



PROGRAMME DE FORMATION

## CONSEILLER DE VENTE

Formation théorique :

35 JOURS

245 HEURES

Mise en situation professionnelle :

5 JOURS

35 HEURES

# Business K Concept, votre partenaire en formation professionnelle

## Notre histoire



Fondé en 2021 par Kelly Uzan, Business K Concept se spécialise dans la formation et l'accompagnement professionnel avec une équipe issue elle-même de la reconversion professionnelle.

Grâce à notre vaste réseau d'entreprises partenaires et notre expertise sur le dispositif P.O.E.I, nous créons des parcours de formation sur mesure.

Notre approche humaine, axée sur l'accompagnement et le coaching nous permet de faciliter l'intégration des demandeurs d'emploi sur le marché du travail.

## En savoir +



### **Notre objectif**

Faciliter la reconversion professionnelle et l'insertion des demandeurs d'emploi grâce à des parcours de formation sur mesure



### **Notre engagement**

Maximiser les opportunités de formation et d'emploi, en apportant une expertise humaine et précieuse aux demandeurs d'emploi à chaque étape du processus



### **Notre ambition**

Devenir le partenaire de référence pour France Travail ainsi que pour les demandeurs d'emploi sur le dispositif P.O.E.I

# Pourquoi choisir notre organisme de formation ?

## Le candidat : notre priorité au sein de nos équipes



Business K Concept : un organisme engagé auprès de France Travail. Depuis des années, notre présence aux invitations de la Direction IDF témoigne de notre engagement et crédibilité dans le secteur, où nous soutenons tous les demandeurs d'emploi.

[Voir nos actualités](#)

# Les atouts de Business K Concept dans la mise en œuvre du dispositif POEI

Business K Concept est fortement engagé avec France Travail pour garantir la bonne réalisation du dispositif POEI.

Nous collaborons étroitement avec les agences en local et au réseau national pour offrir des formations adaptées aux demandeurs d'emploi tout en répondant aux besoins spécifiques des entreprises sur le marché.

## Notre accompagnement tout au long du processus

### Publication de l'offre d'emploi auprès de France Travail

L'employeur publie une offre d'emploi en collaboration avec France Travail. Cette offre doit clairement spécifier que le poste est accessible via une POEI.

Les points forts de BK Concept :  
Nous apportons notre soutien à France Travail en diffusant leurs offres d'emploi lors de nombreux événements de l'emploi où nous sommes présents. Cette collaboration nous permet de connecter efficacement les demandeurs d'emploi avec les entreprises qui recrutent.

### Validation des candidats par l'entreprise et constitution des dossiers avec France Travail

Après validation des candidats par l'entreprise, celle-ci initie ses demandes de POEI sur son espace France Travail. Business K Concept s'assure du bon suivi des dossiers en collaboration avec France Travail.

Les points fort de BK Concept :  
Notre équipe administrative se distingue par une réactivité exceptionnelle dans la constitution des dossiers avec France Travail. Consciente de l'importance cruciale de respecter les délais et les exigences administratives, nous nous engageons à fournir des réponses rapides et précises. Grâce à une équipe dédiée et expérimentée, nous assurons un traitement efficace et personnalisé de chaque dossier, garantissant ainsi une collaboration fluide et sans accroc avec France Travail.

### Sourcing, pré-sélection et suivi par l'organisme de formation BK Concept

France Travail identifie et présélectionne les candidats selon les critères définis par l'entreprise.

Les points forts de BK Concept :  
Notre organisme de formation peut intervenir afin d'apporter son expertise en matière de recrutement. Notre équipe est composée de chargés de recrutement spécialisés en reconversion professionnelle. Nous préparons les candidats aux entretiens de recrutement pour maximiser leurs chances de succès. Notre approche personnalisée et intensive permet de renforcer la confiance des demandeurs d'emploi, d'affiner leurs discours et leur fournir les outils pour se démarquer auprès des recruteurs.

### Entrée des candidats en formation et suivi durant tout leurs parcours

Chez BK Concept, nous nous engageons à être présents aux côtés de France Travail et de l'entreprise le jour du démarrage de la formation. Cette présence garantit que les candidats commencent dans les meilleures conditions possibles. Nous veillons à ce que chacun puisse identifier les différents interlocuteurs et disposer de toutes les informations nécessaires pour une intégration réussie.

Les points forts de BK Concept :  
Nous mettons à la disposition de nos stagiaires une plateforme Digitalisée personnalisée, où ils peuvent accéder aux supports de cours, aux mises en situation, et échanger avec notre équipe pédagogique. Une bibliothèque de cours reste accessible tout au long du parcours.

Un module spécifique de coaching individuel intitulé "Amorcer son intégration professionnelle" est mis en place à la fin de la formation théorique afin de garantir aux demandeurs d'emploi une intégration réussie au sein de l'entreprise.

Voir le module "Amorcer son intégration professionnelle"

## Tutorat en entreprise

Le "tutorat" assure un accompagnement personnalisé par un salarié expérimenté, facilitant l'acquisition des compétences nécessaires et l'intégration du candidat au sein de l'équipe.

L'entreprise peut décider de compléter le parcours de formation avec cette option.

Les points forts de BK Concept :  
Nous offrons un soutien sur mesure aux candidats, les aidant à s'intégrer rapidement et efficacement dans leur nouvel environnement professionnel grâce à des mises en situation concrètes tout au long de nos formations.

Nous travaillons en étroite collaboration avec les entreprises pour identifier leurs besoins spécifiques et adapter les formations en conséquence, assurant ainsi que les candidats possèdent les compétences requises dès le premier jour de tutorat.

Nos tuteurs expérimentés fournissent un accompagnement constant, facilitant l'acquisition des compétences nécessaires et assurant un suivi régulier pour garantir le succès des candidats.

