



XPERETAIL

CONFECTION DE FORMATIONS SUR MESURE

2025

Qualiopi
processus certifié 
 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

La certification qualité a été délivrée au titre des catégories suivantes:

Actions de formations

Actions de formation par apprentissage

Actions permettant de faire valider les acquis d'expérience

XPERetail

INFORMATIONS GÉNÉRALES

NOUS SOMMES

XPERetail est un Organisme de formation dédié aux acteurs du Retail et de la Distribution.

NOS MISSIONS

Former les apprenants de manière opérationnelle et ludique. Adapter nos formations en terme de durée et de méthodologie aux besoins des stagiaires et de nos partenaires.

OFFRE DE FORMATION

CFA : TITRES PROFESSIONNELS

Conseiller de vente – RNCP 37098
Manager d'Unité Marchande
(MUM) – RNCP 38676

FORMATION A LA CARTE : INTRA ENTREPRISE

Parcours Conseiller de vente
Parcours Managérial
Coaching personnalisé

DISPOSITIFS COMPLEMENTAIRES

POEC Conseiller(e) de vente en magasin
POEC Chef de rayon / Assistant manager
PRO-A
FNE
PLAN DE DEVELOPPEMENT DE COMPETENCES

MODALITES DE REALISATION :

- EN CENTRE DE FORMATION
- DANS LES LOCAUX DE L'ENTREPRISE PARTENAIRE
- A DISTANCE (EN LIGNE)
- PLATEFORME E-LEARNING

POUR ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP ET ACCESSIBILITÉ PMR
NOUS CONSULTER EN AMONT POUR UNE PRISE EN CHARGE ADAPTEE

VAE (Validation des Acquis de l'Expérience)

Titre MUM Manager d'Unité Marchande

METHODES PEDAGOGIQUES

Toutes nos formations sont construites autour du concept de **la pédagogie par objectif**, étant également ludiques et proche de la réalité sur le terrain.

L'élaboration de nos séquences pédagogiques repose sur le choix d'une stratégie qui sera la plus pertinente pour l'acquisition de la compétence visée. A cet effet nous appliquons les méthodes expositives, participatives et interrogatives pour co-construire avec les apprenants les éléments du contenu pédagogique et les outils opérationnels.

Chaque action de formation de XPERetail comprend au minimum : une activité d'apprentissage avec des apports théoriques, puis des mises en application, une synthèse (ou débrief) et une évaluation par quiz ou mise en situation.

XPERetail

LE CFA

FORMATIONS PROPOSEES

CONSEILLER DE VENTE

TITRE PROFESSIONNEL

Conseiller de vente – RNCP 37098
du Ministère de l'Emploi RNCP Niv 4

MANAGER D'UNITE MARCHANDE (MUM)

TITRE PROFESSIONNEL

Manager d'unité marchande – RNCP
38676 du Ministère de l'Emploi
RNCP Niveau 5

MODALITES POUR L'APPRENTI

Le contrat d'apprentissage permet aux jeunes de 16 à 29 ans de poursuivre des études tout en étant salarié.

Les apprenants bénéficient alors d'une double pédagogie :

- Périodes d'enseignement théorique en CFA,
- Périodes de formation pratique en entreprise.

Il est accompagné tout au long de son contrat par un tuteur dans sa formation et un maître d'apprentissage en entreprise.

L'apprenti dispose d'un double statut : salarié et étudiant. Le contrat d'apprentissage peut être réalisé en CDD ou en CDI.

REMUNERATION LORS DU CONTRAT D'APPRENTISSAGE (% DU SMIC)

ÂGE	1 ^{ÈRE} ANNÉE	2 ^{NDE} ANNÉE	3 ^{EME} ANNÉE
Moins de 18 ans	27%	39%	55%
De 18 à 20 ans	43%	51%	67%
De 21 à 25 ans	53%	61%	78%
26 ans et +	100%	100%	100%

PUBLIC CONCERNE

POSTES VISÉS / DÉBOUCHÉS :

Vendeur/Vendeuse en magasin
Conseiller/Conseillère de vente
Possibilité de poursuite d'études (BTS...)

Adjoint Manager de point de vente
Manager de point de vente
Possibilité de poursuite d'études (Licence...)

