

- FORMATION CFCL / IFD -

Vendeur Responsable de Rayon en Produits Culturels Option Disque

Durée de la formation : 760 heures

Validation : diplôme niveau III – RNCP

DOMAINE DE COMPETENCES 1

RECEPTIONNER ET CONTROLER DES PRODUITS CULTURELS

INFORMATIQUE GENERALE

Durée : 20 heures

Intervenant : C. Manzato

Notion de base en bureautique : traitement de texte - utilisation d'Excel - PowerPoint

Objectif : Permettre aux stagiaires d'utiliser les outils informatiques lors de différents travaux de rédaction (mémoire de fin d'année, dossier thématique, recherche bibliographique) ainsi que pour la rédaction de CV.

INFORMATIQUE PROFESSIONNELLE

Durée : 8 heures

Intervenant : L. Montes

EVOLUTION DU SECTEUR

Durée : 16 heures

Intervenant : C. Guillemot

Données et analyses de toutes les informations sur l'économie du disque à partir des documents édités par le Syndicat National des Editeurs Phonographiques (SNEP).

Objectif : Compréhension et maîtrise du poids économique des différents acteurs du disque.

DIFFUSION –DISTRIBUTION

Durée : 16 heures

Intervenants : B. de Bosson

Historique de la Distribution du Disque en France, Evolution du Prix du Disque et ses conséquences / La Grande Distribution / Les Grandes surfaces spécialisées / Evolution de la Politique des Grands Editeurs Distributeurs / La Publicité à la Télévision / La situation actuelle

Objectifs : Comprendre l'organisation des circuits de distribution du disque / Connaître les interlocuteurs du secteur / Connaître les évolutions possibles de l'industrie du disque et les enjeux pour les différents circuits de distribution / Etre capable de commander n'importe quel disque diffusé.

RECEPTION-STOCKAGE

Durée : 8 heures

Intervenant : C.Guillemot

Les principes de la réception - Le pointage et l'enregistrement des produits - Les règles de stockage-
L'organisation des retours

*Objectif : Maîtriser la réception des colis (produits) - Saisir les informations nécessaires à la gestion -
Ventiler les produits par rayon - Organiser les retours*

INITIATION A LA COMPTABILITE : LA FACTURATION

Durée : 8 heures

Intervenant : L.Savoie

Acquisition des notions de base de la comptabilité : le formalisme comptable - lecture des états de
synthèse, bilan et résultat - analyse fonctionnelle du bilan, fonds de roulement.

Objectif : Capacité à lire, à établir une facture, un avoir, une remise.

DOMAINE DE COMPETENCE 2

PROMOUVOIR ET ANIMER LE PRODUIT CULTUREL EN MAGASIN ET HORS POINT DE VENTE

MARKETING

Durée : 32 heures

Intervenant : D.Voisin

Marketing : Définition du merchandising, la productivité linéaire, l'indice d'attractivité...

Définition du marketing, analyse de cas concrets.

Objectif : donner les éléments nécessaires à l'optimisation des ventes en GSC.

MERCHANDISING

Durée : 24 heures

Intervenant : J.Quartier

Analyse des flux de clientèle dans un espace de vente, étude de l'aménagement d'un espace de vente
d'un magasin, utilisation des techniques de merchandising, présentation marchande, techniques
d'étalage en vitrine et sur table, étude des différentes signalétiques.

*Objectifs : optimiser l'espace de vente, maîtriser les techniques de merchandising / maîtriser les
techniques d'étalage.*

PREPARATION DU MEMOIRE

Durée : 24 heures

Intervenant : C.Guillemot

Les stagiaires choisissent une problématique sur laquelle ils doivent travailler en lien avec le secteur
professionnel. La notion de projet est abordée, ainsi que la rédaction et la soutenance d'un dossier, lié à
la problématique choisie.

Objectif : Permettre au stagiaire d'élaborer et de concrétiser un projet.

EVALUATION DU MEMOIRE

Durée : 8 heures

Intervenants : jury composés d'intervenant et de professionnels

Présentation individuelle des mémoires devant un jury de professionnels- soutenance et argumentaire.

