

DESCRIPTION DE L'OFFRE DE FORMATION

PERIODE DE VALIDITE : **PROMO 2020/ 2021**

VENDEUR RESPONSABLE ESPACES CULTURELS ET MULTIMEDIA

Niveau 3 (BAC+2) selon la nouvelle nomenclature

Décret n° 2019-14 du 8 janvier 2019 relatif au cadre national des certifications professionnelles

MÉTIERS CIBLES

Le Vendeur Responsable ESPACES CULTURELS ET MULTIMEDIAS supervise les flux de ventes, met en place les opérations commerciales et coordonne les activités d'une équipe de vendeurs selon la réglementation du commerce et la stratégie commerciale de l'enseigne.

Il est amené à

- Gérer les stocks d'une unité commerciale en produits culturels
- Développer le portefeuille clients
- Fidéliser la clientèle
- Accueillir la clientèle et Animer le(s) rayon(s) en produits culturels
- Mettre en avant et vendre les produits culturels
- Manager une équipe de vendeurs

OBJECTIFS

Depuis plus de 25 ans, le GROUPE AFPAM FORMATION pilote et fait évoluer une formation métier spécifique en concertation avec le secteur des produits culturels. Initialement destinée au secteur de la librairie, elle s'est déclinée ensuite sur la profession de disquaire, et voit aujourd'hui son orientation tournée vers la pluridisciplinarité des vendeurs responsables des espaces culturels et multimédia, technico- commerciaux des produits culturels car en possédant une connaissance approfondie venant enrichir un cursus de techniques de vente orientées clients.

L'évolution rapide et la diversité des domaines concernés par la vente de produits culturels et de la diversification des produits (livres papier et numérique, musique sur CD et par téléchargement, CD-Rom, jeux vidéo, tablettes et autres produits multimédias) influent sur les besoins et les profils attendus des professionnels nécessitant que le GROUPE AFPAM FORMATION soit en permanence en veille et en relation avec les branches professionnelles afin d'adapter le profil des intervenants et le contenu de ses formations au contexte économique concerné

PRÉ- REQUIS

Groupe AFPAM Formation

4 rue Jules Méline, 51430 Bezannes - Tel : 03.26.86.26.26 - Fax : 03.26.86.26.20

afpam@graf51.fr - www.afpam-formation.fr

Siret : 305 874 539 00060 - APE : 8532 Z - N° de formation : 21 51 00 313 51



- Il est attendu des candidats qu'ils soient titulaires d'un niveau BAC+1 validé soit par l'obtention d'un BAC enrichi d'une expérience professionnelle d'au minimum 1 an (secteurs vente, culture, ...) soit d'un parcours de formation attestant d'un niveau Bac +1

INDICATEURS DE PERFORMANCE

92% de réussite globale aux examens dans le cadre des formations en alternance en 2019

100% de réussite pour les seuls niveaux infra IV (BAC PRO)

DATES DE FORMATION

Planning en annexe

DURÉE

⇒ La durée totale de l'action est de 450 heures en centre de formation dans le cadre d'un contrat d'alternance/ 810 heures + 350 h en entreprise dans le cadre du programme régional de formation et selon un calendrier présenté en annexe

NOMBRE MINI/ MAXI

De 8 à 18 participants par groupe

MODALITÉS D'ACCÈS

Contrat d'apprentissage/ Contrat de professionnalisation
Et autres modalités (Programme Régional de Formation)

DELAI D'ACCÈS

Délai lié au calendrier de formation et en fonction de la date de la demande.

Le dispositif est accessible dans un délai de 5 jours à l'issue de la confirmation de l'entreprise partenaire pour la période juillet à décembre.

En dehors de cette période, le délai s'ajuste au niveau de l'apprenant.

TARIFS

Les niveaux de prise en charge sont fixés par les branches professionnelles, (validés par France Compétences dans le cadre des contrats d'apprentissage) ; de même les branches professionnelles déterminent les taux de prise en charge dans le cadre des contrats de professionnalisation.

Le GROUPE AFPAM FORMATION pratique les tarifs au niveau de la prise en charge pour un Zéro reste à charge de la formation pour l'employeur (hors secteur public).