Dans le cadre du secteur bancaire, nous avons mis en place un module de fin de formation spécifique pour préparer les candidats au passage de l'AMF (la certification AMF est une exigence réglementaire pour les professionnels du secteur financier en France, garantissant qu'ils possèdent les connaissances nécessaires pour exercer leurs fonctions conformément aux lois et réglementations en vigueur).

5

6

7

## Fin de la formation : bilans et signatures des contrats de travail

La dernière étape du dispositif POEI consiste en la signature des contrats, formalisant ainsi l'intégration du futur collaborateur dans l'entreprise, suivie d'un bilan complété par l'entreprise pour chaque candidat, qu'il soit embauché ou non.

Les points forts de BK Concept :  
La cérémonie de remise des signatures de contrats est proposée par Business K Concept et marque un moment solennel et symbolique. Cette dernière officialise les engagements pris par toutes les parties prenantes.

Vous pouvez retrouver ici un de nos événements organisé par France Travail, Caisse d'épargne Normandie et Business K Concept.

Pour en savoir plus :

[Voir le communiqué de presse](#)

## Suivi des candidats au-delà de la formation de BK Concept

Notre équipe pédagogique programme un point de suivi à 3 mois avec les candidats, qu'ils soient embauchés ou non par l'entreprise :

Un échange téléphonique est programmé pour chaque candidat avec nos équipes afin d'évaluer l'adaptation de ce dernier, de résoudre d'éventuels dysfonctionnements et de s'assurer que leurs attentes soient satisfaites.



**1**

---

## **DESCRIPTION DU PROGRAMME**



## DESCRIPTION DU PROGRAMME

Business K Concept a conçu un programme de formation complet dédié aux conseillers clientèle particuliers bancaires, s'étendant sur 47 jours. Destiné aux demandeurs d'emploi, ce dispositif s'inscrit dans le cadre de la POEI (Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individualisée) et inclut 5 jours de MES pour un accompagnement personnalisé.

Cette formation peut être réalisée en format présentiel, distanciel ou hybride, offrant ainsi une flexibilité adaptée aux besoins des participants. Les apprenants développeront des compétences essentielles dans le domaine de la relation client, de la vente de produits bancaires, et de la gestion de la clientèle particulière.

Le programme intègre des modules portant sur la compréhension des besoins des clients, la présentation des solutions bancaires, et la réglementation applicable, y compris la préparation à l'obtention de la certification AMF (Autorité des Marchés Financiers). Avec des mises en situation pratiques, des études de cas et des évaluations, les participants seront bien préparés à réussir dans leur futur rôle tout en bénéficiant d'un soutien tout au long de leur parcours.

Ce programme vise à faciliter l'insertion professionnelle des demandeurs d'emploi en leur fournissant les compétences et les connaissances nécessaires pour exceller dans le secteur bancaire.

Nb : Le prix de la formation par participant peut varier en fonction du taux horaire du financeur (France Travail).

NB : La période de collecte de nos données pour les taux d'assiduité et satisfaction des apprenants est en cours pour la période du 01-01-2024 au 31-12-2024



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

---

- Maîtriser les meilleures pratiques, se montrer autonome dans son apprentissage et acquérir des nouvelles connaissances.
- Connaître les différents domaines de la méthode et de l'utilisation des quatre dimensions du MBTI afin de maîtriser sa communication en fonction du profil de l'interlocuteur.
- Maîtriser et valoriser sa communication au sein d'une équipe et au service de sa clientèle.
- Maîtriser l'art de l'accueil client en magasin.
- Maîtriser les techniques de vente et les différentes typologies clients par téléphone et face au client
- Savoir booster les ventes en magasin grâce à la méthode du D.I.S.C.
- Maîtriser le travail collaboratif en équipe, afin d'optimiser la cohésion et contribuer ainsi aux succès de l'entreprise.
- Connaître les différentes formes de réclamation client afin d'en optimiser la gestion.
- Connaître les différents type de conflit afin d'en optimiser la gestion en entreprise.
- Connaître les principes d'une prise de parole réussie en public.
- Maîtriser les règles orthographiques du lexique professionnel en langue française.
- Maîtriser et identifier les mécanismes de stress afin de l'anticiper au sein de sa vie privée et en collectivité.
- Développer la performance individuelle dans une bonne répartition de son temps

Nb : Le prix de la formation par participant peut varier en fonction du taux horaire du financeur (France Travail).

NB : La période de collecte de nos données pour les taux d'assiduité et satisfaction des apprenants est en cours pour la période du 01-01-2024 au 31-12-2024



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

---

- Savoir optimiser son temps et hiérarchiser ses priorités en entreprise
- Valoriser les points forts pour booster sa confiance en soi et valoriser son image professionnelle
- Maîtriser les valeurs de l'entreprise, les assimiler, se les approprier et s'engager à les respecter.
- Maîtriser les principaux indicateurs commerciaux du point de vente lier les indicateurs aux actions vente et au chiffre d'affaires
- Cerner les conséquences des accidents et maladies liés à la manutention manuelle de charge
- Connaître les principes de sécurité physique et d'économie d'effort.
- Maîtriser les techniques de merchandising et gestion organisationnelles afin d'optimiser et rentabiliser son rayon.
- Savoir mettre en œuvre ses nouvelles compétences dans le cadre du métier de vendeur / conseiller de vente.

Nb : Le prix de la formation par participant peut varier en fonction du taux horaire du financeur (France Travail).

NB : La période de collecte de nos données pour les taux d'assiduité et satisfaction des apprenants est en cours pour la période du 01-01-2024 au 31-12-2024



2

---

## PROFIL DES STAGIAIRES ET MODALITÉS



## PROFIL DES STAGIAIRES ET MODALITÉS

### POUR QUI ?

- Expérience de 1 an minimum impérativement dans le secteur de la vente.

