



**APPEL A PROPOSITION**  
***Parcours de formation pour 2 branches : commerce  
de détail de l'habillement et de la chaussure***

***Formations à destination des Entreprises des branches de l'habillement et de  
la chaussure adhérentes à l'AGEFOS PME Nord Picardie***

Les actions sont susceptibles d'être cofinancées par :

- La Direction Régionale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle Nord Pas de Calais et Picardie
- Le Fonds Social Européen
- Le Conseil Régional Nord pas de Calais et Picardie

## SOMMAIRE

---

|   |    |
|---|----|
| CONTEXTE DE LA DEMANDE .....                    | 4  |
| PRESENTATION DE L'ORGANISME COMMANDITAIRE ..... | 4  |
| HISTORIQUE DE L'ACTION.....                     | 5  |
| ENJEUX DE L'ACTION.....                         | 6  |
| PRESENTATION DU DISPOSITIF .....                | 6  |
| MODALITES D'ORGANISATION.....                   | 8  |
| GESTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIERE.....       | 10 |
| LE CONTENU PEDAGOGIQUE DES MODULES .....        | 12 |
| ANNEXE.....                                     | 26 |

## VOTRE INTERLOCUTEUR AGEFOS PME

---

**Reynald GIRARDIN**  
**Responsable Branches professionnelles**  
**Service TPE AGEFOS Lille Nord Ouest**

[rgirardin@agefos-pme.com](mailto:rgirardin@agefos-pme.com)

## NOS COORDONNEES

---

**AGEFOS PME NORD PICARDIE**  
A l'attention de M. Reynald Girardin  
Appel d'offre « Parcours courts Habillement et Chaussure »  
Service TPE moins de 10  
10 ter rue de Douai  
BP 371  
59020 LILLE cedex

# CONTEXTE DE LA DEMANDE

## PRESENTATION DE L'ORGANISME COMMANDITAIRE

---

**AGEFOS PME Nord Picardie** est une association régionale agissant pour le compte du Fonds d'Assurance Formation des Salariés des Petites et Moyennes entreprises dénommé AGEFOS PME.

### Notre métier

Dans un cadre territorial et intersectoriel, AGEFOS PME assure le service formation externe pour le compte des entreprises de moins de 10 salariés et plus. Notre activité pourrait se décliner en trois grandes missions.

#### **A. La collecte et la gestion des fonds de formation**

AGEFOS PME collecte et gère localement le budget formation des PME constitué par :

- Les contributions des entreprises : le plan de formation, les cotisations au titre de la professionnalisation
- L'ingénierie financière et le montage financier par la mobilisation de sources de financement (pouvoirs publics : Europe, Etat, Conseil Régional).

#### **B. L'accompagnement de projets d'entreprises**

L'AGEFOS PME informe et assiste les entreprises dans leurs démarches à travers :

- Le diagnostic des besoins de formation, qu'ils soient propres à l'entreprise ou collectifs (interprofessionnel ou territorial)
- La formalisation et la planification du projet de formation
- Le conseil et l'information sur les dispositifs de formation
- La mobilisation de financements complémentaires (A. D. E. C., Fonds Social Européen)
- La mise en œuvre d'une ingénierie de projets au service des branches et des entreprises (cahier des charges, appel d'offres, ingénierie juridique...).
- La définition des critères dans l'évaluation des actions de formation.

#### **C. Le financement des actions de formation**

L'AGEFOS PME finance les actions de formation au bénéfice de salariés d'entreprises :

- Dans le cadre du plan de formation de l'entreprise
- Dans le cadre de la professionnalisation (contrat et période, DIF) et d'actions au bénéfice des tuteurs.

## HISTORIQUE DE L'ACTION

---

Des observations régionales sur la formation et l'emploi ont été menées sur deux branches professionnelles du commerce de détail de l'habillement et de la chaussure adhérentes à l'AGEFOS PME représentatives du tissu économique des régions Nord pas de Calais et Picardie. L'AGEFOS PME visait, à travers ces observations régionales, deux objectifs :

- disposer d'une vision précise des mutations en cours et à venir de l'environnement socio-économique pour analyser leur(s) impact(s) sur les métiers et déterminer ainsi les besoins en nouvelles compétences ou leur adaptation à l'emploi ;
- identifier les besoins et proposer des parcours de formation adaptés pour mettre en œuvre des actions de formation significatives pour les publics concernés.

