

# → COMMERCE

Provence-Alpes Côte d'Azur

## Conseiller(ère) service client à distance

**AFPA**

→Durée : 450 h sur 12 mois

→Objectifs : Assister, conseiller et vendre en réception d'appel et réaliser des actions commerciales en émission d'appel.

→Pré-requis : Niveau V (BEP/CAP)

→Programme :

Appliquer les techniques de communication à distance pour qualifier le fichier clients :

Utiliser les outils dédiés à la relation client à distance

Appliquer les procédures liées à la relation client à distance

Rechercher les informations et rendre compte de son activité en intégrant les éléments pertinents recueillis

→Lieu : Marseille Saint Jérôme/Nice

→Dates : 2009/2010

## Vendeur(euse) Spécialisé(e) en magasin

**AFPA**

→Durée : 450 h sur 12 mois

→Objectifs : Savoir conseiller, vendre et fidéliser la clientèle.

→Pré-requis : Niveau IV validé ou non

→Programme :

Présenter les articles correspondant aux besoins du client et leurs caractéristiques, éventuellement faire procéder à l'essayage

Proposer des articles ou accessoires complémentaires

Conclure la vente

Procéder à l'encaissement

Gérer les stocks

Assurer la mise en rayon

Exposition et rangement des linéaires

Assurer la promotion et la communication de son rayon

→Lieu : Marseille Saint Jérôme/Avignon/Toulon/Nice Malijai

→Dates : 2009/2010

## Assistant(e) commerciale(e)

**RESEAU DES GRETA**

Contact : Sabine ROSSETTI

Tel : 04 91 14 13 75

Courriel : sabine.rossetti@ac-aix-marseille.fr

→Durée : 301 h sur 9 mois

→Objectifs : Maîtriser toutes les techniques organisationnelles inhérentes au poste d'assistant(e) et « mener à bien » des missions commerciales au sein d'une PME ou d'une grande entreprise.

→Pré-requis : Niveau IV

→Programme :

Organisation (66 h)

Mercatique (116 h)

Communication (84 h)

Maîtriser les principaux outils bureautiques (35 h)

→Lieu : Aubagne/Avignon/Carpentras/Gap

→Dates : 10 Septembre 2009 au 30 Juin 2010

## Assistant marketing

**RESEAU DES GRETA**

Contact : Sabine ROSSETTI

Tel : 04 91 14 13 75

Courriel : sabine.rossetti@ac-aix-marseille.fr

→Durée : 156 h sur 10 mois

→Objectifs : Être en capacité d'assister un responsable Marketing d'une PME.

→Pré-requis : Niveau IV et/ou expérience professionnelle.

→Programme :

Connaître son marché et son environnement

Positionner l'entreprise sur son marché

S'approprier la politique commerciale et marketing

Être force de proposition

Participer à l'organisation de l'activité commerciale au quotidien

Maîtriser les outils de communication professionnelle et bureautique

→Lieu : Carpentras/Gap

→Dates : 10 Septembre 2009 au 30 Juin 2010

# → COMMERCE

Provence-Alpes Côte d'Azur

## Attache commercial

### RESEAU DES GRETA

Contact : Sabine ROSSETTI

Tel : 04 91 14 13 75

Courriel : [sabine.rossetti@ac-aix-marseille.fr](mailto:sabine.rossetti@ac-aix-marseille.fr)

→Durée : 161 h sur 10 mois

→Objectifs : Maîtriser les techniques et outils pour conclure efficacement ses ventes et gérer la relation client.

→Pré-requis : Niveau IV et/ou expérience professionnelle

→Programme :

Préparer et conduire un entretien de prospection/vente  
Gérer la relation client  
Organiser son activité commerciale au quotidien  
Maîtriser les outils de communication professionnelle et bureautique

→Lieu : Aubagne/Avignon/Carpentras/Gap

→Dates : 10 Septembre 2009 au 30 Juin 2010

## Vendeur en magasin

### RESEAU DES GRETA

Contact : Sabine ROSSETTI

Tel : 04 91 14 13 75

Courriel : [sabine.rossetti@ac-aix-marseille.fr](mailto:sabine.rossetti@ac-aix-marseille.fr)

→Durée : 361 h sur 9 mois

→Objectifs : Être capable au sein d'une équipe d'une unité commerciale de vendre en face à face, de participer à l'approvisionnement et à l'animation du point de vente.