INFORMATIONS PRATIQUES

DUREE // 12 MOIS

13 SEMAINES EN FORMATION
38 SEMAINES EN ENTREPRISE

REALISATION //

- EN CENTRE DE FORMATION
- A DISTANCE (EN LIGNE)
- PLATEFORME E-LEARNING
- + TRAVAIL EN MAGASIN

MODALITE ET DELAIS D'ACCES //

- ENTRETIEN INDIVIDUEL + CV
- ENTRE 2 ET 3 SEMAINES ENTRE LA VALIDATION DE LA CANDIDATURE ET LE DEBUT DE LA FORMATION

TARIFS //

NIVEAU DE PRISE EN CHARGE DES BRANCHES PROFESSIONNELLES

- CDV: 6 360€
- MUM: 5 611€

TITRE CONSEILLER DE VENTE

RNCP 37098 Niveau 4

Certificateur: Ministère du Travail et de l'Insertion

Date enregistrement de la certification: 25/11/22

FORMATION PROPOSEE

CONSEILLER DE VENTE
(RNCP 37098)

TP – Conseiller de vente
Ministère de l'Emploi et de l'Insertion
RNCP Niveau 4 du 25/11/2022

EQUIVALENCES / PASSERELLES

Se référer à la Fiche RNCP sur le site de
France Compétences ici :

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37098>

CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES VISÉS

. CCP 1 – Contribuer à l'efficacité commerciale
d'une unité marchande dans un environnement
omnicanal

. CCP 2 – Améliorer l'expérience client dans un
environnement omnicanal

Le jury, au vu des éléments spécifiques à chaque
parcours, décide, ou non, de l'attribution du
titre. En cas de non obtention du titre, le jury
peut attribuer un ou plusieurs CCP (Blocs de
compétences). Le candidat peut ensuite se
présenter aux CCP manquants dans la limite de
la durée de validité du titre

PUBLIC CONCERNE

PREREQUIS :

Niveau minimum de classe de 2nde ou
Diplôme de Niveau 3 (CAP, BEP...)

POSTES VISÉS / DÉBOUCHÉS :

Conseillers de vente / Vendeur conseil
/ Vendeur expert...

POSSIBILITE POURSUITE ETUDES :

Titre Pro Manager d'Unité Marchande

INFORMATIONS PRATIQUES

DUREE // 9 / 12 MOIS

- Durées indicatives et ajustables en fonction des
besoins des personnes / Mix formation / Entreprise

REALISATION //

- EN CENTRE DE FORMATION
- A DISTANCE (EN LIGNE)
- PLATEFORME E-LEARNING
- + TRAVAIL EN MAGASIN

MODALITE ET DELAIS D'ACCES //

- ENTRETIEN INDIVIDUEL + CV
- ENTRE 2 ET 3 SEMAINES ENTRE LA VALIDATION
DE LA CANDIDATURE ET LE DEBUT DE LA
FORMATION

TARIFS //

NIVEAU DE PRISE EN CHARGE DES BRANCHES
PROFESSIONNELLES
Entre 5539€ et 7600€ à la charge du financeur

TAUX D'INSERTION DANS LE METIER VISÉ //

64% à 6 mois selon RNCP 2021

XPERretail
CONFECTION DE FORMATIONS SUR MESURE

TITRE CONSEILLER DE VENTE

RNCP 37098 Niveau 4

Certificateur: Ministère du Travail et de l'Insertion

Date enregistrement de la certification: 25/11/22

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal
- Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal
- Présenter un produit et être force de proposition avec son / sa client(e), conclure la vente

POINTS CLES DU PROGRAMME

Période d'intégration : Accueil, présentation des objectifs de formation, connaissance de l'environnement professionnel, adaptation du parcours de formation

Module 1 (CCP1) Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal

Bloc 1 - Assurer une veille professionnelle et commerciale

Bloc 2 – Participer à la gestion des flux marchands

Bloc 3 – Contribuer au Merchandising

Bloc 4 – Analyser ses performances commerciales et en rendre compte

Module 2 (CCP2) Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal

Bloc 5 - Mener un entretien de vente de produits et de prestations de services en magasin

Bloc 6 - Consolider l'acte de vente lors de l'expérience client en magasin

Bloc 7 - Prendre en compte les objectifs fixés pour organiser sa journée de vente

Bloc 8 - Préparer la certification et réussir devant le jury

Préparation à l'emploi : Techniques de recherche d'emploi : CV, lettre de motivation, utilisation des outils Internet et entraînement à l'entretien d'embauche. Accompagnement vers l'emploi

CERTIFICATION

Deux évaluations ont lieu en cours de formation, soit une évaluation en contrôle continu par activité (CCP1 et CCP2). En fin de formation, un examen final comprend :

- la présentation d'un dossier de synthèse
- une mise en situation professionnelle
- un entretien final en présence d'un jury de professionnels



TITRE MANAGER D'UNITÉ MARCHANDE (MUM)

RNCP 38676 - Niveau 5

Certificateur: Ministère du Travail et de l'Insertion

Date enregistrement de la certification: 26/02/24

FORMATION PROPOSEE

MANAGER D'UNITE MARCHANDE (MUM)
(RNCP 38676)

TP - Manager d'unité marchande.
Ministère de l'Emploi et de l'Insertion
RNCP Niveau 5 du 26/02/24

EQUIVALENCES / PASSERELLES

Selon les modalités définies par arrêté relatif au titre professionnel "Manager d'unité marchande" de niveau III de la filière, lien avec le titre professionnel de "Responsable de rayon".