Dans le souci de mieux affiner l'offre de formation à la demande, une analyse des métiers sur les deux branches a permis, grâce au croisement des référentiels d'activité, d'identifier les écarts entre les compétences disponibles et les compétences souhaitées sur trois activités :

- Vendeur
- Responsable de magasin
- Commerçant gérant salarié.

Pour parvenir à formuler des recommandations utiles, les partenaires de l'AGEFOS et les prestataires de service d'étude ont mobilisé une méthodologie rigoureuse axée sur des entretiens avec les responsables des branches (habillement et chaussure) et des enquêtes de terrain. Ces enquêtes qualitative et quantitative ont permis de :

- repérer les principaux facteurs internes et externes d'évolution de ces branches ;
- pour en déduire les adaptations nécessaires tant en termes de nouvelles compétences ou de leur adaptation aux métiers.

Cette démarche a mis en évidence des enjeux économiques majeurs sur l'ensemble des deux branches :

- ☞ concurrence des grandes enseignes,
- ☞ Concurrence du commerce en ligne mais aussi son intérêt stratégique pour le commerce de détail,
- ☞ pénurie du personnel,
- ☞ insuffisance des qualifications pour les nouveaux entrants,
- ☞ inadéquation entre les compétences actuelles et attendues, etc.

Si les études réalisées ont mis en évidence certaines problématiques communes aux deux branches, en revanche, d'autres demeurent sectorielles. Ainsi sur la base du référentiel de compétences, un besoin de spécialisation technique a été fortement ressenti par les acteurs de la branche de la chaussure tandis que l'intérêt d'un conseil personnalisé pour la branche de l'habillement a été réaffirmé.

## LES ENJEUX DE L'ACTION

C'est dans le cadre de l'observation régionale des mutations économiques et de leur impact sur les salariés des branches de l'habillement et de la chaussure que l'AGEFOS PME Nord pas de Calais et Picardie met en place un dispositif de formation sous la forme de « parcours courts modularisés ». Ce dernier vise à proposer une offre de formation sur mesure qui tienne compte des contraintes organisationnelles et humaines des entreprises des deux secteurs. De par cette action qui est proposée à l'ensemble de ses adhérents, l'**AGEFOS PME Nord-Picardie** souhaite contribuer et répondre aux enjeux de développement de l'emploi et des compétences dans les entreprises des secteurs concernés. Pour ce faire, l'**AGEFOS PME** encourage les offreurs de formation à prendre en compte les éléments de contexte suivants :

- ⇒ Le **contexte organisationnel** (effectif, saisonnalité de l'activité et organisation des sessions hors périodes de solde, regroupement des stagiaires) ;
- ⇒ Les parcours de formation peuvent être mis en œuvre en intégrant un **accompagnement** ;
- ⇒ La **valorisation de l'expérience** des stagiaires ;

Notre action vise les **publics prioritaires** suivants :

- Les nouveaux entrants sur les deux branches concernées (habillement et chaussure).
- Les salariés en poste souhaitant adapter ou améliorer leurs compétences.

## PRESENTATION DU DISPOSITIF

### Un dispositif individualisé : une offre sur mesure

Le dispositif est proposé par l'**AGEFOS PME** à l'ensemble de ses adhérents des branches de la chaussure et de l'habillement pour la **période du 1<sup>er</sup> janvier 2009 au 31 décembre 2009**. Il pourrait éventuellement être renouvelé.

En outre, ce dispositif est susceptible de bénéficier d'un cofinancement de la DRTEFP Nord pas de Calais et de celle de la Picardie, du Fonds Social Européen et des Conseils Régionaux des deux régions.

L'AGEFOS PME Nord – Picardie encourage vivement les organismes de formation à prendre en compte et à mettre en œuvre les principales innovations de l'Accord National Interprofessionnel du 5 décembre 2003 sur l'adaptation de l'offre de formation, de ses contenus, temporalités et dispositifs aux rythmes professionnels, aux priorités exprimées par les publics et à une logique de professionnalisation.