→Pré-requis : Niveau V

→Programme :

Découvrir le client et Savoir argumenter  
Conclure la vente et Approvisionner et effectuer le réassort  
Respecter les normes d'hygiène et de sécurité d'un point de vente  
Organiser l'offre produit dans un point de vente  
Développer l'attractivité du point de vente  
Organiser des opérations de promotion

→Lieu : Gap/Carpentras

→Dates : 10 Septembre 2009 au 30 Juin 2010

## Responsable commercial et marketing

### RESEAU DES GRETA

Contact : Sabine ROSSETTI

Tel : 04 91 14 13 75

Courriel : [sabine.rossetti@ac-aix-marseille.fr](mailto:sabine.rossetti@ac-aix-marseille.fr)

→Durée : 337 h sur 10 mois

→Objectifs : Être capable de définir, mettre en œuvre et évaluer un plan d'actions commerciales et marketing adapté aux contraintes du marché et de l'environnement d'une PME.

→Pré-requis : Niveau IV

→Programme :

Connaître les différentes stratégies de négociation  
Gérer la relation client  
Appréhender la rentabilité de l'action commerciale  
Constituer et organiser une équipe commerciale  
Évaluer et piloter une équipe commerciale  
Mettre en œuvre et contrôler le plan d'actions commerciales  
Connaître son marché et son environnement  
Positionner l'entreprise sur son marché  
Concevoir, mettre en œuvre et piloter un projet de développement commercial et marketing

→Lieu : Gap/Carpentras

→Dates : 10 Septembre 2009 au 30 Juin 2010.

## Responsable équipe commerciale

### RESEAU DES GRETA

Contact : Sabine ROSSETTI

Tel : 04 91 14 13 75

Courriel : [sabine.rossetti@ac-aix-marseille.fr](mailto:sabine.rossetti@ac-aix-marseille.fr)

→Durée : 218 h sur 10 mois

→Objectifs : Être en capacité d'organiser, animer et piloter une équipe de commerciaux au sein d'une PME.

→Pré-requis : Niveau IV

→Programme :

Connaître les différentes stratégies de négociation  
Gérer la relation client (méthodes de prévision, évaluation du risque)  
Appréhender la rentabilité de l'action commerciale  
Organiser l'activité commerciale au quotidien  
Constituer et organiser une équipe commerciale

→Lieu : Gap/Avignon

→Dates : 10 Septembre 2009 au 30 Juin 2010.

### Responsable d'unité commerciale.

#### **RESEAU DES GRETA**

Contact : Sabine ROSSETTI

Tel : 04 91 14 13 75

Courriel : [sabine.rossetti@ac-aix-marseille.fr](mailto:sabine.rossetti@ac-aix-marseille.fr)

→Durée : 357 h sur 10 mois

→Objectifs : Être capable de gérer l'activité d'un point de vente en maîtrisant les techniques d'approvisionnement, de mise en valeur de l'offre produit et de pilotage d'une équipe de vendeurs.

→Pré-requis : Niveau IV

→Programme :

Constituer et manager une équipe commerciale

Animer l'équipe commerciale

Gérer au quotidien une unité commerciale

Fixer les objectifs commerciaux et financiers

Concevoir et piloter un projet de développement de l'UC

Intégrer une démarche qualité dans la relation clientèle

Développer et fidéliser la clientèle de l'unité commerciale

Approvisionner l'unité commerciale et Sélectionner les fournisseurs et négocier les achats

Agencer et mettre en valeur l'offre dans l'unité commerciale

Créer, mettre en oeuvre et évaluer des actions de pro

→Lieu : Gap/Avignon/Carpentras

→Dates : 10 Septembre 2009 au 30 Juin 2010