



RETAIL & DETAIL
PERFORMANCE ET INNOVATION



**LE DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES
BY RETAIL&DETAIL**



RETAIL & DETAIL
PERFORMANCE ET INNOVATION

DEVELOPPER LES COMPETENCES DES EQUIPES



Dans un secteur où les **compétences** stratégiques, managériales, marketing et commerciales évoluent très rapidement, le **capital humain** des entreprises est un **enjeu majeur**.

Notre objectif est de **renforcer votre performance et votre compétitivité**, à travers le développement des compétences de vos collaborateurs dans leur environnement professionnel.

Nous proposons aux acteurs du Retail des dispositifs d'accompagnement sur-mesure en privilégiant les méthodes concrètes, ludiques, participatives et innovantes.

Nous disposons de dispositifs s'appuyant sur notre expertise aux différents métiers du commerce et nos formateurs coach sont tous issus du Retail

Des dispositifs
multimodaux

Des formations
INTRA et INTER
Entreprises

Accompagnement
Individuel et
d'Equipe

Grâce à l'expertise de nos formateurs, ayant tous occupés des fonctions opérationnelles, Retail&Detail intervient sur 3 axes majeurs :

- **Ingénierie pédagogique**
- **Développement des compétences opérationnelles**
- **Acquisition de nouvelles aptitudes** organisationnelles et comportementales

Nous privilégions la pédagogie participative, l'expérimentation et le partage des pratiques avec des outils et méthodes pédagogiques adaptées aux participants.

Les formations interentreprise se déroulent dans notre centre de formation et regroupent des salariés de différentes entreprises au sein d'une même session. Le prix est donc fixé par participant et il est fixe. Elles sont très enrichissantes pour les stagiaires car ils peuvent, ainsi, partager leurs expériences et méthodes de travail.

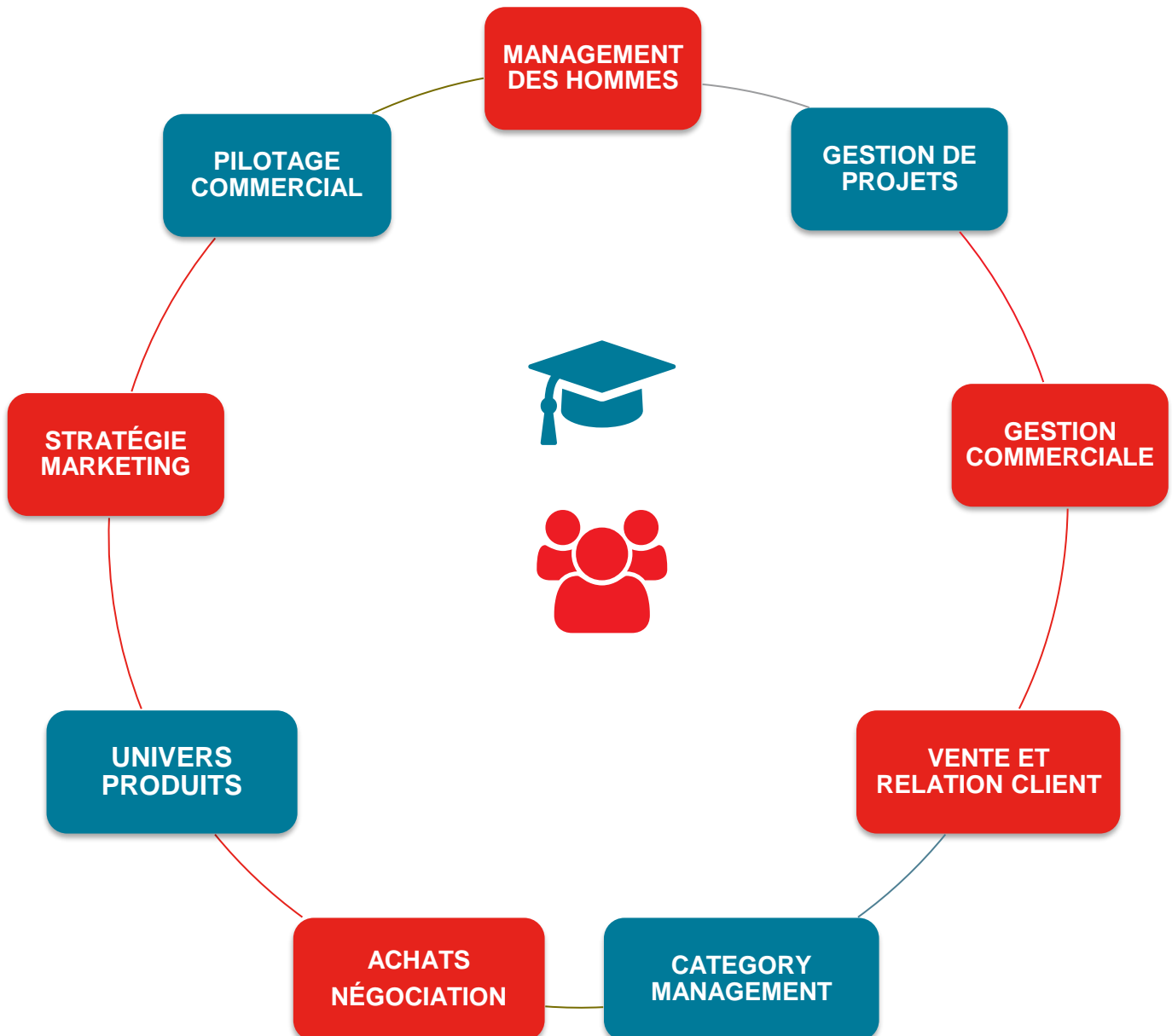
Les formations intra-entreprise feront l'objet d'un entretien d'identification des besoins et d'une commande sur la base d'une proposition commerciale adaptée.

DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES BY RETAIL&DETAIL

“

Proposer aux acteurs du Retail des solutions formatives privilégiant les méthodes concrètes, ludiques, participatives et innovantes

”



DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES BY RETAIL&DETAIL

STRATEGIE ET PROJETS

**Stratégie
Commerciale
et Marketing**



- **Construire sa stratégie commerciale : bâtir, mettre en œuvre, piloter sa stratégie commerciale et financière**
- **Piloter sa politique commerciale**
- **Développer et piloter son centre de profit**
- **Construire un plan Marketing (Séminaire de Direction)**
- **Déployer un nouveau positionnement d'enseigne (Conduite du changement)**
- **Segmenter l'offre de produits et de services à la typologie de magasin**
- **Centralisation des organisations : Logistique, Achats, Développement,...**

**CODIR
Directeur
magasin**

2 à 3
jours en
fonction
du
module

**Gestion de
projets**



- **Gérer un projet – Niveau 1**
- **Diriger un projet – Niveau 2**



DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES BY RETAIL&DETAIL

ACHETER

Négociation d'achats

Responsables
Achats / Chef
de rayon

2 à 3
jours en
fonction
du
module

• **Négocier les achats**

- *Développer le pouvoir de persuasion et le comportement des négociateurs*
- *Définir les étapes clés pour mener ses « achats »*
- *Savoir gérer les différentes étapes d'une négociation*

• **Optimiser les conditions commerciales avec les fournisseurs**

- **S'assurer de la conformité et de la qualité de ses achats**

Category Manager

Responsables
Achats-Ventes

• **Découvrir ce concept marketing : le triptyque clients, industriels, distributeur**

- **Mettre en œuvre une organisation favorable à l'intégration de cette méthode**
- **Diagnostiquer, analyser, composer pour performer**
- **Réaliser une revue de performance : adapter son offre à la typologie de magasin et au type de clients**



S'APPROVISIONNER

Gestion de
stocks &
Commandes



Tout
public

2 à 3
jours en
fonction
du
module

- **Gérer ses approvisionnements et ses stocks – Exemple Fiche pédagogique**
- **Commander efficacement**
- **Anticiper et S'approvisionner en périodes spécifiques (Noël, Soldes,....)**
- **Le processus de la commande automatique**

Livraison /
Réception de
Marchandises



Tout
public

- **L'organisation de la logistique**
- **Réceptionner et contrôler les marchandises – Exemple Fiche pédagogique**
- **Organiser la réserve : les différents types de flux de marchandises, le rangement du permanent, du saisonnier, des promotions, les règles de sécurité, la planification du nettoyage**



ANIMER SON MAGASIN

Mise en rayon



Employés
commerciaux

- *Les différentes tâches de l'employé commercial : prise de poste, outils, matériel, nettoyage, rangement,...*
- *Les techniques de la mise en rayon*
- *Connaitre son assortiment*
- *Construire son offre commerciale*