Passerelles : NC

CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES VISÉS

- . CCP 1 – Développer la dynamique commerciale de l'unité marchande dans un environnement omnicanal
- . CCP 2 – Optimiser la performance économique et la rentabilité financière de l'unité marchande
- . CCP 3 – Manager l'équipe de l'unité marchande

Le jury, au vu des éléments spécifiques à chaque parcours, décide, ou non, de l'attribution du titre. En cas de non obtention du titre, le jury peut attribuer un ou plusieurs CCP (Blocs de compétences). Le candidat peut ensuite se présenter aux CCP manquants dans la limite de la durée de validité du titre



PUBLIC CONCERNE

PREREQUIS :

Programme MUM : niveau BAC ou BAC pro

POSTES VISÉS / DÉBOUCHÉS :

Adjoint Manager de point de vente
Manager de point de vente / de rayon

POSSIBILITE POURSUITE ETUDES :

Licence Management Point de vente...

INFORMATIONS PRATIQUES

DUREE // 9 / 12 MOIS

- Durées indicatives et ajustables en fonction des besoins des personnes / Mix formation / Entreprise

REALISATION //

- EN CENTRE DE FORMATION
- A DISTANCE (EN LIGNE)
- PLATEFORME E-LEARNING
- + TRAVAIL EN MAGASIN

MODALITE ET DELAIS D'ACCES //

- ENTRETIEN INDIVIDUEL + CV
- ENTRE 2 ET 3 SEMAINES ENTRE LA VALIDATION DE LA CANDIDATURE ET LE DEBUT DE LA FORMATION

TARIFS //

NIVEAU DE PRISE EN CHARGE DES BRANCHES PROFESSIONNELLES
Entre 6580€ et 10496€ à la charge du financeur

TAUX D'INSERTION DANS LE METIER VISÉ //

68% à 6 mois selon RNCP 2021

TITRE MANAGER D'UNITÉ MARCHANDE (MUM)

RNCP 38676 - Niveau 5

Certificateur: Ministère du Travail et de l'Insertion

Date enregistrement de la certification: 26/02/24

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Gérer l'approvisionnement de l'unité marchande
- Piloter l'offre produits de l'unité marchande
- Réaliser le merchandising de l'unité marchande
- Développer les ventes de services et de produits de l'unité marchande en prenant en compte le parcours d'achat omnicanal
- Établir les prévisions économiques et financières de l'unité marchande
- Analyser les résultats économiques, financiers et bâtir les plans d'actions pour atteindre les objectifs de l'unité marchande
- Recruter et intégrer un collaborateur de l'unité marchande
- Planifier et coordonner l'activité de l'équipe de l'unité marchande
- Accompagner la performance individuelle
- Animer l'équipe de l'unité marchande
- Conduire et animer un projet de l'unité marchande

POINTS CLES DU PROGRAMME

Période d'intégration : Accueil, présentation des objectifs de formation, connaissance de l'environnement professionnel, adaptation du parcours de formation

Bloc 1 (CCP 1)

Mod 1 – Gérer l'approvisionnement

Mod 2 – Piloter l'offre produits

Mod 3 – Réaliser le merchandising

Mod 4 – Développer les ventes en prenant en compte le parcours d'achat omnicanal

Bloc 2 (CCP 2)

Mod 5 – Etablir les prévisions économiques et financières

Mod 6 – Analyser les résultats économique, financiers et bâtir les plans d'actions pour atteindre les objectifs

Bloc 3 (CCP3)

Mod 7 – Recruter et intégrer ses collaborateurs

Mod 8 – Planifier et coordonner l'activité de l'équipe

Mod 9 – Accompagner la performance individuelle

Mod 10 – Animer l'équipe

Mod 11 – Conduire et animer un projet

Préparation au retour à l'emploi : Techniques de recherche d'emploi : CV, lettre de motivation, utilisation des outils Internet et entraînement à l'entretien d'embauche. Accompagnement vers l'emploi

CERTIFICATION

Trois évaluations ont lieu en cours de formation, soit une évaluation en contrôle continu par activité (CCP1, CCP2 et CCP3). En fin de formation, un examen final comprend :

- la présentation d'un dossier de synthèse
- une mise en situation professionnelle
- un entretien final en présence d'un jury de professionnels



XPERetail

DISPOSITIFS COMPLEMENTAIRES

FORMATIONS PROPOSEES

LES POEC (Préparation opérationnelle à l'emploi collective) :

