

## Programme "Le chef de magasin"

- Contexte** Le chef de magasin est le relais sédentaire responsable en l'absence du directeur. Ses compétences s'articulent autour de la vente et du management.
- Public** Responsable de point de vente - Chef de magasin.
- Pré-requis** Aucun
- Durée** 3 jours soit 21 heures.
- Coût** En inter : 1470 € HT/personne, sur la base d'un groupe de 8 stagiaires maximum.  
En intra et sur mesure, nous consulter.

### Objectifs généraux

- Assurer la productivité d'un point de vente.
- Contribuer aux résultats de l'entreprise.

### Objectifs pédagogiques

- Acquérir ou développer les principes fondamentaux de la vente et du management.

### Méthodes et Outils pédagogiques

- Jeux de rôles filmés pour :
  - Prendre conscience des habitudes, des automatismes et des croyances,
  - Appliquer et mieux mémoriser la méthode.
- Evaluation des connaissances en début et fin de formation.
- A l'issue de la formation, sont remis au stagiaire :
  - Un support de cours reprenant l'essentiel des notions abordées,
  - Une attestation de formation mentionnant les résultats de l'évaluation.

### Contenu pédagogique

#### I - Test initial d'évaluation

##### II - La vente

###### 1. Découvrir les besoins

- Utiliser les bonnes questions
- Susciter les besoins

###### 2. Adapter l'argumentation

- Définir un besoin
- Définir un argument
- Définir une caractéristique
- Définir un avantage

###### 3. Répondre aux objections

- Réfléchir et adapter une réponse cohérente
- Comprendre la vraie nature de l'objection
- Gérer l'objection

###### 4. Savoir conclure

- Obtenir des efforts physiques
- Obtenir des efforts intellectuels

##### III - L'animation de l'équipe

###### 1. La communication

- Les bases de la communication
- Communiquer avec les sens

###### 2. L'organisation

- Planifier et organiser son temps
- Cultiver la pro-activité
- La grille EMOFF

###### 3. L'animation

- Pratiquer l'assertivité
- Montrer l'exemple
- Utiliser la communication
- Repérer les leviers de motivation
- Gérer les conflits
- Soigner l'accueil des nouveaux

#### IV - Test final d'évaluation