

COURS 1
448422

MÉTIER ET FORMATION

Compétence traduite en situation

Se situer au regard du métier et de la démarche de formation

Éléments de la compétence

Connaître la réalité du métier. Comprendre le programme d'études et la démarche de formation.

Confirmer son orientation professionnelle.

COURS 2
448436

RELATIONS PROFESSIONNELLES

Compétence traduite en comportement

Établir des relations professionnelles en vente-conseil

Éléments de la compétence

Communiquer oralement dans un contexte de commerce de détail.

Travailler en équipe. Rédiger de la correspondance. Évaluer sa capacité à établir des relations professionnelles.

COURS 3
448443

COMPORTEMENT DE LA CLIENTÈLE

Compétence traduite en comportement

Interpréter les comportements de la clientèle.

Éléments de la compétence

Établir des liens entre les caractéristiques de diverses clientèles et leur comportement en matière d'achat. Déceler les motifs d'achat d'une cliente ou d'un client. Situer une cliente ou un client au regard de son processus décisionnel. Choisir l'approche à utiliser avec un client.

COURS 4
448452

SERVICE À LA CLIENTÈLE

Compétence traduite en comportement

Offrir le service à la clientèle.

Éléments de la compétence

Adopter un comportement favorable au service à la clientèle.

Personnaliser le service à la clientèle. Gérer le stress inhérent au service à la clientèle. Caractériser les pratiques de la concurrence en matière de service à la clientèle. Évaluer la qualité de son service à la clientèle.

COURS 5
448468

VENTE

Compétence traduite en comportement

Vendre des produits et des services.

Éléments de la compétence

Se préparer à la vente. Accueillir la cliente ou le client. Qualifier et approcher la cliente ou le client. Déterminer les besoins de la cliente ou du client. Présenter les produits ou les services. Réfuter les objections. Réagir à une demande de négociation. Proposer des produits ou des services supplémentaires et complémentaires. Effectuer une estimation du coût total des achats. Conclure une vente.

COURS 6
448473

TRANSACTIONS LIÉES À LA VENTE

Compétence traduite en comportement

Effectuer des transactions liées à la vente.

Éléments de la compétence

Accueillir la cliente ou le client à la caisse. Utiliser un système de caisse informatisé. Utiliser le système de base de données informatisé du système de caisse. Utiliser un terminal de paiement. Compléter la transaction.

COURS 7
448481

ORGANISATION DU TEMPS

Compétence traduite en comportement

Organiser son temps de travail.

Éléments de la compétence

Analyser le travail à effectuer. Se fixer des objectifs. Planifier les tâches à réaliser. Évaluer les résultats de sa planification.

COURS 8
448492

RECHERCHE D'EMPLOI

Compétence traduite en comportement

Utiliser des moyens de recherche d'emploi.

Éléments de la compétence

Planifier sa recherche d'emploi. Rédiger un *curriculum vitae*.

Rédiger une lettre de demande d'emploi. Préparer et passer une entrevue de sélection.

COURS 9
448504

INITIATION AU MÉTIER

Compétence traduite en situation

Amorcer la pratique du métier.

Éléments de la compétence

Connaître l'organisation, les politiques et les méthodes de travail d'une entreprise. Connaître les caractéristiques de la clientèle de l'entreprise. Participer à la réalisation de tâches liées au métier. Faire le point sur ses acquis.

COURS 10
448512

LOIS ET RÈGLEMENTS

Compétence traduite en situation

Se situer au regard des lois et règlements inhérents à l'exercice du métier.

Éléments de la compétence

Distinguer les aspects du métier régis par une loi ou un règlement.

Prendre conscience de l'importance du respect des lois et règlements au regard du service à la clientèle et de l'image de l'entreprise. Reconnaître les exigences, pour la conseillère ou le conseiller en vente, du cadre réglementaire lié au milieu de la vente au détail.

COURS 11
448522

SERVICE APRÈS-VENTE

Compétence traduite en comportement

Assurer le service après-vente.

Éléments de la compétence

Appliquer des techniques de fidélisation de la clientèle. Effectuer des échanges et des remboursements. Recevoir et traiter les plaintes de la clientèle. Transmettre l'information relative aux retours et aux plaintes à ses supérieurs.

COURS 12
448534

LANGUE SECONDE

Compétence traduite en comportement

Effectuer, en langue seconde, des activités liées à la vente.

Éléments de la compétence

Établir le contact avec une cliente ou un client. Répondre à des questions courantes relatives à la vente de produits et de services.

Interpréter le contenu de documents rédigés en langue seconde.

Traiter un appel téléphonique.

COURS 13
448543

PRODUITS ET SERVICES

Compétence traduite en comportement

Maintenir à jour sa connaissance des produits et des services.

Éléments de la compétence

Consulter des sources d'information sur les produits et les services.

Analyser les caractéristiques des produits et des services offerts par une entreprise. Analyser le cycle de vie des produits et des services.

Évaluer le niveau de qualité des produits et des services offerts par une entreprise. Établir des liens entre la disponibilité des produits et le processus de distribution. Analyser la base de fixation des prix des produits et des services offerts par une entreprise.

COURS 14
448554

APPROVISIONNEMENT

Compétence traduite en comportement

Effectuer des activités liées à l'approvisionnement.

Éléments de la compétence

Réceptionner la marchandise. Préparer la marchandise pour la vente. Commander et préparer la marchandise pour un transfert. Participer aux inventaires. Effectuer l'approvisionnement des rayons, des étalages et des présentoirs. Prévenir les pertes et les vols de marchandises. Maintenir l'inventaire à jour.

COURS 15
448563

PRÉSENTATION VISUELLE

Compétence traduite en comportement

Effectuer des activités liées à la présentation visuelle.

Éléments de la compétence

Analyser les directives liées à la présentation visuelle à réaliser.

Planifier la disposition de la marchandise. Préparer la marchandise à disposer. Installer des affiches. Créer une atmosphère de vente agréable.

COURS 16
448573

MARKETING DE LA VENTE

Compétence traduite en comportement

Établir des liens entre les stratégies marketing et la vente de produits et de services.

Éléments de la compétence

Analyser les stratégies marketing en rapport avec la vente de produits et de services. Déceler les tendances et les modes qui influencent les comportements d'achat. Participer à la recherche de nouvelles clientèles. Participer aux activités de promotion de l'entreprise.

COURS 17
448588

INTÉGRATION AU MILIEU DE TRAVAIL

Compétence traduite en situation

S'intégrer au milieu de travail.

Éléments de la compétence

Mettre en œuvre les compétences acquises durant la formation.

Se conformer aux règles, aux procédures et aux pratiques d'une entreprise du domaine de la vente.

Consolider des attitudes compatibles avec l'exercice du métier.

Faire le point sur ses acquis.