Merchandising du rayon



Employés
commerciaux

1 à 3 jours
en fonction
du module

- *Mettre en scène un rayon*
- *Connaitre les règles de merchandising*
- *Animer et mettre en avant les marchandises*
- *Optimiser son linéaire*
- *Théâtraliser son rayon*

Hygiène Qualité



Employés
commerciaux

- *Connaitre les enjeux de l'Hygiène-Qualité en magasin (HACCP,...)*
- *Appliquer les règles d'hygiène pour la vente des produits périssables*



GERER

**Gestion
Commerciale**

2 à 3 jours
en fonction
du module

NIVEAU 1 : Employés commerciaux, Vendeurs

- *Initiation à la gestion*
- *Développer le CA et la Marge Brute*
- *Gérer et organiser son activité promotionnelle*
- *Lutter contre la démarque au quotidien : rayon et caisse*

NIVEAU 2 et 3 : Directeur, Responsables de secteurs, Manager de rayons

- *Analyser ses performances et établir un plan d'actions efficace*
- *Suivre la saisonnalité des rayons*
- *Réaliser une opération commerciale et mesurer la performance*
- *Analyser et Optimiser ses charges : Démarques et Frais de Personnel*
- *Améliorer sa performance horaire, sa productivité*
- *Piloter son résultat opérationnel et analyser un compte d'exploitation*
- *Etablir des prévisions et construire son budget*



MANAGER AU QUOTIDIEN

Management

2 à 3
jours en
fonction
du
module

NIVEAU 1 : Manager de rayons

- *Nouveau manager de rayon*
- *Les fondamentaux du manager de proximité*
- *Communiquer efficacement*
- *Diffuser les valeurs de l'enseigne*
- *Construire, Animer et Motiver son équipe*

NIVEAU 2 : Directeurs et Responsables de secteur

- *Management de manager*
- *Conduire une réunion efficace*
- *Développer son leadership*
- *Recruter efficacement et Fidéliser son équipe*

Organisation Humaine

Manager de rayons et Responsables de secteur, caisse

- *Réaliser un planning efficace / Réaliser un planning efficace en caisse*
- *Définir l'organisation humaine adaptée*
- *Recruter et former son équipe*



EFFICACITE COMMERCIALE ET ORIENTATION CLIENT

Techniques de Vente

Tout
public

- **Les fondamentaux et les techniques de vente**
- **Vendre plus – Vendre mieux**
- **Réussir ses ventes**

Accueil clients

Tout
public

- **Les fondamentaux de l'accueil client**
- **Mieux vendre et Gérer la relation client**
- **Accueillir les clients au magasin et par téléphone**

1 à 3 jours
en fonction
du module

- **Garantir un magasin accueillant au quotidien – Gestion des équipes de Maintenance et d'Entretien**



MANAGER AU QUOTIDIEN

Techniques de Vente

Tout public

- *Les fondamentaux et les techniques de vente*
- *Vendre plus – Vendre mieux*
- *Réussir ses ventes*

Accueil clients

Tout public

- *Les fondamentaux de l'accueil client*
- *Mieux vendre et Gérer la relation client*
- *Accueillir les clients au magasin et par téléphone*

1 à 3 jours en fonction du module

- *Garantir un magasin accueillant au quotidien – Gestion des équipes de Maintenance et d'Entretien*



ENCAISSEMENT ET SAV

Encaissement



Caisse

2 à 3
jours en
fonction
du
module

- **Encaisser** : le vocabulaire nécessaire au service caisse, la fonction de l'hôte(sse) de caisse, le matériel de caisse, reconnaître la monnaie, les techniques d'enregistrement des articles, les techniques d'encaissement, les évolutions des systèmes d'encaissement, traiter les incidents en caisse
- **L'accueil aux caisses** : la communication, les techniques d'accueil et de fidélisation du client, le traitement des réclamations du client dans l'intérêt de l'entreprise
- **Responsable Caisse**

SAV Retour clients



SAV
Accueil

- **Gérer les réclamations et retours clients**
- **SAV performant / Fidéliser par le SAV**





RETAIL & DETAIL
PERFORMANCE ET INNOVATION



CONTACT

Ulrich ANDRE
+ 33 7 60 07 40 34
uandre@retail-and-detail.com



BUREAUX

105 Avenue Maurice Thorez
94 200 Ivry sur Seine
Métro L7 Pierre et Marie Curie

BLOG

www.retail-and-detail.fr

SITE

www.retail-and-detail.com