### FORMATION

- Conseiller de vente

### ACCESSIBILITÉ

- Accessibilité aux personnes en situation d'handicap sous réserve de faisabilité.
- Notre politique accessibilité et handicap est disponible sur demande.

### LIMITE D'EFFECTIF

- 15 à 25 candidats.

### PRÉ-REQUIS

- Demandeur d'Emploi.
- Niveau bac

### LIEU DE FORMATION

- Visioconférence / Présentiel.

### MODALITÉS D'ACCÈS

- Avoir passé au préalable un entretien avec le pôle recrutement après vérification des pré-requis.

### DÉLAI D'ACCÈS

- 1 semaine sous réserve de la réception de l'ensemble des documents administratifs nécessaires.

### TARIF

- Formation pouvant être prise en charge par France Travail sous réserve d'acceptation du projet de POEI.

A woman with blonde hair tied back, wearing a light blue button-down shirt and dark pants, is standing in a meeting room. She is pointing with a green marker at a whiteboard. The whiteboard is covered with various documents, charts, and sticky notes. One sticky note says 'Promotion'. Another says '60%'. There are also some diagrams and flowcharts on the board. The background shows a modern office environment with wooden desks and shelves.

**3**

---

## **CONTENU DU PROGRAMME DE FORMATION**

## Sommaire

MODULES	JOURS
ACCUEIL ET DECOUVERTE DE LA FORMATION COMPORTEMENTALE	1 JOUR / 7 HEURES
COMPRENDRE LES DYNAMIQUES RELATIONNELLES ET ÉTABLIR SON PROFIL DE PERSONNALITÉ POUR AMÉLIORER LA COMMUNICATION ET LA COLLABORATION	2 JOURS / 14 HEURES
COMMUNICATION ADAPTÉE AU SEIN D'UNE ÉQUIPE ET AU SERVICE DU CLIENT EN MAGASIN	2 JOURS / 14 HEURES
COLLABORER EN ÉQUIPE ET OPTIMISER LA PERFORMANCE COLLECTIVE	1 JOUR / 7 HEURES
LA GESTION DE CONFLITS DANS L'ENTREPRISE ET LA GESTION DES RÉCLAMATIONS CLIENTS	1 JOUR / 7 HEURES
MIEUX GÉRER SON STRESS ET CELUI DES AUTRES. ÉQUILIBRER SA VIE PRIVÉE ET PROFESSIONNELLE	1 JOUR / 7 HEURES
OPTIMISER SON TEMPS, DÉFINIR ET HIÉRARCHISER LES PRIORITÉS	1 JOUR / 7 HEURES
VALORISER SON IMAGE PROFESSIONNELLE - DEVELOPPER SON EMPLOYABILITE	1 JOUR / 7 HEURES
LA VENTE EST UN METIER - L'ART DE L'ACCUEIL CLIENT ET CONCLUSION DE LA VENTE	3 JOURS / 21 HEURES
LES TECHNIQUES DE VENTE ET LES DIFFETENTES TYPOLOGIES CLIENTS	4 JOURS / 28 HEURES
ANALYSER LA PREPARATION DE COMMANDES	1 JOUR / 7 HEURES
EXAMINER LA GESTION DES STOCKS	2 JOURS / 14 HEURES
IMPLANTATION D'UN RAYON - INTÉGRER LES BASES DU MERCHANDISING	3 JOURS / 21 HEURES
ANGLAIS PROFESSIONNEL DANS LE SECTEUR DU COMMERCE	3 JOURS / 21 HEURES
RENFORCER SON LANGAGE PROFESSIONNEL	2 JOURS / 14 HEURES
APPREHENDER LES ENJEUX DURABLES ET RESPONSABLES DANS LE COMMERCE	1 JOUR / 7 HEURES
HYGIENE ET SECURITE	2 JOURS / 14 HEURES
SANTE ET SECURITE AU TRAVAIL	2 JOURS / 14 HEURES
AMORCER SON INTEGRATION PROFESSIONNELLE	2 JOURS / 14 HEURES
TOTAL JOURS FORMATION + MES	40 JOURS / 280 HEURES



## ACCUEIL ET DÉCOUVERTE DE LA FORMATION COMPORTEMENTALE

1 JOUR / 7 HEURES

**Un nouveau regard sur sa vie professionnelle, Acteur de sa réussite et de son apprentissage.**

**Présentation des règles de fonctionnement. Les rôles de chacun**

- Les participants.
- Le formateur

**Le processus d'apprentissage :**

- Comment apprend-on ?
- Quels sont les éléments constitutifs de l'apprentissage ?

**Le Mind mapping comme méthode et organisation au quotidien et gestion de projet d'apprentissage.**

**Le comportement :**

- Qu'est-ce-qu'un comportement ?
- Sa définition.
- Quels types de comportements.
- Qu'est-ce que la confiance ?
- Comment gagner la confiance ?
- Créer un climat de confiance par notre comportement.



**COMPRENDRE LES DYNAMIQUES  
RELATIONNELLES ET ÉTABLIR  
SON PROFIL DE PERSONNALITÉ  
POUR AMÉLIORER LA  
COMMUNICATION ET LA  
COLLABORATION**

**2 JOURS / 14 HEURES**

## **JOUR 1 & 2**

### **Identifier son profil de communicant :**

- Identifier son profil de communicant (test MBTI) :
- découvrir le modèle.
- identifier son propre profil.
- comprendre les différents profils de communication.
- s'adapter aux profils de ses interlocuteurs.

### **Étude des quatre dimensions :**

- Attitude générale et orientation de l'énergie, modalités de communication.
- Fonction de perception et de recueil d'information.
- Fonction de jugement et de prise de décision.