La présente action s'inscrit donc dans un contexte d'individualisation qui peut être entendue à la fois comme la mise en œuvre de dispositifs axés sur le salarié

considéré comme un acteur principal de son projet professionnel. Du point de vue des professionnels de la formation, l'individualisation peut être entendue également comme l'adaptation de l'offre de formation aux besoins des publics souvent hétérogènes. Elle devrait permettre, entre autres, aux salariés de choisir leurs modules en fonction de leurs besoins et des priorités de leur entreprise.

### **Mise en œuvre du dispositif**

Les formations seront dispensées par les organismes de formation intervenant dans chaque département des régions Nord-Picardie et ayant la capacité d'intervenir sur les deux régions.

Les sessions seront organisées au plus près des entreprises et privilégieront la **formation-action** ; aussi le critère de la mobilité géographique (formation sur site) sera-t-il déterminant dans le processus de sélection. L'organisation des sessions sur un ensemble de départements sera ainsi prévue par les dispensateurs de formation.

### **Mode d'évaluation et dispositif pédagogique**

Les formations seront évaluées sur la base de critères précis définis en amont et par les cofinanceurs et les dispensateurs. Ce mode d'évaluation du dispositif pédagogique permettra de mesurer l'impact des formations dispensées et d'améliorer les futures, en vue d'un réajustement de la procédure de sélection **AGEFOS PME**.

Pour ce faire, les prestataires de formation devront être attentifs aux critères suivants :

- ✚ **Les objectifs pédagogiques généraux** : ce sont les connaissances et compétences générales attendues,

- ✚ **Les objectifs opérationnels** : ce sont les compétences opérationnelles acquises et mobilisables *a priori* en situation de travail et leurs mesures correspondantes : Acquis/ Non Acquis/ En cours d'Acquisition,

- ✚ **Les principes pédagogiques** : ils doivent privilégier les **méthodes actives**, la **formation-action**, la **valorisation de l'expérience** des participants et l'**interactivité** des enseignements,

- ✚ **Le dispositif d'évaluation** doit prévoir les deux dimensions intégrées dans la mesure de l'efficacité des formations : une évaluation **pendant la formation** qui prend en compte les réactions des participants, leur rythme personnel, les modifications comportementales et une évaluation **après la formation** (évaluation à chaud).

- ✚ La capacité d'organiser les formations géographiquement **au plus près des entreprises**. Certaines de ces actions pourront faire l'objet d'un accompagnement.

- ✚ **La promotion des actions de formation** sur lesquelles l'organisme de

formation a été labellisé constitue pour l'**AGEFOS PME** un critère de sélection déterminant. Dans la réponse à l'appel à propositions, l'organisme de formation fournira les moyens de communication mis en œuvre pour la promotion desdites actions.

## MODALITES D'ORGANISATION

QUI

FAIT

QUOI ... ?

### Avant la formation

- 1. AGEFOS PME Nord Picardie** adresse à l'ensemble de ses adhérents une plaquette d'information leur permettant de s'inscrire aux différentes sessions. Si nécessaire, elle fournit un fichier des coordonnées de ses adhérents à l'organisme de formation.

**Attention** : l'accès aux données fournies par l'AGEFOS PME sera soumis à des conditions d'utilisation.

- 2. L'AGEFOS-PME** reçoit les demandes d'inscription ainsi que les chèques de participation ; la participation effective aux formations étant subordonnée à la production d'une preuve de paiement.

**NB** : Un nombre minimal et maximal d'inscrits par groupe est prévu dans l'intérêt pédagogique du formateur et des stagiaires : 8 inscrits minimum et 12 inscrits maximum.

- 3. L'AGEFOS PME Nord – Picardie** adresse (par mél ou fax) à l'organisme de formation la liste des inscrits.

- 4. L'organisme de formation** constitue les groupes. Il s'engage à mettre en place le groupe à compter de 8 inscrits.

Il confirme aux stagiaires, les dates, programme de formation et lieux d'intervention de l'action de formation

**L'organisme de formation** s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des outils d'évaluation et de positionnement visant à mesurer la pertinence et l'atteinte des objectifs.

## **Ouverture et Clôture de la session de formation**

**6. L'AGEFOS PME Nord Picardie** se réserve le droit d'assister à l'ouverture ainsi qu'à la clôture de la session de formation afin de rappeler le contexte de la formation et son organisation notamment au niveau du financement.