- POEC CONSEILLER DE VENTE
- POEC EMPLOYE LIBRE SERVICE
- POEC CHEF DE RAYON
- POEC MANAGER ADJOINT
- POEC AGENT MAGASINIER

MODALITES POUR LE STAGIAIRE

- La formation est gratuite pour le demandeur d'emploi qui a le statut de stagiaire de la formation professionnelle durant la formation.
- Si le demandeur d'emploi y est éligible, Pôle emploi peut intervenir au titre de la rémunération soit par:
 - Allocation d'aide au retour à l'emploi (Are)
 - Rémunération de formation Pôle emploi (RFPE) ;
- L'organisme de formation se charge de trouver et organiser le stage en magasin du stagiaire.
- A l'issue de la formation et suivant un entretien d'embauche le stagiaire peut se voir proposer un poste en CDI (ou en CDD d'une durée minimale de 12 mois).

PUBLIC CONCERNE

LES FUTURS :

Conseiller/Conseillère de vente
Adjoint Manager de point de vente
Chef de rayon
Assistant Manager

PREREQUIS :

Être enregistré au Pôle Emploi
Avoir de l'expérience dans le domaine de la vente

INFORMATIONS PRATIQUES

DUREE // UN MOIS ET DEMI

4-5 SEMAINES EN FORMATION

2-3 SEMAINES EN ENTREPRISE

REALISATION //

- EN CENTRE DE FORMATION
- A DISTANCE (EN LIGNE)
- PLATEFORME E-LEARNING
- + STAGE EN MAGASIN

MODALITE ET DELAIS D'ACCES //

- ENTRETIEN INDIVIDUEL + CV
- ENTRE 2 ET 3 SEMAINES ENTRE LA VALIDATION DE LA CANDIDATURE ET LE DEBUT DE LA FORMATION

TARIFS //

PRISE EN CHARGE TOTALE PAR LE POLE EMPLOI

XPERetail

DISPOSITIFS COMPLEMENTAIRES

POEC Conseiller de vente

Objectifs pédagogiques

- Optimiser l'accueil et la prise en charge de chaque client
- Maitriser les étapes de la vente
- Valoriser l'image des boutiques et de la marque à travers le merchandising
- Connaitre les indicateurs de performances et leurs leviers de croissance
- Maitriser les flux de marchandises
- Histoire de la mode et morphologie
- Préparer sa future embauche

Programme de formation

Module 1 : Techniques de Vente

Module 2 : Indicateurs commerciaux

Module 3 : Merchandising

Module 4 : Gestion des stocks

Module 5 : Culture mode & Morphologie

Module 6 : Préparer son retour à l'emploi

POEC Employé Libre service

Objectifs pédagogiques

- Comprendre son environnement professionnel
- Soigner l'accueil des clients
- Savoir réaliser une réception
- Maitriser les flux de marchandises
- Approvisionner un rayon
- Valoriser ses rayons à travers le merchandising
- Préparer sa future embauche

Programme de formation

Module 1 : Semaine d'intégration

Module 2 : Les flux de marchandise

Module 3 : Les compétences techniques

Module 4 : Approvisionner un rayon en respectant les règles Merchandising

Module 5 : Préparer son retour à l'emploi

Méthodes d'évaluation POEC

L'évaluation formative se fait tout au long de la formation avec des mises en situation, des études de cas et des exercices ludiques.

La validation des acquis est effectuée via un Quiz d'évaluation à mi-parcours et à la fin de la formation.

XPERetail

DISPOSITIFS COMPLEMENTAIRES

POEC : Manager Adjoint / Chef de rayon / Animateur de rayon

Objectifs pédagogiques

- Organiser et garantir la présentation marchande des produits en magasin
- Suivre les flux de marchandises
- Optimiser les stocks et veiller au rangement des produits en réserve
- Dynamiser les ventes des produits et garantir la qualité du service client
- Analyser les résultats économiques et bâtir les plans d'actions pour atteindre les objectifs de l'univers marchand
- Planifier et organiser le travail de l'équipe
- Préparer sa future embauche

Programme de formation

Module 1 : Introduction managériale

Module 2 : La gestion d'un centre de profit au sein d'un magasin

Module 3 : Animer des indicateurs de performances

Module 4 : Le management collectif

Module 5 : Le management individuel

Module 6 : Préparer son retour à l'emploi

POEC Agent magasinier

Objectifs pédagogiques

- Comprendre son environnement professionnel
- Savoir réaliser une réception
- Maitriser le suivi des stocks
- Traiter les commandes de produits
- Préparer sa future embauche

Programme de formation

Module 1 : Semaine d'intégration

Module 2 : Réception de marchandises, mise en stock et suivi des stocks

Module 3 : Traitement des commandes de produits et acheminement vers la surface de vente en utilisant des matériels de manutention

Module 4 : Préparer son retour à l'emploi

Méthodes d'évaluation POEC

L'évaluation formative se fait tout au long de la formation avec des mises en situation, des études de cas et des exercices ludiques.