### **Auto diagnostic : passation individuelle du diagnostic MBTI (Indicateur Typologique selon Myers et Briggs).**

### **Communiquer en tenant compte des préférences**

- Utiliser les fonctions dans la résolution des problèmes.
- Communication persuasive en fonction des profils en interaction.
- Connaissance et compréhension des modes de fonctionnement individuels et collectifs.
- Compréhension et acceptation de la différence.

### **Dynamique des fonctions :**

- Assimiler l'ordre des fonctions: fonctions dominante, auxiliaire, tertiaire, inférieure.
- Utiliser les fonctions dans la résolution de problèmes.
- Comprendre l'évolution des fonctions tout au long de la vie.



## COMMUNICATION ADAPTÉE AU SEIN D'UNE ÉQUIPE ET AU SERVICE DU CLIENT EN MAGASIN

2 JOURS / 14 HEURES

### JOUR 1 & 2

#### **Mieux communiquer : les fondamentaux... et les astuces**

- S'approprier les fondamentaux déterminer l'objectif de l'échange savoir être clair dans son discours.
- Langage verbal et non verbal : bien les utiliser.

#### **Ecouter activement, questionner judicieusement, reformuler efficacement.**

- Jeux de rôle : s'assurer la maîtrise d'une situation de communication.
- Une clé de réussite : s'adapter !

#### **Analyser sa position :**

- Demandeur ou sollicité,
- Distinguer fait / opinion / jugement.
- Identifier les attentes de son interlocuteur, filtre, omission, interprétation : déjouer les pièges de la communication.

#### **Développer une stratégie adaptée**

- Exercice pratique : construire des stratégies sur des situations de communication.

#### **Argumenter avec pertinence : développer son argumentaire et l'adapter.**

- Mise en situation : entraînements sur le choix des mots, la gestuelle, la synchronisation.

#### **Anticiper les situations difficiles... et les dépasser .**

- Identifier et analyser les situations délicates, prévenir les tensions.

#### **S'affirmer dans la communication**

- Savoir dire non avec empathie, écouter une communication qui se prolonge.
- Formuler ses désaccords de manière non conflictuelle. instaurer une relation de respect et de confiance avec son interlocuteur.
- Jeux de rôle : entraînements actifs à la communication.



## **COLLABORER EN ÉQUIPE ET OPTIMISER LA PERFORMANCE COLLECTIVE**

**1 JOUR / 7 HEURES**

### **Créer l'ambiance du travail en équipe.**

- Utilisez l'analyse d'un succès pour vous renforcer et pour renforcer votre équipe aidez et conseillez vos collègues.

### **Adaptez votre rôle et votre comportement en fonction du groupe.**

- Appliquez des techniques de dynamique de groupe pour accroître l'énergie de votre équipe.

### **Motiver les collègues en privilégiant la recherche de solution sur l'analyse de problème.**

- Visez à bien vous organiser vous-même (à distance) pour garantir un travail d'équipe fructueux émettez et recevez des critiques axées sur les solutions.
- Inversez les situations de conflit pour en faire des occasions de renforcer la collaboration entre collègues.

### **Renforcer la capacité de rebondir de votre équipe.**

- Examinez l'adage « votre équipe produit davantage que la somme de ses individus ».
- Plan d'action personnel.

**Que voudriez vous pouvoir faire mieux en termes de collaboration en équipe ? A quoi verrez vous une différence si vous réussissez ? Qu'allez-vous entreprendre en premier pour enregistrer du progrès ? A quoi allez-vous remarquer que ça prend le bon chemin ?**



## LA GESTION DE CONFLITS DANS L'ENTREPRISE ET LA GESTION DES RÉCLAMATIONS CLIENTS

1 JOUR / 7 HEURES

### Définition du conflit :

- Qu'est-ce qu'un conflit ? Comment naît-il ?
- Quels sont les raisons qui amènent au conflit ?
- Notre rapport au conflit. Les façons d'aborder et de gérer un conflit d'une personnalité à l'autre.

### Identifier et qualifier le conflit, l'anticiper Identifier les différentes étapes d'un conflit.

- Étudier des cas individuels concrets.
- Appréhender le concept d'intelligence émotionnelle.
- Quelle réponse spécifique apporter à chaque conflit.

### Préparer la confrontation

- Déterminer l'objectif et les enjeux de la confrontation et connaître les objectifs de l'autre avant de traiter.
- Résoudre le conflit grâce aux différents outils de communication :
- Verbal.
- Para verbal.
- Non verbal.
- L'écoute active.
- La reformulation.
- Les filtres de la communication.
- La congruence.

### La gestion des réclamations clients

- Les différentes typologies de clients.
- Leur comportement conflictuel.
- Comment gérer les différentes typologies. Fidéliser son client malgré un conflit.

**Que voudriez vous pouvoir faire mieux en termes de collaboration en équipe ? A quoi verrez vous une différence si vous réussissez ? Qu'allez-vous entreprendre en premier pour enregistrer du progrès ? A quoi allez-vous remarquer que ça prend le bon chemin ?**



**MIEUX GÉRER SON STRESS  
ET CELUI DES AUTRES.  
ÉQUILIBRER SA VIE PRIVÉE  
ET PROFESSIONNELLE**

**1 JOUR / 7 HEURES**

### **Identifier et définir le stress**

- Les origines du stress.
- Quels sont les différents facteurs de stress.
- Les manifestations du stress.
- Les amplificateurs de stress.
- Le stress dans le monde du travail.
- Les évolutions du stress à travers les époques.
- Les impacts sur l'économie et la société actuelle.

### **Les différents types de stress**

- Les formes de stress et leurs répercussions sur notre santé.
- Savoir identifier les symptômes du stress :
- Symptômes physiologiques.
- Symptômes émotionnels.
- Symptômes comportementaux.
- Symptômes sociaux.



