
Programme du cours interentreprises 3 / Branche : Bijoux – Pierres précieuses - Montres
Gestionnaire du commerce de détail CFC

Conditions générales

Durée du cours	4 jours
Dates des cours	5e semestre, semaine 44 - 46 (lu midi - ve midi, avec nuitée)
Lieu et horaires des cours	Centre forestier de formation Lyss (CFF Lyss), Hardernstrasse 20, 3250 Lyss <i>Salle:</i> selon les indications du moniteur à l'entrée <i>Horaires des cours:</i> Matin: 08h00 – 12h00, Après-midi: 13h30 – 17h30 <i>Repas de midi et du soir:</i> 12h00 – 13h30, 18h00 – 19h15 <i>Pauses:</i> Matin: Pause individuelle de 30 minutes / Après-midi: Pause individuelle de 30 minutes

Objectifs d'apprentissage

- Déterminent les avantages individuels pour le client
- Mènent des entretiens exigeants avec les clients
- Construire un entretien de manière constructive
- Déterminer et mettre en œuvre un aménagement de l'espace
- Elaborer et réaliser un événement / une manifestation pour le client

Mission de préparation

- Argumentation dans un entretien de vente (jeu de rôle, enregistrement)
- Mission d'aménagement de l'espace
- Mission de fidélisation de la clientèle

Ordre de retraitement

- Répétition CI 3

Preuves de compétences

- Contrôle écrit des connaissances professionnelles de tous les thèmes CIE 1A - 3 (pondération 40%)
- Simulation d'action (pondération 40%) :
 - Option 1 : Planification d'un événement client (30 minutes, écrit)
 - Option 2 : analyser un entretien exigeant avec un client (30 minutes, écrit)
- Evaluation des compétences méthodologiques, personnelles et sociales (compte pour 20%)

Objectifs évaluateurs CI	Thèmes / contenus	Objectifs de performance de l'entreprise
<p>Situation professionnelle 1 : échange/réclamation (mise en évidence des avantages pour le client)</p> <p>Dans votre magasin, tous les conseillers sont occupés pour le moment. Un autre client entre dans le magasin et semble très impatient. Après un court délai d'attente, vous avez le temps de servir le client. Emotionnellement et légèrement énervé, il vous fait part de son souhait de rendre la montre/le bijou coûteux qu'il a reçu en cadeau.</p>		
6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.6, 6.7	<ul style="list-style-type: none"> – Déterminer les avantages individuels pour le client – Entretiens exigeants avec les clients – Construire un entretien constructif 	e1.bt1 – e1.bt6
<p>Situation professionnelle 2.1 et 2.2 : Techniques d'entretien et psychologie de la vente</p> <p>Une cliente fidèle ne trouve pas de produit dans votre assortiment.</p> <p>Une cliente se renseigne sur un produit (montre / bijou ou assortiment supplémentaire) avec l'intention de l'acheter. Le souhait de la cliente est toutefois particulier et peu courant. Lors d'un entretien de conseil, vous essayez de connaître le souhait particulier du client et vous y répondez en vous mettant à sa place.</p>		
1.8, 6.5, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5	<ul style="list-style-type: none"> – Connaissance de l'assortiment – Sens de l'observation – Mode de communication – Structure de l'entretien et conduite du but – Réclamations – Organiser la relation avec le client 	e1.bt1 – e1.bt2

Situation professionnelle 3 : Univers des montres et des bijoux

Un espace thématique spécifique doit être créé dans votre magasin.

Cela se présente sous la forme d'une vitrine, d'un aménagement de l'espace (corner) pour un événement temporel précis (printemps, Pâques, sport, nature, etc.).

8.1, 8.2, 8.3, 8.4	<ul style="list-style-type: none"> – Objectifs à atteindre – Idées et possibilités – Choix du thème – Aménagement de l'espace – Fidélisation des clients – Médias sociaux 	e2.bt1 – e2.bt5
--------------------	---	-----------------

Situation professionnelle 4 : Événements clients

Votre magasin prévoit d'organiser un événement important pour ses clients, par exemple une présentation des nouveautés montres / bijoux, des journées d'alliances, un apéritif de Noël, etc.

5.4, 9.1, 9.2, 9.3, 9.4, 9.5, 9.6	<ul style="list-style-type: none"> – Définition de l'objectif – Groupe de clients – Thème – Budget – Organisation (lieu, date, etc.) – Réalisation – Évaluation 	e3.bt1 – e3.bt5
-----------------------------------	--	-----------------