LIEU

GROUPE AFPAM FORMATION
4 rue Jules Méline
51430 BEZANNES

Groupe AFPAM Formation

4 rue Jules Méline, 51430 Bezannes - Tel : 03.26.86.26.26 - Fax : 03.26.86.26.20

afpam@graf51.fr - www.afpam-formation.fr

Siret : 305 874 539 00060 - APE : 8532 Z - N° de formation : 21 51 00 313 51



ACCESSIBILITÉ

Locaux totalement accessibles aux personnes à mobilité réduite

Un référent, Isabelle SAILLARD Responsable Formation, pour toute question d'accessibilité et d'adaptation des moyens pédagogiques, logistiques, aménagements de certification, mises en relation pour l'adaptation du poste de travail

contact-afpam@graf51.fr

BLOC DE COMPETENCES

BLOC 1 COMMERCE ET DISTRIBUTION	1.1 Développer/ prospecter
	1.2 Animer la relation client
	1.3 Vendre
	1.4 Fidéliser
BLOC 2 PROMOUVOIR LES PRODUITS CULTURELS	2.1 Promouvoir le produit culturel et multimédia
	2.2 Evolution technologique
BLOC 3 GERER UNE ORGANISATION COMMERCIALE PRODUITS CULTURELS	3.1 Réceptionner et Contrôler les produits culturels
	3.2 Gérer les stocks des produits culturels
	3.3 Suivre l'activité commerciale
	3.4 Négocier les achats et les retours
	3.5 Manager une équipe

Groupe AFPAM Formation

4 rue Jules Méline, 51430 Bezannes - Tel : 03.26.86.26.26 - Fax : 03.26.86.26.20

afpam@graf51.fr - www.afpam-formation.fr

Siret : 305 874 539 00060 - APE : 8532 Z - N° de formation : 21 51 00 313 51



PROGRAMME

Modules de formation	1ere année
Gestion relation client	20
Techniques de vente	34
Négociation	22
Fidélisation	8
Management	32
Marketing / communication	37
Prospection	16
Pilotage	24
Organisation	16
Gestion des stocks	50
Comptabilité / facturation	30
Consumérisme	16
Anglais	30
Informatique	20
Produits culturels (littérature, musique, multimédia...)	100
TOTAL	455

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Groupe AFPAM Formation

4 rue Jules Méline, 51430 Bezannes - Tel : 03.26.86.26.26 - Fax : 03.26.86.26.20

afpam@graf51.fr - www.afpam-formation.fr

Siret : 305 874 539 00060 - APE : 8532 Z - N° de formation : 21 51 00 313 51



- Mise en situation avec des jeux de rôles basés sur l'environnement de travail
- Etude de cas
- Learning By Doing

pour la mise en œuvre
des appels entrants/ sortants tout en effectuant de la manipulation et de la saisie sur un PC.

Equipements téléphoniques permettant l'échange et l'écoute

Equipements des PC : logiciel de traitement de texte et d'un tableur, connexion internet, messagerie instantanée

Les scénarios sont élaborés à partir de fiches techniques et situations réelles. Les activités de training sont encadrées par des scripts élaborés selon la spécialité et par des grilles d'évaluation et de positionnement de la montée en compétences

Comment permettre à des jeunes en formation de se tester et d'évoluer dans des situations de négociation proches de la réalité ?

Le principe des "sketches de mise en situation", travaillé jusqu'à élaborer de véritables jeux de rôle, dans lesquels s'investissent les jeunes futurs commerciaux face à des professionnels venus leur donner la répartition. Ces derniers, chefs d'entreprises ou bien responsables commerciaux, se font les ambassadeurs de leur société en soumettant aux étudiants des scénarios de négociation tels qu'ils pourraient exister dans la réalité. Au cours des différents jeux, ils peuvent repérer les nouveaux commerciaux qu'ils intégreront peut-être dans leur force de vente.

Le GROUPE AFPAM FORMATION est centre référent MARNE et permet à ses alternants de participer chaque année au concours de sélection ainsi qu'à la finale nationale pour les meilleurs classés.

La démarche pédagogique visée repose sur une approche opérationnelle LEARNING By DOING, apprendre par la pratique, par mise en situation, études de cas, jeux de simulation. La montée en compétences s'effectue par la pratique encadrée systématiquement par un feedback.

Cette méthode place l'engagement de l'alternant au cœur de sa progression, le positionnant acteur de sa formation. L'alternant va pouvoir créer, se tromper, recommencer, apprendre et mieux retenir. Cet apprentissage par la pratique donne alors du sens aux différents modules dans l'objectif du métier cible.