## **OPTIMISER SON TEMPS, DÉFINIR ET HIÉRARCHISER LES PRIORITÉS**

**1 JOUR / 7 HEURES**

- Qu'est-ce que la gestion du Temps ?
- Qu'est-ce qu'une priorité ?
- Savoir prioriser et hiérarchiser les actions à mener.
- Optimiser son organisation et planifier son activité.
- Identifier nos parasitages et optimiser sa performance.
- Développer la performance individuelle dans une bonne répartition de son temps.
- Maîtriser l'objectif S.M.A.R.T.
- Auto-évaluation de ses axes d'amélioration sur les thèmes abordés durant le module de formation



**VALORISER SON IMAGE  
PROFESSIONNELLE -  
DÉVELOPPER SON  
EMPLOYABILITÉ**

**1 JOUR / 7 HEURES**

- L'image professionnelle
- L'impact physique des formes et de la couleur
- L'identification et la maîtrise des codes vestimentaires professionnels
- Valoriser les points forts pour booster sa confiance en soi
- Prendre conscience de ses qualités et compétences et les mettre en valeur



**LA VENTE EST UN MÉTIER -  
L'ART DE L'ACCUEIL  
CLIENT ET CONCLUSION  
DE LA VENTE**

**3 JOURS / 21 HEURES**

## **JOUR 1 & 3**

### **Structurer sa démarche commerciale :**

- Identifier les attentes actuelles des clients.
- Anticiper pour mieux s'adapter au client.
- Recueillir les informations essentielles.

**Utiliser les fondamentaux de la communication pour accueillir votre client comme s'il était votre hôte.**

**Identifier et connaître l'impact de sa communication non verbale pour accueillir le client de façon chaleureuse et positive.**

- Identifier et adapter sa communication verbale pour créer l'enchantement chez le client.

**Maîtriser sa communication esthétique pour incarner l'image de marque. Identifier qui sont vos clients.**

**Développer votre capacité d'observation pour repérer les attentes de vos clients.**

**Définir leurs besoins fonctionnels et émotionnels pour un accueil subtil.**

- Développer votre capacité d'observation pour repérer les attentes de vos clients.

**Connaître la pyramide de l'expérience client pour suivre un fil conducteur.**

**Écouter le client pour une relation personnalisée.**

- Utiliser l'observation et l'écoute active pour une compréhension adaptée.

**Savoir questionner pour s'adapter et créer une relation personnalisée.**

- Faire preuve d'empathie pour se connecter à son client.



**LA VENTE EST UN MÉTIER -  
L'ART DE L'ACCUEIL  
CLIENT ET CONCLUSION  
DE LA VENTE**

**3 JOURS / 21 HEURES**

## **JOUR 1 à 3**

### **Réussir la prise de contact avec le client, le prospect :**

- Se présenter et présenter son entreprise.
- Donner envie dès les premiers instants.
- Ouvrir le dialogue.
- Se synchroniser avec son client, prospect.
- Connaître les besoins et attentes du client
- Identifier besoins et motivations.

### **Conclure la vente, préparer la conclusion :**

- Collecter des oui. Aider le client à prendre sa décision.
- Conclure positivement l'entretien, même en cas de vente non faite.
- Consolider pour fidéliser : amorcer la prochaine vente.
- Maîtriser les procédures d'encaissement



## LES TECHNIQUES DE VENTE ET LES DIFFÉRENTES TYPOLOGIES CLIENTS

4 JOURS / 28 HEURES

### JOUR 1 à 4

#### Questionner pour identifier tous les besoins :

- Adapter sa stratégie à un client, un prospect.
- Identifier le circuit de décision.
- Argumenter pour convaincre.
- Montrer sa compréhension du besoin.
- S'adapter à SONCAS.
- Comprendre la théorie de Maslow.

#### Mettre en avant les bénéfiques clients :

- la méthode APB.( « Avantage, Preuve, Bénéfice »).
- Impliquer le client dans l'argumentation.
- S'appuyer sur les supports et outils de vente spécifiques.

#### Traiter les objections à la vente :

- Comprendre l'origine des objections dans l'entretien de vente.
- Traiter les objections du client.
- Traiter spécifiquement l'objection prix.
- Acquérir des réflexes pour mieux rebondir sur les objections.

#### « Connaître mes clients » et reconnaître les différents types de clients.

- Une relation personnalisée permet au client de prendre du « plaisir », c'est la première étape vers la fidélisation.

**Pour toute personne en contact avec le client, il est souvent intéressant de chercher à identifier les grandes familles (ou typologies) de clients qu'il est amené à rencontrer. Cette identification permet de mieux comprendre toute l'importance de ne pas développer un comportement trop standardisé.**

**Reconnaître ses profils clients Les différents « types de clients Comment les découvrir ?**



**LES TECHNIQUES  
DE VENTE  
ET LES DIFFÉRENTES  
TYPOLOGIES CLIENTS**

**4 JOURS / 28 HEURES**

**JOUR 1 à 4**

**Adapter votre comportement. Ou comment repérer ce que chaque client attend de vous pour créer une Relation personnalisée.**

**Pratiquez et partagez ! Après le départ du visiteur, échangez avec votre équipe : êtes-vous d'accord sur la typologie de ce client ?**

**Mise en situation : entraînements sur le choix des mots, la gestuelle, la synchronisation- s'assurer de la maîtrise**



## **ANALYSER LA PRÉPARATION DE COMMANDES**

**1 JOUR / 7 HEURES**

- Déplacement des produits (stockage ou départ).
- Identifier la préparation de commandes.
- Appliquer les Consignes de sécurité (charge transport manutention).
- Vérifier la Conformité des supports.
- Organiser le déplacement (référence quantité conditionnement).
- Saisir les informations et détecter les anomalies.
- Préparation et conditionnement des produits.
- Opérer le conditionnement et l'emballage.
- Identifier les quantités et les références.
- Pratiquer la Constitution des colis.
- Identifier les documents d'accompagnements.
- Manipulation : GROUPAGE OU DEGROUPAGE.
- Appliquer les consignes de sécurité (charges, geste et posture).
- Pratiquer le conditionnement (références quantités).
- Identifier les normes de qualités.
- Distinguer les anomalies et rendre compte.
- Prélèvement du produit. Identifier la localisation du produit.
- Identifier l'emplacement.
- Identifier les références (zones quantités).
- Situer le regroupage ou la dépose.



