

PROGRAMME DE FORMATION

INTITULÉ DE LA FORMATION THOM 1

Valeurs et Services

1. Objectifs du module

À la fin de la formation, les participants sont capables de :

- Connaître le Groupe THOM et comprendre la culture d'entreprise
- Comprendre l'intérêt des étapes de vente et des gestes métier
- Appliquer la démarche de l'expert pour appliquer la garantie et les envois en atelier

2. Public et pré requis

- **Taille des groupes : 15 participants maximum**
- Type de public : conseiller de vente ayant entre 4 et 8 mois d'ancienneté chez THOM
Ces formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap avec un aménagement qui sera prévu à cet effet.
- Connaissances requises :
 - o Avoir visionné le module « la Démarche de l'expert »
 - o Avoir visionné le module « la Garantie THOM »
 - o Avoir visionné le module « la Prise en charge atelier »

3. Modalités techniques et pédagogiques

- Supports et matériels utilisés :
 - Post-it, feuille, stylo, marqueur, tableau, plan d'action
- Modalités pédagogiques :
 - Théories, participatif et exercices
 - Analyses, réflexions
 - Mises en pratique, simulations, jeux de rôles
 - Débrief, corrections et apports de l'animateur
 - Plateforme interactive
- Intervenant :
 - Formateurs internes et occasionnels

4. Modalités de suivi, d'évaluation et de sanction

- Modalités de suivi : Feuilles de présence émargées par demi-journée par les stagiaires et le formateur
- Modalités d'évaluation : Mises en situation, questionnaires papiers et/ou digitaux
- Modalités de sanction : Attestation de fin de formation individualisée mentionnant l'évaluation de la formation

5. Modalité de déroulement

- Dates et lieux : A définir
- **Durée : 7 heures**
- **Horaires : 09h30 – 17h30 ou 10h00 – 18h00 à définir**
- Coût : À définir sur devis

6. Contenu détaillé et séquencé de l'action

1. La vente THOM
 - a. Savoir identifier les valeurs
 - b. Connaître les étapes de la vente et les gestes métiers qui y sont rattachés
 - c. Comprendre l'intérêt et l'impact des services sur les résultats du magasin
2. La Garantie THOM et ses alternatives
 - a. Savoir appliquer les 4 étapes de la DDE et comprendre leur utilité
 - b. Connaître le cadre de la Garantie THOM et les points de contrôle à réaliser
3. Les Savoir-faire Ateliers
 - a. Comprendre l'importance de remplir avec précision la fiche atelier
 - b. S'entraîner sur les gestes métiers liés à la prise en charge des savoir-faire en atelier