

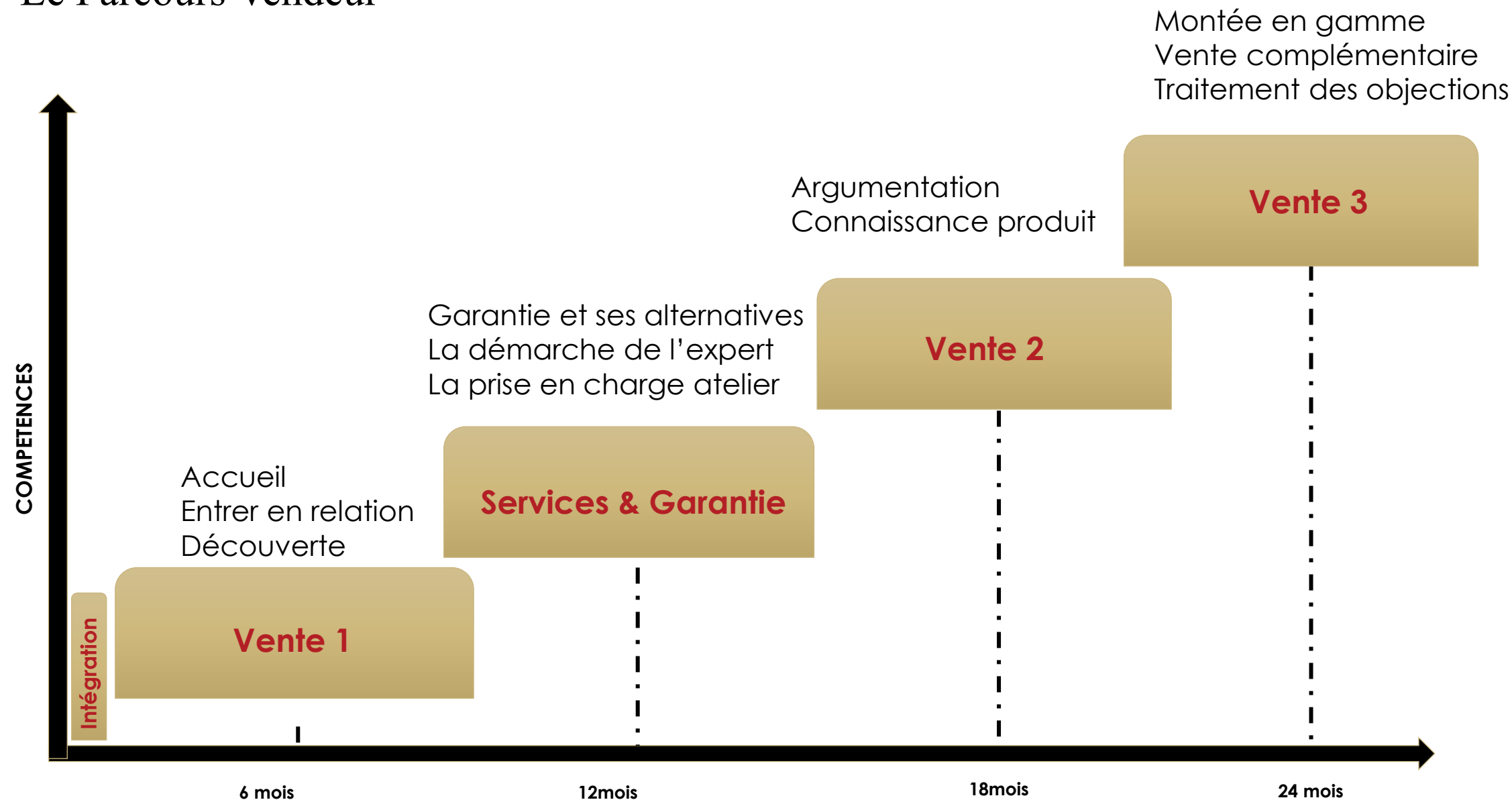
THƠM



28/08/2024

UN NOUVEAU PARCOURS VENDEUR

Le Parcours Vendeur





Summary

Chapter 1

Le parcours vendeur actuel

Chapter 2

Les compétences attendues

Chapter 3

Le nouveau parcours vendeur

Chapter 4

La formation par le manager

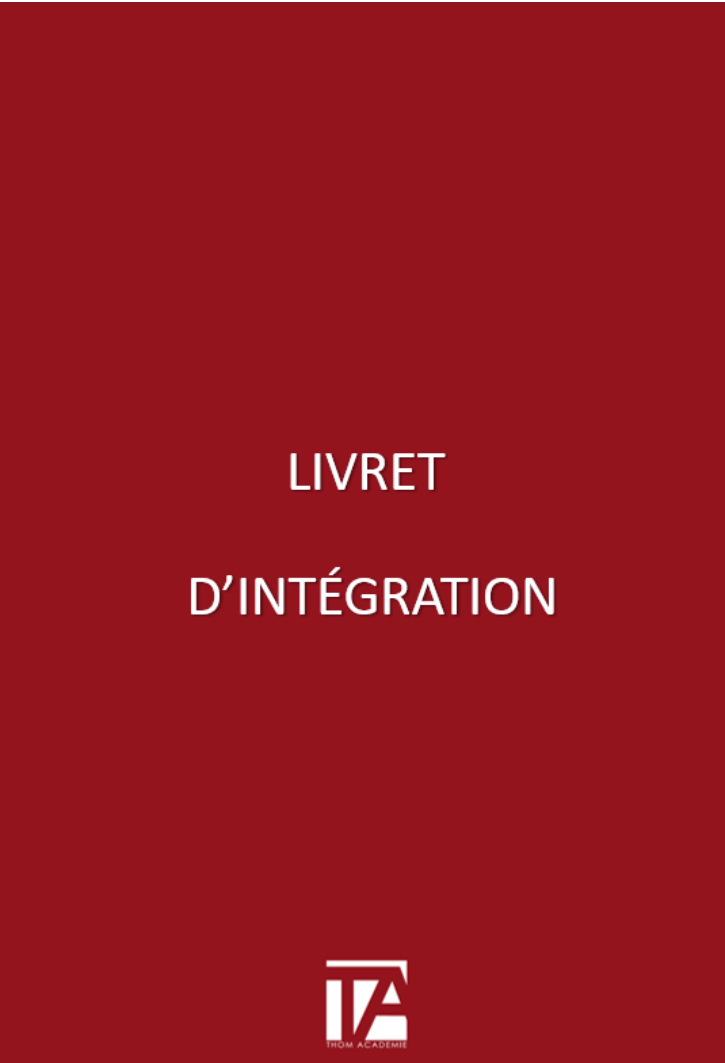


Chapter 1

Le parcours vendeur actuel

De l'intégration à conseiller de vente confirmé

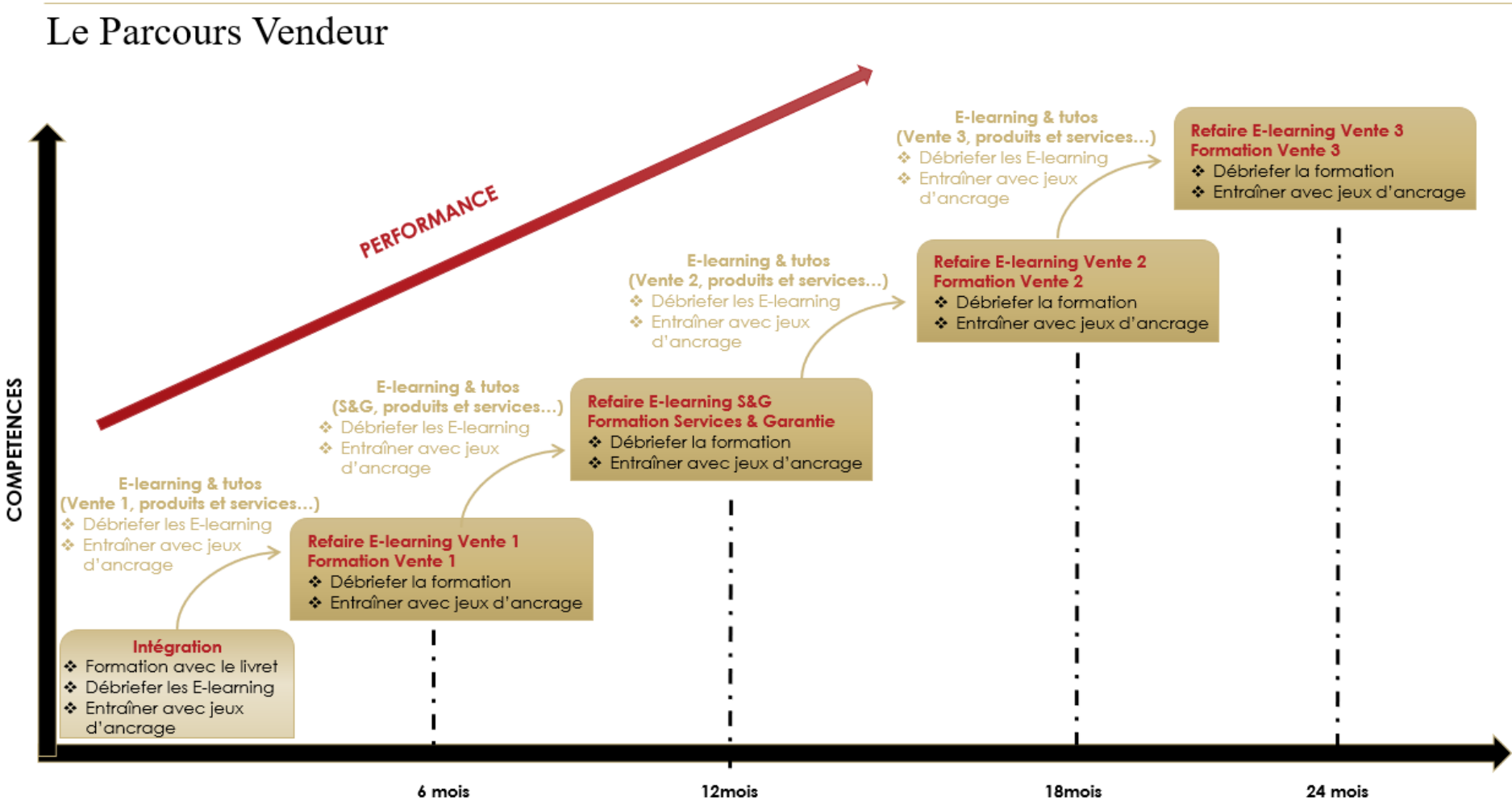
Intégration



	
MON INTÉGRATION	Jour 1
PRÉSENTATION MAGASIN & ÉQUIPE	
• Découvrir les rayons, les vitrines, les réserves... • Découvrir le back-office, les casiers... • Découvrir l'équipe, les rôles de chacun...	☐ ☐ ☐
PRÉSENTATION LIVRET D'INTÉGRATION & PARCOURS VENDEUR	
• Comprendre l'intérêt du livret d'intégration • Découvrir le parcours de formation : parcours vendeur, formations en salle, modules...	☐ ☐