La validation des acquis est effectuée via un Quiz d'évaluation à mi-parcours et à la fin de la formation.

XPERetail

DISPOSITIFS COMPLEMENTAIRES

PRO-A

Quoi

Dans un contexte de fortes mutations du marché du travail, le dispositif Pro-A permet aux salariés, notamment ceux dont la qualification est insuffisante au regard de l'évolution des technologies ou de l'organisation du travail, de favoriser leur évolution ou promotion professionnelle et leur maintien dans l'emploi.

Pour Qui

Tous les salariés en CDI

Nos parcours

Manager (Titre RNCP)

⇒ Nous vous accompagnons sur la mise en place de ce dispositif

FNE

Nos parcours

- Premier vendeur Prêt-à-porter
- Expérience client
- Conseiller de vente
- Manager de magasin
- Directeur régional

Durée : 3 – 15 heures

Modalités de réalisation :

- à distance
- en présentiel
- plateforme E-learning

Modules 100% adaptables aux besoins de l'entreprise et des apprenants.

PLAN DE DEVELOPPEMENT DE COMPETENCES

Pour Qui

Tout salarié peut être visé par une action de formation prévue par l'employeur dans le cadre du plan de développement des compétences de son entreprise.

Quelle prise en charge

Dépend des critères de prise en charge décidés par une branche professionnelle

Tous nos parcours sont éligibles à ce dispositif

XPERetail

LA VAE (Validation Acquis de l'Expérience)

XPERetail a développé une méthodologie spécifique et individualisée d'accompagnement des candidats et de certification des compétences. L'attribution des titres est faite par un jury national composé spécialement d'experts et de professionnels.

QU'EST-CE QUE LA VAE ?

La Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) consiste à évaluer les compétences acquises par chaque candidat au cours de son parcours professionnel ou extra- professionnel et à les comparer aux exigences du référentiel de compétences du titre visé.

3 hypothèses à l'issue du jury VAE

- la validation totale du titre, si les compétences présentées correspondent à la totalité des compétences exigées par le référentiel du titre
- la validation partielle du titre
- la non validation

UN TITRE CERTIFIÉS PAR L'ÉTAT

TP MUM – RNCP38676

Reconnus par les entreprises, notre titre est certifié et enregistré au RNCP (Répertoire National des Certifications Professionnelles) par décision France Compétences.

La certification garantit l'opérationnalité des titres et l'adéquation avec les besoins des entreprises.

POURQUOI XPERETAILE

- Une **maîtrise parfaite des référentiels** de compétences associés à ces titres
- Des **rentrées permanentes** permettant de choisir à quel moment débiter une démarche VAE
- Une **individualisation des parcours** (chaque parcours est unique et individuel)
- Une planification des parcours avec une méthodologie rigoureuse et efficace
- Un **accompagnement personnalisé** assuré par des experts métiers et des praticiens reconnus
- Une démarche **en cohérence** avec les attendus des jurys de certification
- La possibilité de terminer son parcours en 6 à 12 mois (2 jurys par an)



XPERetail

LA VAE (Validation Acquis de l'Expérience)

LE PROCESS VAE CHEZ XPERETAIl

INFORMATION - CONSEIL – ORIENTATION

- Étude du projet par un conseiller formation
- Réunion d'information **obligatoire** animée par le pôle VAE pour obtenir tous les renseignements nécessaires : cadre légal, spécificité de la démarche, moyens de financement possibles
- Modalités d'inscription: Mail ou Téléphone. Délai d'accès à la réponse: 15 jours

CANDIDATURE ET RECEVABILITÉ

1. Constitution et envoi du dossier de candidature VAE - **Livret 1**
2. Autodiagnostic
3. Étude du dossier et entretien de débriefing / faisabilité
4. Réponse à la demande et / ou notification de recevabilité dans les 2 mois

ACCOMPAGNEMENT À LA RÉDACTION DU DOSSIER D'EXPÉRIENCES - LIVRET 2

Afin de mettre toutes les chances de son côté pour la validation des acquis, chacun est accompagné par des spécialistes et bénéficie d'un suivi individualisé des travaux.

2 formules possibles

Formule « **Essentiels** » - **8 rendez-vous de 1 heure, soit 8 heures + présentation en jury**

- Méthodologie et suivi individuel (relecture et correction à distance selon un calendrier défini en amont avec un référent VAE)

Formule « **Renforcée** » - **12 heures**

- Méthodologie et suivi individuel (relecture et correction à distance selon un calendrier défini en amont avec un référent VAE)

En complément de ces 2 formules et à la demande, **un forfait complémentaire de 3 heures** peut être souscrit en cours de parcours.