## **EXAMINER LA GESTION DES STOCKS**

**2 JOURS / 14 HEURES**

### **JOUR 1 & 2**

- La gestion des stocks : Définir la fonction gestion des stocks.
- Identifier les paramètres de gestion de stock.
- Définir les niveaux de stock.
- Identifier les principales méthodes de gestion.
- Organiser une gestion : Définir les documents de suivi de stock.
- Contrôler le stock (inventaire ,rupture ,stock mini , maxi).
- Coordonner les opérations (flux , inventaires, commandes).
- Planifier les besoins en équipement et consommables.
- Analyser un inventaire : Identifier les différents inventaires.
- Organiser le comptage des produits.
- Planifier un inventaire.
- Analyser et identifier les anomalies.



## IMPLANTATION D'UN RAYON - INTÉGRER LES BASES DU MERCHANDISING

3 JOURS / 7 HEURES

### JOUR 1 à 3

#### **Introduction au merchandising :**

- Les origines du merchandising et l'évolution du commerce.
- L'évolution du consommateur et l'évolution de la place du produit.
- 

#### **Connaître son point de vente pour mieux vendre :**

- La zone de chalandise du point de vente et l'étude de la clientèle.
- L'étude de marché et la connaissance de la concurrence.

#### **Les techniques de merchandising :**

- Le merchandising de l'assortiment .
- Les différentes sortes d'assortiment.
- Les différentes catégories de produits.
- L'implantation d'une surface de vente .
- L'environnement d'une surface de vente.
- L'organisation d'une surface de vente.
- Allocation des surfaces des rayons.
- Notion d'élasticité des ventes dans un linéaire.
- Le merchandising du rayon .
- Les règles d'implantation des produits dans un rayon.
- Améliorer sa rentabilité avec le merchandising.
- Éléments de base de calculs de rentabilité.
- Les ratios du merchandising et la rotation des produits.
- 

#### **Gérer l'approvisionnement et le réassort des produits**

- La cadence et la saisonnalité
- L'organisation de l'espace de vente
- Les familles de produits
- Les biens et les services
- Le mobilier
- La sécurité
- La rotation des produits
- Les dates de consommation
- La présentation marchande
- Le facing



## IMPLANTATION D'UN RAYON - INTÉGRER LES BASES DU MERCHANDISING

3 JOURS / 7 HEURES

### JOUR 1 à 3

#### Mettre en valeur les produits et l'espace

- Les facteurs d'ambiance
- L'implantation des produits
- L'action promotionnelle
- Le rangement et nettoyage des surfaces de vente
- Visualiser les réflexes à acquérir pour assurer une présentation soignée des produits sur un rayon
- S'assurer que toutes les tailles sont bien disponibles et réassortir si nécessaire.
- Respecter la mise en place et rendre les rayons attractifs.
- Assurer le conditionnement des produits
- Les fournitures et outils de conditionnement
- La réglementation de la traçabilité
- Les organismes de contrôle
- Installer et mettre à jour la signalétique du produit ILV et PLV
- L'étiquetage
- La protection du consommateur
- La démarque
- Lutter contre la démarque et participer aux inventaires



## ANGLAIS PROFESSIONNEL DANS LE SECTEUR DU COMMERCE

3 JOURS / 7 HEURES

### JOUR 1 à 3

#### Accueil et prise en charge, story telling.

##### Accueillir une clientèle étrangère :

- Différences culturelles et attentes des clients étrangers.
- Proposer ses services et détecter les centres d'intérêts du client.
- Découverte, techniques de questionnement. Small talk.

##### Répondre aux questions des clients :

- Savoir parler de sa marque.
- Savoir élargir la découverte du transactionnel vers le relationnel.
- Détecter les éléments clés de sa vente.
- Ventes complémentaires.

##### Savoir recueillir des informations utiles pour des ventes complémentaires :

- Introduire des associations de produits et d'accessoires.
- Élargir l'approche aux clients accompagnateurs à des tiers.
- Savoir utiliser la tenue du client pour valoriser et accessoriser.
- Propositions et argumentaires.
- Savoir défendre son prix sur la base des informations recueillies en découverte.
- Savoir parler de la marque, de la qualité, de l'image qu'elle procure.
- Savoir rebondir subtilement vers des solutions alternatives.

##### Encaissement et prise de congé :

- Engager le client en toute diplomatie et l'inviter à aller à la caisse.
- Gérer la détaxe, les livraisons.
- Small talk de fin de parcours.
- Savoir rassurer et proposer le programme relationnel.
- Formules de congé



## RENFORCER SON LANGAGE PROFESSIONNEL

2 JOURS / 14 HEURES

### JOUR 1 & 2

#### Maitriser la langue française et ses particularités

- Quand utiliser la cédille ?
- L'emploi des accents. Le pluriel des noms simples.
- L'accord des adjectifs qualificatifs, des adjectifs de couleur.
- Paronyme et homophone.

#### Revoir et appliquer les principales règles de grammaire :

- Les groupes des verbes.
- Les principales conjugaisons à connaître et leurs caractéristiques, les compléments d'objet direct et indirect.

#### Améliorer ses écrits :

- Ponctuer, apprendre à se relire.
- Les signes de ponctuation et la majuscule.
- La relecture et le repérage des fautes dans ses écrits.
- Mise en situation tout au long de la formation, chacun s'approprie à l'aide d'exercices Les règles de grammaire. Les exercices sont ludiques et adaptés au rythme de chacun.