## **Pendant la formation**

**7. L'organisme de formation** évaluera les acquis des participants afin de mieux adapter le contenu de la formation.

**Le formateur** complètera l'attestation de présence. Il fera émarger les stagiaires par ½ journée.

L'attestation de présence, dont un modèle pourra être fourni par AGEFOS-PME, devra faire mention des co-financeurs de l'opération.

Ce document rempli avec les mentions obligatoires devra impérativement être présenté à l'AGEFOS PME pour le règlement de la facture.

L'organisme de formation informera l'AGEFOS PME des absences de stagiaires.

**8. Le formateur** fait remplir aux stagiaires une fiche d'évaluation dont il fait parvenir une copie à l'AGEFOS-PME.

## **Après la formation**

**9. L'Organisme de formation** fait parvenir, à l'issue de la formation, la facture correspondante à l'action réalisée.

L'AGEFOS PME contrôle les pièces justificatives et réglera au vu du dossier complet, la facture à l'organisme de formation dans un délai de trois semaines maximum

ATTENTION : les dossiers bénéficiant d'un cofinancement doivent être réglés avant le 31 décembre de l'année de réalisation de l'action.

**10. L'AGEFOS PME Nord Picardie** adresse, au plus tard six semaines après la fin de l'action, un questionnaire « votre avis nous intéresse » (V. A. N. I.) aux salariés bénéficiaires de la formation.

## GESTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIERE

### Coût

---

#### Coûts pédagogiques

Les prix sont fixés, par journée de 7H00 de formation et par stagiaire (coût HT tout compris : prestation, salle, frais du formateur) : Cf. Annexe : La fiche de présentation de l'action

Le prix des repas des stagiaires n'est pas compris dans le coût pédagogique.

**Attention :** Les journées de formation payées seront les 07 heures / journée / stagiaire effectivement réalisées.

**Les journées qui auront été annulées ainsi que les absences des stagiaires ne feront pas l'objet de facturation.**

#### Coûts d'ingénierie

Les coûts d'ingénierie des actions sont intégrés dans le coût pédagogique.

### CONVENTION ECRITE

---

Une convention sera signée entre l'AGEFOS PME Nord-Picardie et l'organisme de formation retenu pour une action. Elle précisera les modalités de collaboration tant au niveau administratif que pédagogique.

### REPONSES A L'APPEL A PROPOSITIONS

---

L'appel à proposition est établi pour la période du **1<sup>er</sup> Janvier 2009** au **16 Février 2009**.

Elles devront comprendre obligatoirement les éléments suivants :

- Un document de présentation de l'organisme de formation
- Le nom du correspondant, adresse mél et contact téléphonique
- Les contenus des modules de formation choisis
- La présentation des intervenants (CV des formateurs) et de leurs expériences (particulièrement auprès de petites entreprises)
- Pour chaque module de formation :
  1. La fiche de présentation du type d'action, chaque rubrique devant être obligatoirement remplie (voir *Document AGEFOS PME – en annexe*)

2. L'outil de positionnement de compétences qui présente le niveau de compétences du stagiaire avant la formation  
(Ce document devant être fourni par l'organisme de formation)
3. Une fiche récapitulative précisant les différents niveaux d'acquisition des compétences après la formation (acquis / en cours d'acquisition/ non acquis) et des indicateurs d'évaluation retenus.  
(Document Organisme de formation)
4. Les adresses des lieux ou salles de formation (ceux-ci ne pouvant donner lieu à facturation supplémentaire)

Les propositions devront être envoyées en un exemplaire au plus tard le : **16 février 2009** à l'adresse suivante : **AGEFOS PME NORD PICARDIE**

A l'attention de M. Reynald Girardin

**Appel à propositions « Parcours courts modularisés pour 2 branches »**

**Service TPE**

**10 ter, rue de Douai**

**BP 371**

**59020 LILLE cedex.**

La sélection des organismes prestataires se fera par un comité de sélection *ad hoc* qui tiendra sa séance le **20 février 2009**.