SESSION D'ÉVALUATION PAR LE JURY VAE – OBLIGATOIRE

- 2 jury(s) par an et par filière
- **Soutenance** de 40 minutes en moyenne
- 3 hypothèses à l'issue du jury : **Validation totale, validation partielle ou non validation**



XPERetail

LA VAE (Validation Acquis de l'Expérience)

LE PROCESS VAE CHEZ XPERetail

LES OBJECTIFS DE LA VAE ?

- Obtenir le titre RNCP 38676 « Manager d'Unité Marchande » et les compétences mentionnées sur page Titre MUM
- Garantir son employabilité et sécuriser son parcours professionnel
- Être reconnu dans son environnement professionnel
- Marquer son identité professionnelle
- Faciliter sa promotion interne ou externe
- Gagner en confiance

POUR QUI ?

Pas de prérequis.

Indépendamment de son âge, de son niveau de formation ou de son statut, toute personne, salariée ou non, peut entreprendre une démarche VAE en vue de l'obtention d'un titre certifié. La démarche VAE s'appuie sur une expérience réelle d'au moins 1 an en relation avec le titre visé.

DURÉE

- Possibilité de terminer son parcours en 6 à 12 mois.
- 2 jury(s) par an et par filière (Ressources Humaines, Commerce - Relation client, Management d'entreprise)

ACCOMPAGNEMENT A LA CARTE

INDIVIDUELLE		COLLECTIVE	
		24H D'ACCOMPAGNEMENT	
NOMBRES D'HEURES	PRIX	NOMBRES DE COLLABORATEURS	PRIX
10 H	1430 €	5	10 000 €
12 H	1570 €	6	10 800 €
15 H	1780 €	7	11 900 €
20 H	2030 €	8	12 800 €
24 H	2230 €	9	13 500 €
		10	14 000 €

XPERetail

FORMATIONS A LA CARTE

FORMATIONS PROPOSEES

PARCOURS CONSEILLER DE VENTE

- Techniques de vente
- Indicateurs commerciaux
- Gestion du stock
- Gestion du merchandising
- Compétences spécifiques grande surface

PARCOURS MANAGERIAL

- Introduction managériale
- Gestion d'un centre du profit
- Management collectif
- Management individuel
- Organiser la coordination de son équipe
- Mobiliser son équipe a distance
- Gestion du projet

MODALITES D'ORGANISATION

Chaque module est construit en cohérence avec les besoins de l'entreprise et peut être modulable par rapport à la durée des sessions et les modalités de réalisation (en présentiel, à distance, via la plateforme de e-learning).

PUBLIC CONCERNE

EQUIPES COMMERCIALES :

Vendeur/Vendeuse en magasin
Employé Libre-service
Chef de rayon
Adjoint Manager de point de vente
Manager de point de vente
Directeur Régional

MODALITES D'EVALUATION

La validation des acquis se fait via un quiz d'évaluation à la fin de la formation et est représentée par une Attestation de suivi de formation.

INFORMATIONS PRATIQUES

DUREE // 2-14 JOURS
FORMATIONS MODULABLES

REALISATION //

- EN CENTRE DE FORMATION
- DANS LES LOCAUX DE L'ENTREPRISE
- A DISTANCE (EN LIGNE)
- PLATEFORME E-LEARNING

TARIFS //
ENTRE 800€ et 3 500€ HT /
Stagiaire EN FONCTION DES MODULES, DE
LA DUREE ET DU NOMBRE DE PARTICIPANTS

TECHNIQUES DE VENTE / RELATION CLIENT

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Découvrir et comprendre les étapes de la visite client
- Adapter son comportement à la typologie des clients
- Gérer les situations difficiles et les objections des clients
- Optimiser notre offre : argumentation de notre proposition, ventes additionnelles
- Appliquer les outils de fidélisation des clients

POINTS CLES DU PROGRAMME

Thèmes principaux (programme modulable) :

- Découverte des étapes de la vente : les 4 Cs. Astuces pour les étapes clés de la vente : accueil de qualité, développement et clôture de la vente
- Psychologie des clients : modèles théoriques. Adapter son comportement à la typologie des clients
- Motivations d'achat et comment optimiser notre offre en répondant aux besoins des clients. Argumentation de notre proposition et ventes additionnelles
- Traitement des objections client / Gestion du conflit
- Outils de fidélisation des clients

Thèmes complémentaires proposés :

- Fondamentaux du service client en anglais
- Adapter son comportement aux nouvelles mesures de distanciation sociale
- Secteur mode : morphologie client, matières, colorimétrie, accompagnement en cabine



INDICATEURS COMMERCIAUX

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Maitriser les indicateurs de performance en magasin
- Calculer les indicateurs commerciaux
- Analyser les axes d'amélioration
- Rédiger un plan d'action et animer les objectifs commerciaux

