

Devenir employé(e) de vente polyvalent(e)

Acquérir les fondamentaux de la vente, du merchandising, de l'accueil client et de l'encaissement.



DURÉE 39 heures	EFFECTIF Nous consulter	MODALITÉ Présentiel	TARIF 2 200 € net de taxe par stagiaire	VALIDATION Attestation de formation
---------------------------	-----------------------------------	-------------------------------	---	--

01 Objectifs de la formation

- Adopter une posture professionnelle donnant une image positive de l'entreprise.
- Accueillir le client, identifier son besoin, le conseiller et réaliser une vente.
- Appliquer des techniques de communication face aux situations difficiles sans altérer la qualité de l'accueil.
- Organiser l'implantation et la présentation des produits dans un espace de vente.
- Utiliser une caisse enregistreuse et réaliser les contrôles liés à l'encaissement.

02 Finalité professionnelle

Cette formation permet d'acquérir les fondamentaux du métier d'employé(e) de vente polyvalent(e) afin de contribuer à l'accueil, au conseil, à la vente, à la mise en valeur des produits et à l'encaissement.

03 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ • Toute personne souhaitant apprendre les bases du métier d'employé(e) de vente polyvalent(e). • Toute personne souhaitant devenir rapidement opérationnelle dans les activités courantes du métier.	PRÉREQUIS Disposer de notions de base en calcul et manifester un intérêt pour la vente.
--	---

04 Programme détaillé — 39 heures

MODULE 1 — SITUER L'ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL DE L'EMPLOYÉ DE VENTE

- Repérer les caractéristiques du secteur du commerce et ses opportunités.
- Employer le vocabulaire professionnel du métier de vendeur.
- Identifier les évolutions des exigences sanitaires dans l'activité de vente.

MODULE 2 — ADOPTER LA POSTURE PROFESSIONNELLE DE L'EMPLOYÉ DE VENTE

- Développer une posture accueillante et adaptée à la clientèle.
- Soigner son apparence et son hygiène de vie dans un cadre professionnel.
- Rechercher des informations sur son marché, les produits vendus et les concurrents afin de maintenir ses connaissances à jour.

MODULE 3 — APPLIQUER LES FONDAMENTAUX DE LA VENTE ET DU MARKETING

- Repérer le marché et l'expression des besoins du consommateur.
- Identifier les principaux facteurs du comportement du consommateur.
- Décrire le processus d'achat, les différents types d'achat et les leviers de fidélisation.

MODULE 4 — ORGANISER LE MERCHANDISING D'UN ESPACE DE VENTE

- Distinguer les catégories de produits et construire l'assortiment d'une famille de produits.
- Organiser l'implantation d'une surface de vente et d'un rayon.
- Planifier l'implantation des promotions selon la saisonnalité et utiliser la publicité sur le lieu de vente.
- Appliquer les principaux repères du merchandising, dont la règle des 5 B.

MODULE 5 — GÉRER SON STRESS ET ORGANISER SON TEMPS

- Repérer les facteurs de stress liés à l'environnement de travail.
- Organiser son temps et prioriser ses tâches.
- Mobiliser des techniques adaptées de gestion du stress.

MODULE 6 — ACCUEILLIR LE CLIENT ET DÉVELOPPER LA RELATION COMMERCIALE

- Appliquer les fondamentaux de la communication au service de l'accueil client.
- Adopter les marques d'attention et les codes adaptés à la relation client.
- Utiliser les principaux outils du vendeur : SBAM, premières secondes de l'accueil, SONCAS et CAP.
- Rester constructif lorsque la relation se dégrade, identifier la difficulté et rechercher une solution objective.

MODULE 7 — UTILISER EFFICACEMENT UNE CAISSE ENREGISTREUSE

- Identifier le matériel, les documents et les procédures du poste de caisse.
- Enregistrer les articles, encaisser et effectuer les contrôles nécessaires.
- Adopter les gestes et postures adaptés au poste de travail.

05 Modalités pédagogiques

- Apports théoriques et méthodologiques structurés.
- Diaporamas et vidéos d'application.
- Études de cas, exercices pratiques et mises en situation.
- Jeux de rôle autour de l'accueil, de la vente et des situations difficiles.
- Partage d'expérience et accompagnement individualisé.
- Cahier d'activités : consignes, exercices, fiches pratiques et traces des productions.

06 Moyens pédagogiques et techniques

MOYENS MIS À DISPOSITION

- Grand écran connecté, paperboard et feutres.
- Ordinateur, imprimante, scanner et connexion wifi.
- Supports de formation et cahier d'activités.
- Caisse enregistreuse ou outil de simulation adapté.

CONDITIONS DE MISE EN PRATIQUE

- Espace adapté aux jeux de rôle et aux simulations de vente.
- Produits, étiquettes et supports de présentation.
- Documents et procédures nécessaires aux exercices d'encaissement.

07 Évaluation et validation

EN COURS DE FORMATION • Positionnement à l'entrée en formation. • Observation pendant les exercices, jeux de rôle et simulations. • Questions orales et retours individualisés sur les pratiques.	ÉVALUATION FINALE • Mise en situation mobilisant l'accueil, le conseil, la vente et l'encaissement. • Positionnement de sortie. • Attestation de formation délivrée à l'issue du parcours.
--	---

08 Intervenante

FABIENNE GIBOYAU

Bac + 5 en ressources humaines, ingénieure en formation, titulaire d'un DU de Formateur d'adultes, certifiée en coaching stratégique, experte dans le domaine du commerce, ayant exercé pendant 10 ans dans la grande distribution alimentaire, et référente handicap.

09 Financement, tarif et délais d'accès

TARIF ET FINANCEMENT 2 200 € net de taxe par stagiaire. Financement possible par l'employeur, un opérateur de compétences (OPCO), France Travail, la collectivité territoriale ou par financement personnel, selon la situation et sous réserve d'acceptation du dossier.	DÉLAIS D'ACCÈS 15 jours ouvrés après réception de l'accord de prise en charge et confirmation de l'inscription. Dates définies selon les inscriptions — nous contacter.
--	--

10 Accessibilité et situations de handicap

CONTACT ET AMÉNAGEMENTS

Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez-nous avant l'inscription pour étudier ensemble les aménagements nécessaires.

Référente handicap : Fabienne GIBOYAU

Courriel : contact@elitecoachingmartinique.com

Téléphone : 0596 53 77 95 / 0696 60 80 08

11 Informations pratiques

ORGANISME	ELITE COACHING — Fabienne GIBOYAU.
LIEU	ELITE COACHING, Martinique.
CONTACT	contact@elitecoachingmartinique.com — 0596 53 77 95 / 0696 60 80 08
MISE À JOUR	20/01/2026