## LE CONTENU PEDAGOGIQUE DES MODULES

### TABLEAU RECAPITULATIF DES ACTIONS

#### PARCOURS VENDEURS

|  |  |   |  |  |
|--|--|---|--|--|
| <p><b>Accueil du client et technique de vente</b><br/> <i>Personnaliser sa relation clientèle et maîtriser les techniques de vente</i></p> | <p><b>Réussir sa mise en vitrine et son étalage</b><br/> <i>Maîtriser les enjeux de la mise en vitrine</i></p> | <p><b>Anglais appliqué à la vente : débutant / faux débutant</b><br/> <i>Etre capable d'accueillir en maîtrisant les rudiments de l'Anglais</i></p> | <p><b>Anglais appliqué à la vente : intermédiaire</b><br/> <i>Approfondir les bases de l'Anglais de la vente</i></p> | <p><b>S'approvisionner et optimiser son stock</b><br/> <i>Maîtriser les règles d'or de la gestion des stocks</i></p> |
| <b>2 jours et demi</b>   | <b>2 jours</b>   | <b>2 jours</b>  | <b>2 jours</b>   | <b>2 jours</b>   |

#### SPECIALISATION CHAUSSURE (avec possibilité d'un parcours accueil du client/technique de vente en 4 jours)

|   |
|---|
| <p><b>Vendeur spécialiste chaussure</b><br/> <i>Etre capable d'allier un conseil technique et pointu aux techniques de relation cliente</i></p> |
| <b>2 jours</b>  |

**SPECIALISATION HABILLEMENT (avec possibilité d'un parcours accueil du client/technique de vente + spécialisation habillement en 4 jours dont 1 journée d'accompagnement)**

|   |
|---|
| <p><b>Vendeur spécialiste habillement</b><br/> <i>Etre capable d'allier un conseil technique et pointu aux techniques de relation cliente</i></p> |
| <p><b>1 jour et demi</b></p>  |

**ACTIONS TRANSVERSES : responsables de magasin, gérants commerçants salariés, vendeurs expérimentés**

|  |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|
| <p><b>Manager son équipe de vendeurs</b><br/> <i>Maîtriser les techniques d'animation d'une équipe de vendeurs</i></p> | <p><b>Gestion comptable et financière appliquée au commerce de détail</b><br/> <i>Comprendre les bases comptables et les grandes données financières d'un magasin de détail</i></p> | <p><b>Formation des formateurs occasionnels</b><br/> <i>Comprendre les enjeux du tutorat et être capable de transmettre ses savoirs pour l'intégration du nouveau collaborateur</i></p> | <p><b>E-commerce et stratégie d'entreprise</b><br/> <i>Etre capable de se positionner stratégiquement face aux enjeux du e-commerce</i></p> | <p><b>E-commerce et mise en œuvre d'un site Internet</b><br/> <i>Etre en mesure de créer et d'animer un site e-commercial</i></p> |
| <p><b>2 jours et demi</b></p>  | <p><b>2 jours</b></p>   | <p><b>2 jours et demi</b></p>   | <p><b>1 jour</b></p>  | <p><b>2 jours</b></p>   |

NB : pour plus détails sur les contenus et les principes pédagogiques, voir le tableau détaillé des modules ci-dessous.

## « PARCOURS DE BASE VENDEURS DU COMMERCE DE DETAIL » :

**Dispositif** : formations éligibles au titre de la période professionnalisation avec possibilité d'un cofinancement de l'État.

### Module 1 : « Accueil du client et technique de vente »

|  |
|--|
| <p><b>Public ciblé</b><br/>Tout salarié souhaitant acquérir les bons réflexes et se perfectionner dans la vente en magasin</p>   |
| <p><b>Objectifs opérationnels et compétences visées</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueillir, renseigner et servir efficacement le client</li> <li>- Assurer un conseil technique et pointu lors de l'essayage et la vente des articles</li> <li>- Traiter au mieux les réclamations des clients et assurer le service après vente des produits</li> </ul>  |
| <p><b>Durée</b><br/>2 jours (dont 1 demi-journée d'accompagnement personnalisé à définir selon les besoins de chaque salarié)</p>  |
| <p><b>Principes pédagogiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'enseignement prend en compte le contexte de l'entreprise</li> <li>- Il valorise l'expérience professionnelle des participants</li> <li>- Il tient compte des besoins de chaque stagiaire</li> <li>- Il intègre des jeux de rôles</li> <li>- L'enseignement allie la méthode de la formation-action et les apports théoriques dans une logique inductive.</li> <li>- Il prévoit un suivi des compétences acquises sous forme de quiz au terme de la formation.</li> </ul> |