POINTS CLES DU PROGRAMME

Thèmes principaux :

- Les indicateurs de vente : Définitions et leviers de croissance.
/Chiffre d'affaire, Taux de transformation, Panier moyen, Prix moyen, Indice de vente, Taux de création, Marge etc../
- Astuces pour analyser et améliorer les statistiques du magasin

Thèmes complémentaires (pour les publics de managers):

- Le plan d'action : techniques de mise en place et suivi. Eléments incontournables du plan d'action.
- Exposé sur les outils d'animation et supervision des objectifs commerciaux

GESTION DU STOCK EN MAGASIN

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Appliquer les règles de gestion de stock pour optimiser les ventes
- Calculer et analyser les niveaux de stock
- Ranger et entretenir la réserve
- Employer les procédures liées aux flux de marchandises (commande, réception, inventaire, encaissement)
- Diminuer la démarque dans notre point de vente

POINTS CLES DU PROGRAMME

Thèmes principaux :

- Les indicateurs de stock : définitions et leviers d'amélioration. Importance pour le fonctionnement du point de vente
- Formules et modes de calcul des niveaux de stock sur la base de l'information disponible (stock maximum, stock minimum, stock d'alerte etc...)
- Les principes d'entretien de la réserve. La logique d'acheminement vers la surface de vente et les règles d'hygiène et sécurité
- Les flux de marchandises : règles et procédures de réception, inventaire, encaissement et commande du stock
- La démarque connue et inconnue. Outils pour la gestion de la démarque.

MERCHANDISING

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Appliquer les principes du merchandising
- Utiliser les éléments du merchandising pour créer une ambiance agréable et propice à la vente
- Effectuer l'implantation des produits en magasin selon les consignes internes de la marque

POINTS CLES DU PROGRAMME

Thèmes principaux :

- Définitions, règles et spécificités du merchandising dans notre secteur
- Qu'est-ce la zone de chalandise ?
- Les éléments du merchandising et les recommandations pour leur utilisation : meubles, emplacements spécifiques, techniques de présentation, PLV, ILV
- Vocabulaire merchandising. Termes et consignes internes (zoom sur le planogramme / plan de masse / plan d'animation commerciale de notre enseigne)

APPROVISIONNEMENT DES RAYONS EN GRANDE SURFACE

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Appliquer les principes d'implantation d'un rayon
- Adapter les règles de merchandising à nos priorités et aux disponibilités du stock
- Comprendre les processus de passage des commandes en effectuant des comptages et des vérifications

POINTS CLES DU PROGRAMME

Thèmes principaux :

- Préparation et rangement des marchandises en réserve : Règles et recommandations à suivre
- Acheminement vers la surface de vente selon les spécificités de notre marchandise (chaîne du froid, fruits et légumes etc...)
- Remplissage d'un rayon en respectant les règles d'implantation, le nombre de facings recommandé et les consignes d'hygiène et de sécurité
- Actions et procédures liées au passage des commandes

COMPETENCES TECHNIQUES SECTEUR GRANDE SURFACE

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Découvrir et comprendre les différents secteurs en grande surface :

- Formation technique caisse
- Formation technique Fruits & légumes
- Formation technique secteur Frais
- Formation technique secteur PGC

POINTS CLES DU PROGRAMME

Thèmes principaux :

- Découverte des règles et spécificités de chaque secteur en magasin (différentes techniques de réception, stockage et merchandising)
- Eléments et outils utilisés pour la gestion et suivi de chaque secteur. Organisation du travail
- Rappel des règles de balisage de chaque secteur. (prix, étiquettes, PLV, ILV, DLUO, DLC)

INTRODUCTION MANAGERIALE

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Découvrir la définition du management et les styles de leadership
- Evaluer les profils de comportement de ses collaborateurs et adapter sa communication
- Pratiquer le management contextuel

POINTS CLES DU PROGRAMME

Thèmes principaux :

- Manager cela veut dire quoi : Définition et zoom sur les styles de leadership en tant que Guide et/ou Coach
- Les missions et posture du manager
- Exercer son autorité de manager : Les trois valeurs clés de l'autorité et le courage managérial
- Le DISC: modèle de diagnostic du comportement des employés. Etude détaillée des quatre typologies du modèle.
- Exposé sur le management contextuel: analyse de la situation et choix d'approche adaptée (Management de Birkinshaw)

GESTION DE CENTRE DE PROFIT

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Comprendre la zone de chalandise
- Appliquer les principes d'implantation et de merchandising
- Organiser la gestion des stocks
- Employer les principes du service client

POINTS CLES DU PROGRAMME

Thèmes principaux :