## APPREHENDER LES ENJEUX DURABLES ET RESPONSABLES DANS LE COMMERCE

1 JOUR / 7 HEURES

### Définir les concepts fondateurs des achats responsables

- La Responsabilité Sociétale des Entreprises
- Les parties prenantes
- Les achats responsables

### Identifier les référentiels méthodologiques

- Les référentiels institutionnels
- Les référentiels législatifs (réglementations européennes, les lois)
- Les référentiels normatifs
- Les labels

### Mettre en oeuvre une politique des achats responsables

- Démarche collective portée par la gouvernance
- Analyse stratégique :
  - Etat des lieux
  - Diagnostic achat
- Plan d'action personnalisé et matrice de maturité
- Intégrer les caractéristiques responsables dans le processus achat

### Les différents écogestes dans son activité professionnelle

- Comprendre l'impact carbone pour le réduire
- Le cycle de vie des produits utilisés en magasin
- Sensibiliser les apprenants pour une transformation des comportements et des réflexes



## HYGIÈNE ET SECURITÉ

1 JOUR / 7 HEURES

- Définition du terme hygiène et sécurité.
- Connaître les Bonnes Pratiques d'hygiène (BPH).
- Connaître les exigences réglementaires et vos obligations par rapport aux services officiels DDP (direction départementale de la protection des populations), DDCSPP (directions départementales de la cohésion sociale et de la protections des populations).
- Les pénalités : connaître les risques encourus en cas de non conformité hygiène et sanitaire, en cas de contrôle.
- Connaître les dangers (microbiologique, physique, chimique, allergène) et les principales sources de contamination, les "5 M" (Méthode, Milieu, Main d'œuvre, Matériel) pour l'analyse de risques HACCP.
- Connaître les micro-organismes, virus, bactéries, moisissures... À maîtriser en HACCP.
- Le respect des Bonnes Pratiques de Fabrication et d'Hygiène.
- Comment éviter les contaminations, l'apparition des dangers : les matières premières utilisées, ma marche en avant, la maîtrise des températures, l'hygiène du personnel.
- Comment éviter les risques sanitaires.
- Assurer la traçabilité et gérer les non-conformités (TIAC, rappel produit...).
- Le PMS (Plan de Maîtrise Sanitaire) : connaître son contenu et savoir l'organiser.
- Le paquet hygiène 2006.
- Les arrêtés ministériels.
- Guides des Bonnes Pratiques d'Hygiène (GBPH).
- Comprendre comment déclarer son établissement et qu'est ce qu'un dossier d'agrément sanitaire.
- Définition de la méthode HACCP.
- Comprendre l'HACCP au cœur de l'entreprise.
- Les bases de l'HACCP et les prérequis.
- Comprendre l'élaboration des diagrammes de fabrication de vos produits.
- Déterminer les points critiques (CCP) en fonction de votre production de denrées alimentaire.
- Savoir créer ses documents : contrôle à la réception.
- Comment mettre en place son plan et ses plannings de nettoyage et de désinfection ?



## SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

2 JOURS / 7 HEURES

### JOUR 1 & 2

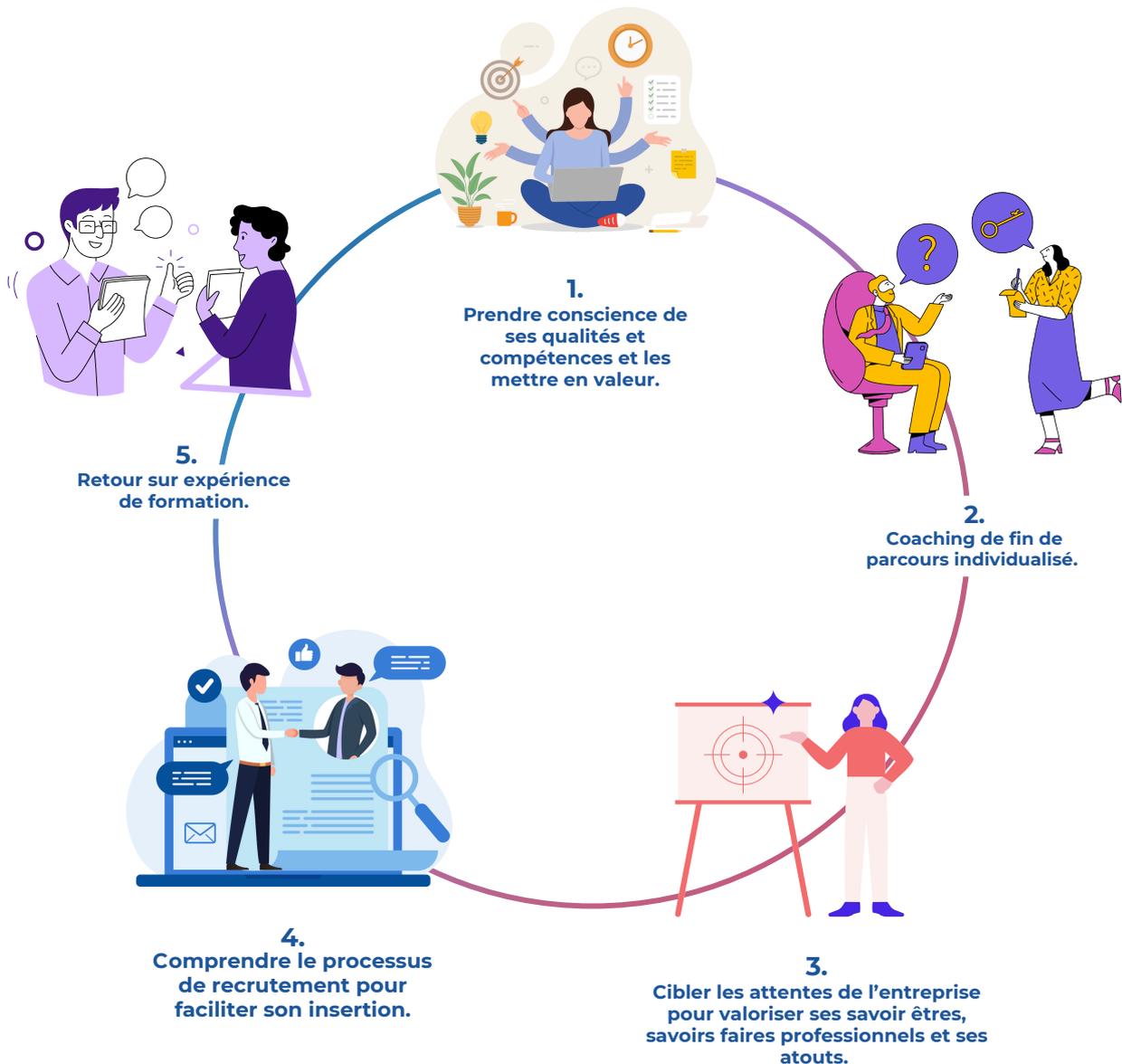
- Manager la sécurité et la santé au travail
- Autoévaluation initiale.
- Risques, enjeux et responsabilités en santé sécurité au travail.
- Les facteurs de risques et l'accidentologie.
- Enjeux pour l'entreprise.
- Responsabilités pénale et civile.
- Les acteurs sécurité dans l'entreprise.
- Postures et moyens du manager en Santé et Sécurité.
- Notion de comportement.
- Posture à adopter.
- Moyens et bonnes pratiques de management santé/sécurité (communication, visite comportementale sécurité, gestion des remontées d'informations, analyse des incidents...).
- Les ressources à disposition.
- Plan d'actions en santé et sécurité pour l'entreprise.
- Notion de système de management de la sécurité et de culture sécurité.
- Synthèse et engagement individuel.