 **Attention : Possibilité d'un parcours « Accueil client / technique de vente » + « vendeur spécialiste chaussure ou habillement » d'une durée : 4 jours dont 1 journée d'accompagnement en entreprise**

**Module 2 : « Réussir sa mise en vitrine et son étalage »**

|   |
|---|
| <b>Public ciblé :</b><br>Tout vendeur concerné par la mise en vitrine et l'étalage  |
| <b>Objectifs opérationnels et compétences visées</b><br>- Être capable de comprendre les éléments de perception visuelle en lien avec l'environnement<br>- Maîtriser les enjeux de la mise en vitrine et de l'étalage<br>- Prendre en compte et adapter l'environnement extérieur pour réaliser son ambiance en magasin |
| <b>Durée</b><br>2 jours   |
| <b>Principes pédagogiques</b><br>- La formation est basée sur des travaux pratiques guidés<br>- Elle intègre l'analyse et le décodage des travaux réalisés par les stagiaires dans un objectif d'opérationnalité<br>- Elle sensibilise aux enjeux de l'étalage et de la mise en vitrine.                                |

**Module 3 : « Anglais appliqué à la vente Débutant / faux débutant »****Public ciblé :**

Tout vendeur ayant quelques rudiments d'anglais et souhaitant acquérir des notions d'Anglais appliqué à la vente

**Objectifs opérationnels et compétences visées**

- Être capable d'accueillir le client, de recueillir sa demande
- Être capable de présenter le produit et de renseigner le prix
- Être capable de clarifier le mode de paiement
- Conclure la vente, prendre congé

**Durée**

2 jours

**Principes pédagogiques**

- Les enseignements sont menés sous forme de jeux de rôle
- Le formateur tient compte du niveau réel de chaque stagiaire
- Il valorise l'expression orale et la prise d'initiative individuelle

**Module 4 : « Anglais appliqué à la vente : niveau intermédiaire »****Public ciblé :**

Tout vendeur ayant des notions de base et souhaitant approfondir l'Anglais de la vente

**Objectifs opérationnels et compétences visées**

- Accueillir le client et recueillir sa demande
- Présenter le produit, renseigner le prix et clarifier le mode de paiement
- Prendre en compte les besoins et les attentes du client
- Être capable d'argumenter la vente et de proposer d'autres solutions
- Conclure la vente, prendre congé et préparer la prochaine vente

**Durée**

2 jours

**Principes pédagogiques**

- Les enseignements sont menés sous forme de jeux de rôle
- Le formateur tient compte du niveau réel de chaque stagiaire
- Il valorise l'expression orale et la prise d'initiative individuelle

**Module 5 « S'approvisionner et Optimiser son stock »****Public ciblé :**

**Tout salarié souhaitant acquérir des notions de gestion des stocks appliquée au commerce de détail**

**Objectifs opérationnels et compétences visées**

- Maîtriser les « règles d'or » de la gestion des stocks
- Assurer quantitativement et qualitativement les réassorts
- Être capable de mesurer l'impact d'une bonne et d'une gestion des stocks
- Vérifier la quantité du stock et anticiper les ruptures de stocks

**Durée**

2 jours

**Principes pédagogiques**

- La formation alterne la mise en situation pratique et les apports théoriques
- Elle sensibilise aux enjeux de la gestion des stocks comme outil de gestion globale (maîtrise des coûts et gestion des stocks).
- Elle intègre des études de cas et l'expérience des stagiaires dans le domaine
- Le formateur tient compte des spécificités de la gestion des stocks dans chaque entreprise

## SPECIALISATION VENDEURS CHAUSSURE

 **Attention : Possibilité d'un parcours « Accueil client / technique de vente » + « vendeur spécialiste chaussure ou habillement » d'une durée de 4 jours.**

