6 Séquences 3 & 4	1	Quizz	
Séquence 5 Répondre aux objections	4	Séquence 2 Fidéliser les clients en caisse	2
La nature de l'objection		La Carte de fidélité	
o Les objections sincères non fondées		o Les objectifs pour l'espace de vente	
o Les objections sincères fondées		o Les objectifs pour le client	
o Les objections non sincères		o Comment proposer la carte de fidélité	
Le traitement des objections sincères		Le Fichier client :	
o La méthode A.D.E.R.A		o Les informations d'une fiche client	
Le traitement des objections de prix		o L'exploitation du fichier clients	
o La technique de l'addition		o L'exploitation du fichier clients	
o La techniques de la multiplication		Quizz	
o La technique de la soustraction			
o La technique de la division		Séquence 3 La règle des 3 P en caisse	2
Quizz		La règle des 3P en caisse	
		Quizz/ Questionnaire Module 8	2
Visio avec le formateur Module 6 Séquence 5	1		
Séquence 6 Conclure la vente	4	1 journée sur site pour appliquer en pratique dans votre contexte	7
Quand conclure la vente		professionnel (Notamment modules 6,7 & 8) jeux de rôles	
o Les signaux d'achats verbaux			
o Les signaux d'achats non verbaux.			
Comment conclure la vente		Evaluation sur Site	7
o La technique de la proposition directe			
o La technique de la question l'alternative			
o La technique de l'affaire conclue			
o La technique du bilan			
o La technique de l'avantage			
Réaliser des ventes additionnelle			
o Les ventes complémentaires			
o Les ventes supplémentaires			
Quizz			
Visio avec le formateur Module 6 Séquence 6	1		
Séquence 7 La prise de Congés	2		
Les 4 R			
o Rassurer et Remercier			
o Raccompagner			
o Revoir			
Quizz			
Séquence 8 Saynètes de relation vente	3		
Quizz/ Questionnaire Module 6 et 3D	3		