PRÉSENTATION GROUPE & ENSEIGNES	
• Réaliser le module E-learning « Qui sommes-nous ? » • Découvrir les valeurs du groupe, les différentes enseignes (France & International) • Découvrir nos plateformes de marque	☐ ☐ ☐
SÉCURITÉ & CLÉS	
• Réaliser le module E-learning « Sécurité Niveau A » • Découvrir les règles de sécurité : la gestion du plateau de vente, l'ouverture des vitrines, des réserves • Comprendre la vigilance au quotidien, les règles de bonne conduite, la gestion des clés et des <u>blackkeys</u>.	☐ ☐ ☐
PARTICIPATION À UNE VENTE EN BINÔME	
• Comprendre le comportement et la posture en magasin, en caisse, derrière la bergerie • Découvrir les écrans et les paquets cadeaux • Observer les encaissements • Réaliser des paquets cadeaux • Réaliser des encaissements	☐ ☐ ☐ ☐ ☐

De l'intégration à conseiller de vente confirmé

Parcours vendeur





Chapter 2

Les compétences attendues

Les compétences d'un conseiller de vente

2 MOIS

♥ Organisation magasin

• Connaissance de THOM

- Les enseignes et leur identité
- Les valeurs THOM
 - THOMforME
 - Politique RSE

• La sécurité

- Les règles de sécurité (vitrines, magasin)
- Les ouvertures et fermetures
- Les inventaires

• Gestion quotidienne

- Gestion du flux et regard 360°
- Packaging, encaissement et mobilité
- Fiche client, programme fidélité et QR code
- Échange, commande, transfert, 2.0, clic&collect
- Acompte, mise de côté, commande standard
- Caisse relais, caisse unique
- ALMA
- Vente en réserve
- Entretien du magasin (vitrines, moquette...)
- Savoir signer les plannings sur WeTime