### Module « Vendeur spécialiste du commerce de détail de la chaussure »

|  |
|--|
| <p><b>Public ciblé</b><br/>         Tout vendeur du commerce de détail de la chaussure souhaitant se perfectionner dans la vente de la chaussure</p>   |
| <p><b>Objectifs opérationnels et compétences visées</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Être capable de maîtriser les enjeux du marché de la chaussure</li> <li>- Assurer de façon efficace un conseil technique au client</li> <li>- Être capable d'intégrer dans le conseil les connaissances sur la santé du pied</li> <li>- Intégrer la connaissance des matériaux et de leur entretien au conseil client</li> <li>- Maîtriser les styles et tendances de la chaussure comme composantes d'un conseil de qualité</li> </ul> |
| <p><b>Durée</b><br/>         2 jours</p>   |
| <p><b>Principes pédagogiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La formation privilégie les avantages de la pédagogie interactive et de la formation-action</li> <li>- Elle intègre l'approche par des cas pratiques et des simulations</li> <li>- Elle valorise l'expérience des stagiaires et aboutit à la définition d'un plan d'action individuel sous forme de techniques et d'attitudes à adopter</li> </ul>   |

## SPECIALISATION VENDEURS HABILLEMENT

### Module « Vendeur spécialiste du commerce de détail de l'habillement

**Public ciblé**

Tout vendeur du commerce de détail de l'habillement souhaitant se perfectionner dans la vente de l'habillement et textiles

**Objectifs opérationnels et compétences visées**

- Maîtriser et comprendre les enjeux du commerce de détail de l'habillement
- Assurer de manière efficace un conseil technique au client
- Être capable d'intégrer dans le conseil les connaissances sur les styles et tendances, les matériaux et leur entretien
- Être capable d'apprécier les travaux de retouche et de prendre des mesures
- Être capable de personnaliser le conseil selon le client et ses motivations

**Durée**

1,5 jour dont 1 demi-journée d'accompagnement en entreprise selon les besoins des stagiaires

**Principes pédagogiques**

- La formation privilégie les avantages de la pédagogie interactive et de la formation-action
- Elle intègre l'approche par des cas pratiques et des simulations
- Elle valorise l'expérience des stagiaires et aboutit à la définition d'un plan d'action individuel sous forme de techniques et attitudes à adopter

## DES FORMATIONS TRANSVERSES : 5 modules

**Public : responsables de magasin, commerçants- gérants salariés, vendeurs expérimentés**

### Module 1 : « Manager son équipe de vendeurs »

|   |
|---|
| <b>Public ciblé</b><br>Responsables de magasin et gérants ayant un statut de salarié  |
| <b>Objectifs opérationnels et compétences visées</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Maîtriser les basiques du recrutement et de l'entretien d'embauche</li><li>- Maîtriser les outils d'organisation et de planification du travail</li><li>- Être capable de prévenir et de gérer les conflits au sein d'une équipe</li><li>- Maîtriser les techniques d'animation d'une équipe</li><li>- Mobiliser son équipe de vendeurs pour atteindre les objectifs fixés</li></ul> |
| <b>Durée</b><br>2,5 jours dont 1 journée d'accompagnement en fonction du groupe constitué   |
| <b>Principes pédagogiques</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- La formation est basée sur les méthodes actives</li><li>- Elle intègre et valorise l'expérience des participants en matière de management.</li><li>- Elle vise l'opérationnalité réelle.</li><li>- Elle combine les avantages de la formation-action en entreprise en alliant échange des pratiques et apports théoriques</li></ul>   |

**Module 2 : « Gestion comptable et financière appliquée au commerce de détail »**

|   |
|---|
| <b>Public ciblé</b><br>Responsables de magasin et gérants ayant un statut de salarié  |
| <b>Objectifs opérationnels et compétences visées</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Être capable de lire et de comprendre les bases du bilan et du compte de résultat</li><li>- Maîtriser les grandes données financières de l'entreprise</li><li>- Être capable d'appliquer les outils comptables au commerce de détail</li><li>- Être capable d'assurer l'interface avec un représentant de la fonction comptable et de l'administration fiscale</li></ul> |
| <b>Durée</b><br>2 jours   |
| <b>Principes pédagogiques</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- La formation est basée sur les méthodes actives</li><li>- Elle intègre et valorise l'expérience des participants en matière de comptabilité.</li><li>- Elle vise l'opérationnalité.</li><li>- Elle intègre des cas pratiques et des apports théoriques</li><li>- Elle a le souci d'appliquer les outils essentiels de la comptabilité / finance au contexte du commerce de détail</li></ul>     |