- Eléments de la zone de chalandise : connaître les grandes règles d'implantation des rayons, réalisation d'un plan de masse, analyse de la concurrence
- La gestion des stocks : maîtriser les procédures clés :
 - > réception (techniques et gestion des écarts)
 - > procédure de transferts, retours et traitement des défectueux
 - > procédure d'inventaire
 - > procédures caisses
- Le rôle du Marketing dans la vente : découvrir le plan d'animations commerciales (comprendre l'intérêt de chaque opération), maîtriser les programmes de fidélité
- Perfectionner et partager avec son équipe les techniques de vente en magasin



MANAGEMENT COLLECTIF

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Savoir créer une équipe performante
- Organiser différents points de rencontres collectifs
- Appliquer les règles de la prise de parole en public

POINTS CLES DU PROGRAMME

Thèmes principaux :

- Les principes de création d'une équipe performante :
 - > Construire son équipe
 - > Instaurer des règles de vie
 - > Fédérer autour de valeurs communes
- Quels sont les règles et les techniques d'organisation des réunions collectives comme : les briefs, les debriefs, les points collectifs etc...
- Etapes de préparation de la prise de parole : structurer son discours, savoir exprimer ses idées, respecter les recommandations de présentation devant un public

MANAGEMENT INDIVIDUEL

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Comprendre les leviers de motivation
- Organiser différents points de rencontres en individuel
- Découvrir les principes de gestion d'équipe et de délégation
- Réussir sa prise d'équipe

POINTS CLES DU PROGRAMME

Thèmes principaux :

- Etude des niveaux de motivation des collaborateurs : identifier et gérer les besoins de ses collègues en termes de compétences et accompagnement :
 - > Confiance et reconnaissance
 - > Développement des compétences
 - > Répondre à ses besoins
- Quels sont les règles et les techniques d'organisation des différents points de rencontres en individuel comme : "one Minutes", feedback, entretien individuel, recadrage
- Déléguer efficacement : structurer un entretien de délégation, assurer le suivi et évaluer sa délégation en tant que manager
- Etapes de la prise de poste d'une nouvelle équipe. Points de vigilance et astuces pour réussir

ORGANISATION DU TRAVAIL

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Optimiser la gestion du temps
- Faciliter la communication dans l'équipe
- Développer l'autonomie de ses collaborateurs
- Gérer les situations conflictuelles

POINTS CLES DU PROGRAMME

Thèmes principaux :

- Exposé sur les éléments de l'agenda personnel et les techniques de gestion du temps. Astuces et bonnes pratiques sur l'organisation du travail du manager de point de vente
- Comment marche la communication ? Outils de facilitation des échanges d'information et la responsabilisation des membres de l'équipe
- Les techniques de mise en place de suivi individuel pour mieux accompagner le développement et la maturité relationnelle des collaborateurs
- Modèles de gestion des conflits. Les techniques pour s'affirmer dans les situations délicates.

MOBILISER SON EQUIPE A DISTANCE

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Identifier les contraintes et les opportunités du management à distance
- Mettre en place les outils de supervision à distance
- Mener les différents entretiens à distance
- Coordonner la performance de l'équipe
- Donner du feedback à distance

POINTS CLES DU PROGRAMME

Thèmes principaux :

- Analyse des avantages et désavantages du management à distance : zoom sur les particularités de la communication à distance. Quelles sont les attentes des collaborateurs dans ce contexte. Profil du manager à distance qui réussit
- Découverte et utilisation des outils de pilotage et de contrôle nécessaire à distance
- Spécificités et astuces sur les entretiens à distance
- Supervision et motivation de la performance à distance
- Principes du feedback distanciel : bonnes et mauvaises pratiques

GESTION DE PROJET

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Analyser les éléments d'un projet
- Elaborer les outils nécessaires à la gestion d'un projet
- Connaitre les principes de communication d'un projet
- Assumer le rôle de chef de projet
- Evaluer les résultats d'un projet

POINTS CLES DU PROGRAMME

Thèmes principaux :

- Définition et éléments du projet : analyse des conditions de réussite, qualités et compétences requises pour piloter le projet, points de vigilance (SWAT)
- Les différentes phases du projet : analyse des besoins, plan d'action et préparation des outils, execution, évaluation
- Communication du projet : identification des membres de l'équipe projet, planification de la communication et suivi des échanges. Etapes d'intervention et points individuels et collectifs. Le rôle du chef du projet
- Les réunions liées au projet : préparation, exécution, suivi
- Comment analyser et évaluer les résultats d'un projet: aspects humains, économiques et opérationnels



XPERETAIL

CONFECTION DE FORMATIONS SUR MESURE



La certification qualité a été délivrée au titre
des catégories suivantes:

Actions de formations

XPERetail : www.xperetail.fr

+33 6 73 67 61 44