♥ Produit

• Connaissance produit

- Les rayons et familles de produits
- Les métaux
- Les pierres
- Les basiques diamant
- Les basiques horlogerie
- Les mailles

• Le merchandising

- Redresser une vitrine
- Faire du réassort
- Tour de vitrine
- Connaitre squelette diamant

♥ Vente

• Techniques de vente

- Prendre connaissances des étapes de la vente
- Adopter l'attitude THOM, état d'esprit, intention positive
- Accueil du client
- Approche client
- Découverte client
- GPM
- Proposer les soins

♥ Service

• Services

- L'éventail des services
- Le perçage
- Le changement de pile
- La mise à taille bracelet
- La garantie (connaître conditions et points de contrôle)
- La prise en charge atelier (simple)
- Savoir parler de la ROR

Les compétences d'un conseiller de vente

6 MOIS

♥ Organisation magasin

• Gestion quotidienne

- Sensibiliser sur les IDP
- Compléter le brief du jour
- Saisir la RB
- Recherche des manquants inventaire
- Faire les départs et les envois
- Réception de marchandises
- Faire les changements de prix et EAR
- Participer à la mise en place des opérations

♥ Produit

• Connaissance produit

- Le platine, le titane
- Argumentaire pierres
- 4C et diamant synthétique
- Sertis basiques et avantages
- Cérémonial diamant (gant plateau, salon)
- Horlo : mécanismes, style & marque

• Le merchandising

- Connaître les zones
- Connaître les squelettes
- Connaître la règle des prix
- Tri produit sur une vitrine

♥ Vente

• Techniques de vente

- Info clin d'œil et 2nd approche
- Les 3 informations du Raconte-moi
- Argumenter C&A
- Vendre + et + cher avec la question magique
- Traiter les objections courantes : les phrases à dire

• Services

- L'intérêt des services
- L'étanchéité
- La gravure
- Les apprets
- L'ultrason
- La démarche de l'expert
- Prise en charge atelier
- Gestion des litiges

Les compétences d'un conseiller de vente

12 MOIS

♥ Organisation magasin

• Gestion quotidienne

- Réception SAV
- Réception et gestion des devis
- Commande de consommables

♥ Produit

• Connaissance produit

- La symbolique des pierres
- Les autres sertis et avantages
- Les alliances
- Le Cérémonial diamant
- Storytelling horlogerie et marques

♥ Vente

• Techniques de vente

- Argumenter avec le CAC
- Proposer une montée en gamme
- Traiter les objections : la méthode
- Vendre avec le Cérémonial diamant

• Services

- La démarche de l'expert
- La garantie : conditions, points de contrôle, discours et alternatives
- La croissance à vie
- ROR et envoi

Les compétences d'un conseiller de vente (CDV Confirmé)

18 MOIS

♥ Organisation magasin

• Gestion quotidienne

- Analyse des IDP et stats vitrine
- Suivi plan d'action
- Animer le brief
- We Time
- Commande générique
- Gérer la mise en place d'une opé co
- Préparation inventaire fiscal

♥ Produit

• Le merchandising

- Tri dans un rayon (plusieurs vitrines)
- Tour vitrine magasin

♥ Vente

• Techniques de vente

- Utiliser le teasing
- Les prétextes de vente

• Services

- La création de bijoux



Chapter 3

Le nouveau parcours vendeur

NEW

Les formations du nouveau Parcours Vendeur

3 formations pour compléter ses compétences

♥S1 S'ILLUSTRER COMME LEADER

- Valeurs et culture d'entreprise
- Etapes de la ventes & gestes métiers
- La démarche de l'expert

La garantie et ses alternatives
La prise en charge atelier
La gestion des litiges



