



SF FORMATIONS | SAS, société par actions simplifiée au capital social de 1 000,00 € |  
N° SIRET 892.767.617.00012 | N° de TVA FR70892767617 ·  
Certification Qualiopi n° ATA 135 2024 | Enregistré sous le numéro 768 200 998 82  
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

# Programme de formation – De Vendeur à Responsable de Boutique

## Informations générales

Public : Vendeur en magasin souhaitant évoluer vers un poste de gérant.

Durée : 20 heures.

Prérequis : Connaissances de base en vente et relation client.

Modalités : Alternance d'apports théoriques, mises en situation, études de cas.

Évaluations : Quiz, exercices pratiques, mise en situation finale.

Adaptation du parcours : Entretien d'analyse des besoins et ajustement individuel.

Sanction : Attestation de fin de formation.

## Objectifs pédagogiques

- Maîtriser les techniques de vente en magasin.
- Optimiser l'expérience client et fidéliser durablement.
- Gérer une boutique au quotidien : stocks, merchandising, planning.
- Piloter les performances : indicateurs, objectifs, analyses.

## Déroulé pédagogique (20h)

### Module 1 – Maîtriser les fondamentaux de la vente (6h)

Objectifs : Renforcer les techniques de vente et améliorer la conversion.

Contenus :

- Étapes clés de la vente : accueil, découverte, argumentation, objections, conclusion.
- Techniques de questionnement et écoute active.
- Argumentaire produit basé sur les bénéfices.
- Vente additionnelle et complémentaire.

Méthodes pédagogiques : Jeux de rôle filmés, entraînement argumentaire.

Évaluation : Mise en situation argumentaire.



SF FORMATIONS | SAS, société par actions simplifiée au capital social de 1 000,00 € |  
N° SIRET 892.767.617.00012 | N° de TVA FR70892767617 ·  
Certification Qualiopi n° ATA 135 2024 | Enregistré sous le numéro 768 200 998 82  
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

## **Module 2 – Expérience client et fidélisation (4h)**

Objectifs : Construire une expérience client différenciante.

Contenus :

- Attentes actuelles des clients en point de vente.
- Parcours client cohérent.
- Gestion des réclamations et situations difficiles.
- Techniques de fidélisation et suivi.

Méthodes pédagogiques : Études de cas.

Évaluation : Résolution d'un cas client complexe.

## **Module 3 – Gestion opérationnelle d'une boutique (7h)**

Objectifs : Acquérir les bases de la gestion quotidienne.

Contenus :

- Gestion et inventaire des stocks.
- Approvisionnements, ruptures, rotation produits.
- Normes de tenue de magasin (hygiène, sécurité, présentation).
- Organisation de la surface de vente et merchandising.
- Procédures d'ouverture et de fermeture de caisse.

Méthodes pédagogiques : Exercices pratiques en conditions réelles.

Évaluation : Check-list opérationnelle à valider.

## **Module 4 – Pilotage de la performance et tableaux de bord (3h)**

Objectifs : Apprendre à analyser l'activité commerciale.

Contenus :

- Chiffre d'affaires, panier moyen, taux de transformation.
- Analyse des ventes et actions correctives.
- Construction d'un tableau de bord simple.

Méthodes pédagogiques : Cas pratiques et utilisation d'indicateurs.

Évaluation : Exercice d'analyse d'indicateurs réels ou simulés.