## AMORCER SON INTÉGRATION PROFESSIONNELLE

2 JOURS / 14 HEURES

### JOUR 1 & 2



A young woman with voluminous curly hair and glasses is smiling while working on a laptop. She is wearing a light blue striped button-down shirt over a white t-shirt. The background shows a wooden shelf with books and a small potted plant.

4

---

## DISPOSITIF DE SUIVI ET ÉVALUATION DES ACQUIS



## DISPOSITIF DE SUIVI ET ÉVALUATION DES ACQUIS

### DÉBUT DE FORMATION

L'évaluation de début de formation permet d'étudier les fondements du parcours coconstruit avec le stagiaire pour définir les objectifs, les étapes, l'organisation et le contenu de la formation afin de sécuriser son parcours. Test de connexion 2 jours avant début de formation.

### PENDANT LA FORMATION

L'évaluation s'effectue, sous forme de QCM, quiz, tests de connaissances, études de cas individuelles ou en sous-groupe, cas pratique.

Le formateur tient au courant les stagiaires sur les critères de réussites et du seuil minimum pour les questionnaires.

Des corrigés types sont fournis et les réponses aux questions explicitées.

Des points réguliers individuels sont effectués afin de détecter les axes d'améliorations des candidats et de les rendre plus autonomes.

Le formateur traite les réclamations afin d'adapter et de sécuriser leurs parcours de formation. Le pôle ingénierie pédagogique assure le suivi et recueille les enquêtes de satisfaction.

### FIN DE FORMATION

L'évaluation de fin de formation permet d'évaluer le stagiaire sur ses compétences (Acquises, non acquises, mesures de soutien nécessaire, non évaluable)

Il prépare ensuite les entretiens individuels afin de faire un point sur chacun des candidats et leurs parcours.

Les évaluations de ces derniers est transmise à leurs futurs employeurs.



5

---

MOYENS PÉDAGOGIQUES



## MOYENS PÉDAGOGIQUES

---

- Travaux individuels ou en groupe.
- Les supports de cours seront mis à disposition de chaque apprenant par un lien de connexion.
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.
- Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie. Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas «réalistes» et les cas «décalés» pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques.
- La pédagogie est progressive et évolutive, suivant « brique sur brique » ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.
- La formation est animée par plusieurs formateurs BK Concept sélectionnés pour leur expertise métier mais aussi leur savoir-faire et leurs savoir être pédagogique.
- La formation est nourrie d'apports théoriques et ponctuée d'exercices pragmatiques et ludiques, de réflexion individuelle, de travail en sous-groupe et de jeux de rôles.

# L'équipe Business K Concept

Business K Concept est un centre de formation agréé Qualiopi spécialisé dans le recrutement et la formation sur le marché de l'emploi en France.

Pour ce faire, nous avons au sein de notre équipe pédagogique des professionnels qui ont exercé ces métiers au quotidien.

Nous assurons de façon continue la transmission des savoirs et des savoir-faire à nos candidats.

Pour toute demande d'information, vous pouvez joindre nos équipes.



## **CEO**

Mme Uzan Kelly au 01 80 89 32 45

Mail : [kelly.uzan@bkconcept-france.com](mailto:kelly.uzan@bkconcept-france.com)



## **Direction & Finance**

Mme Abitbol Cathy au 01 80 89 32 45

Mail : [cathy.abitbol@bkconcept-france.com](mailto:cathy.abitbol@bkconcept-france.com)



## **Direction & Finance**

Mme Hamidi Sandrine au 01.80.89.32.45

Mail : [sandrine.hamidi@bkconcept-france.com](mailto:sandrine.hamidi@bkconcept-france.com)



## **Administratif**

### **Référente Qualité & handicap**

Mme Davignon Eurydice au 01 80 89 48 22

Mail : [eurydice.davignon@bkconcept-france.com](mailto:eurydice.davignon@bkconcept-france.com)