♥S2 SATISFAIRE LE CLIENT

- Les moments clés de la vente

Accueil
Entrée en relation
Découverte client
Argumentation
Objections courantes



♥S3 SUBLIMER LA VENTE

- Le merchandising
- Plus loin dans la satisfaction

Argumentation ciblée
Montée en gamme
Traitement des objections



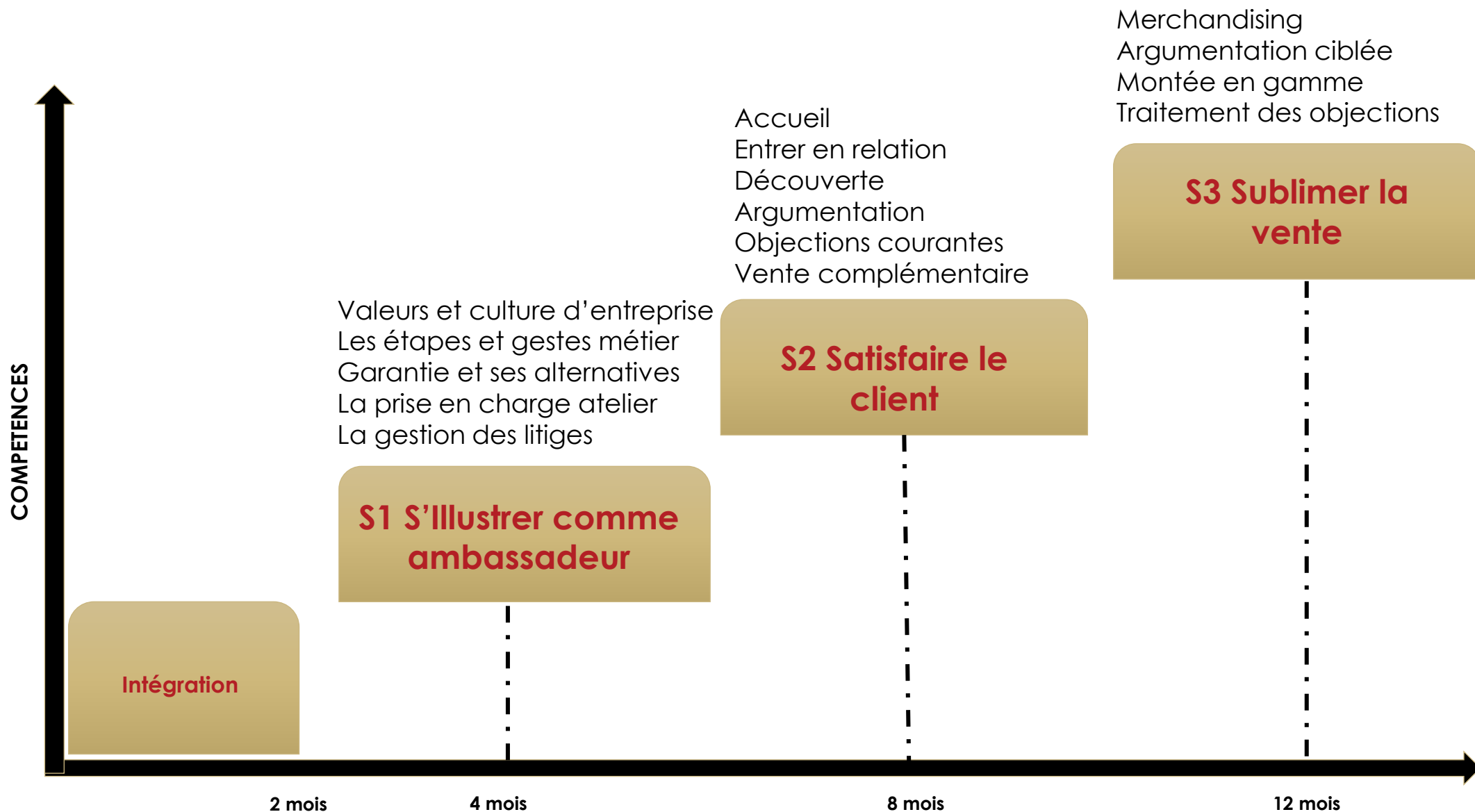


Masterclass Vente

A la carte

- ♥ **Entrée en relation avec le teasing**
- ♥ **Utiliser la découverte pour vendre + et plus cher**
 - 2 informations à creuser dans le Raconte-moi
 - Les prétextes de la vente complémentaires
- ♥ **Training Cérémonial Alliance**
- ♥ **Training et révisions en fonction des attentes**

Le nouveau Parcours Vendeur





Chapter 4

La formation par le manager

Les outils de formations

Développer les compétences des collaborateurs



La méthode de formation

La méthode de débriefing

Les jeux d'ancrage

The background is a repeating pattern of various jewelry items in a light gold color. The items include diamond rings, necklaces with pendants, earrings, and watches. The pattern is dense and covers the entire background.

THỜm

permettre à chacun de partager un moment précieux