**Module 3 : « Formation des formateurs occasionnels »****Public ciblé**

Toute personne du commerce de détail ayant pour fonction d'encadrer, de tutorer dans le cadre de ses activités

**Objectifs opérationnels et compétences visées**

- Comprendre le rôle du tuteur en vue de mettre en œuvre un accompagnement efficace du nouveau collaborateur
- Acquérir les techniques de base pour transmettre ses savoirs
- Intégrer et accompagner le nouveau collaborateur jusqu'à l'autonomie
- Faciliter l'intégration du nouveau collaborateur

**Durée**

2,5 jours dont 1 journée d'accompagnement en fonction des besoins de chaque stagiaire

**Principes pédagogiques**

- La formation se base sur la capacité formatrice de l'entreprise.
- Elle intègre et valorise l'expérience des participants en matière de formation
- Elle se focalise sur les compétences réellement mises en œuvre.
- Elle combine les avantages de la formation-action en entreprise avec l'échange des pratiques et des apports théoriques.
- Le formateur respecte l'aspect confidentiel de la formation-action en entreprise.

**Module 4 : « E-Commerce et stratégie d'entreprise »**

|   |
|---|
| <b>Public ciblé</b><br>Tout salarié ou collaborateur du commerce de détail  |
| <b>Objectifs opérationnels et compétences visées</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Intégrer le média Internet dans la stratégie de l'entreprise</li><li>- Définir les objectifs et se positionner stratégiquement par rapport à la mise en œuvre d'un site Internet</li><li>- Élaborer un site de commerce en ligne</li><li>- Concevoir et organiser le design du site Internet</li></ul>   |
| <b>Durée</b><br>1 jour  |
| <b>Principes pédagogiques</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- La formation se base sur la capacité de l'entreprise à vouloir s'engager dans la mise en œuvre d'un site internet.</li><li>- La formation intègre et valorise l'expérience des participants en matière de vente en face à face en commerce de détail.</li><li>- Elle se focalise sur les compétences réellement mises en œuvre.</li><li>- Elle apporte des connaissances théoriques en lien avec les compétences.</li></ul> |

**Module 5 : « Formation E-commerce et mise en œuvre d'un site Internet »****Public ciblé**

Tout salarié ou collaborateur du commerce de détail

**Objectifs opérationnels et compétences visées**

- Être en mesure de créer un site e-commerce
- Être capable de se positionner sur un choix en maîtrisant ses enjeux
- Maîtriser les étapes de l'animation d'un site e-commerce
- Être capable de choisir parmi les techniques d'animation disponibles

**Durée**

2 jours

**Principes pédagogiques**

- La formation se base sur la capacité de l'entreprise à vouloir s'engager dans la mise en œuvre d'un site internet.
- La formation intègre et valorise l'expérience des participants en matière de vente en face à face en commerce de détail.
- Elle se focalise sur les compétences réellement mises en œuvre.
- Elle apporte des connaissances théoriques en lien avec les compétences.



COMMISSION EUROPÉENNE  
Fonds social européen

### Présentation de l'action : « Intitulé »

|                                |                                     |  |                   |  |
|--------------------------------|-------------------------------------|--|-------------------|--|
| <b>OBJECTIF GENERAL</b>        |                                     |  |                   |  |
| <b>OBJECTIFS OPERATIONNELS</b> |                                     |  |                   |  |
| <b>MODALITES PEDAGOGIQUES</b>  | <b>METHODE PEDAGOGIQUE</b>          |  |                   |  |
|                                | <b>TAILLE DU GROUPE (MINI-MAXI)</b> |  | <i>Pré-requis</i> |  |
| <b>CONTENU</b>                 |                                     |  |                   |  |
| <b>MODALITES D'EVALUATION</b>  |                                     |  |                   |  |

|   |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
| <b>ACQUIS VISES</b>                             |                             |  |
| <b>PARAMETRES<br/>ORGANISATIONNE<br/>LS</b>     | <b>NOM DE L'ORGANISME</b>   |  |
|   | <b>LIEU DE LA FORMATION</b> |  |
|   | <b>DUREE</b>                |  |
|   | <b>DATES DE SESSIONS</b>    |  |
| <b>COUT GLOBAL DE L'ACTION PAR PERSONNE TTC</b> |                             |  |