Groupe AFPAM Formation

4 rue Jules Méline, 51430 Bezannes - Tel : 03.26.86.26.26 - Fax : 03.26.86.26.20

afpam@graf51.fr - www.afpam-formation.fr

Siret : 305 874 539 00060 - APE : 8532 Z - N° de formation : 21 51 00 313 51



Expérience enrichissante tant sur le plan professionnel que personnel, permettant de nouer de nouveaux contacts, de rendre visible les forces et réalisations de la formation par l'alternance à travers le programme **AMBASSADEURS**.

- Intégrer des réseaux de décideurs publics et privés
- Développer son capital relationnel
- S'informer des opportunités du territoire
- Echanger avec les acteurs de l'emploi et du business

Ce programme se déroule en plusieurs étapes proposant à ses alternants volontaires de participer aux actions de réseautage incluant une phase de formation et abordant la contextualisation de la relation publique, la typologie des événements, les objectifs de la représentation, les méthodes et stratégies à déployer.

Le GROUPE AFPAM FORMATION propose à un représentant d'entreprise d'accompagner, depuis l'intégration et au-delà de la remise de diplôme, chacune de ses promotions. Le parrainage d'une promotion est l'occasion de renforcer les liens avec les milieux professionnels et d'illustrer par des professionnels confirmés la vie socio-économique.

INNOVATION ET EQUIPEMENT DIGITAL

Outils et applications nomades: smartphone, ordinateurs portables, système de géolocalisation, tablettes, espace coworking.

Plateforme de suivi des parcours à distance

13 salles de cours équipées de vidéo projecteurs

Tablettes, PC portables, abonnement revues professionnelles

Formateurs au cœur des métiers : chef d'entreprise, consultants

Groupe AFPAM Formation

4 rue Jules Méline, 51430 Bezannes - Tel : 03.26.86.26.26 - Fax : 03.26.86.26.20

afpam@graf51.fr - www.afpam-formation.fr

Siret : 305 874 539 00060 - APE : 8532 Z - N° de formation : 21 51 00 313 51



FORMALISATION DE L'ÉVALUATION

Titre Vendeur Responsable Espaces Culturels et Multimédia
Titre RNCP de niveau 5

MODALITÉS D'ÉVALUATION

BLOC 1 : COMMERCE ET DISTRIBUTION

Développer/ prospecter
Contrôle continu + ponctuel
Présentation orale d'un dossier de veille marketing /

BLOC 2 : PROMOUVOIR LES PRODUITS CULTURELS

Dans le cadre des parcours de formation, les modalités d'évaluation sont définies en début d'année par l'intervenant et le responsable pédagogique. Elles peuvent se présenter sous formes de : Test de connaissances/ Etude de situation/ QCM/ Exposé oral.

Ces évaluations en contrôle continu sont menées par l'intervenant dans le cadre de sa spécialité et doivent aboutir à l'acquisition de la connaissance des produits culturels et multimédias

Contrôle continu + ponctuel

La compétence est soumise à 2e évaluation dans le cadre de l'épreuve finale de présentation du dossier professionnel entreprise, (dont un critère repose sur la mesure de l'impact des évolutions technologiques). Il s'agit pour le candidat de mobiliser ses connaissances d'une gamme de produits dans son approche mission en entreprise

BLOC 3 : GERER UNE ORGANISATION COMMERCIALE / ESPACE CULTUREL

Réalisation d'un projet d'entreprise portant sur la création ou la reprise d'une structure, épreuve FIL ROUGE du bloc sous format présentation orale à l'aide d'un dossier support écrit, épreuve de groupe permettant de mobiliser la compétence Travailler en équipe

PROGRESSION EN ENTREPRISE

Présentation orale d'un dossier professionnel de réalisation à l'aide d'un dossier support écrit des actions mises au cours des périodes de formations en entreprise (dossier professionnel entreprise/ soutenance finale)

A l'issue de la présentation, le jury échange avec le candidat afin d'approfondir sur tout ou partie des points précédemment exposés.

Groupe AFPAM Formation

4 rue Jules Méline, 51430 Bezannes - Tel : 03.26.86.26.26 - Fax : 03.26.86.26.20
afpam@graf51.fr - www.afpam-formation.fr
Siret : 305 874 539 00060 - APE : 8532 Z - N° de formation : 21 51 00 313 51