TEMOIGNAGES DE PROFESSIONNELS

Durée : 20 heures

Rencontre avec différents professionnels du disque.

Objectif : Connaître le rôle des différentes organisations liées à la chaîne du livre.

Connaissance des partenaires culturels et des aides de financement.

DOMAINE DE COMPETENCES 3

ACCUEILLIR, INFORMER ET CONSEILLER LA CLIENTELE EN MAGASIN

CONSUMERISME

Durée : 16 heures

Intervenant : Ph.Pennaforte

Les sources du droit, l'organisation judiciaire, le personnel judiciaire, les auxiliaires de justice.

Le droit commercial : les conditions générales des contrats, le contrat de vente commercial, le consumérisme, la protection des consommateurs, le droit de la vente du livre.

Objectif : Mettre en évidence l'origine, la forme, le fond et les conséquences des contrats, percevoir les caractéristiques du contrat de vente : formalisme, confiance. Comprendre pourquoi le droit intervient et comment, les spécificités juridiques, les besoins de protection.

RECHERCHE ET EXPLOITATION DE L'INFORMATION

Durée : 24 heures

Intervenant : C.Guillemot

Présentation orale des sujets d'actualité musicale et culturelle

Objectif : Développer la curiosité des stagiaires, utiliser et exploiter les différentes sources d'information.

HISTOIRE DU DISQUE

Durée : 8 heures

Intervenant : B. de Bosson

Histoire du disque et son évolution

Objectifs : Connaître les différents intervenants de la fabrication du disque.

COMMUNICATION ORALE : FACE A FACE ET TELEPHONE

Durée : 20 heures

Intervenants : C.Guillemot et D.Biancolini

Les techniques de base de la communication - L'accueil téléphonique et ses règles - La maîtrise des techniques - La structure de l'entretien - La prise de contact - La réponse au besoin immédiat - La prise de congé - La gestion des situations difficiles - Les réclamations

Objectif : Donner une image positive de son entreprise par un accueil physique et/ou téléphonique de qualité - Améliorer l'efficacité de la relation client pour mieux fidéliser

DOMAINE DE COMPETENCES 4

VENDRE LE PRODUIT CULTUREL

VENTE ET TECHNIQUES DE VENTE

Durée : 72 heures

Intervenants : C.Guillemot et D.Biancolini

Les différents types de clients - La création d'un climat de confiance avec son interlocuteur - Les différentes phases d'un entretien de vente - L'accueil, la découverte, l'écoute - Les techniques pour convaincre - L'argumentaire, le traitement des objections, la conclusion

Objectif : Savoir écouter, conseiller, vendre en face à face - Maîtriser les différentes étapes de la vente

CONNAISSANCE DES DIFFERENTS SECTEURS

Durée totale sur 160 heures comprenant :

MUSIQUE CLASSIQUE

Durée : 32 heures

Intervenant : A. Apicella

Musique savante, musique populaire / Les formes de la musique (sonates, concerto, messe, suite...) / Musique orale, musique écrite, Vocabulaire de la musique (tonalité, sonorité, pulsations, nuances....) / La voix / Un instrument / Un compositeur / Initiation à la musique (à partir d'un texte, recherche d'une «musicalisation») / Les fonctions de la musique (divertissement, danse, sacré, thérapie ...) / Théâtre musical, musiques de films, génériques

Objectif : Etre en capacité d'analyser une œuvre musicale quels que soient le genre et le style, afin d'organiser un classement cohérent dans le magasin / Amplifier sa curiosité sans limite ni préjugé.

JAZZ

Durée : 28 heures

Intervenant : B. De Bosson

Du Jazz des années 20 à la scène actuelle.

Objectif : Donner des points de repère afin d'organiser le rayon Jazz dans le magasin.

VARIETE FRANCAISE

Durée : 16 heures

Intervenant : B. De Bosson

Une ballade historique et passionnée dans la variété française dans toute sa diversité et son originalité

Objectif : Donner des points de repère afin d'organiser le rayon variété française dans le magasin.

OPERETTES ET COMEDIES MUSICALES

Durée : 4 heures

Intervenant : D. Decelle

L'opérette, les grands compositeurs, les grands artistes.

Objectif : Avoir des points de repère afin d'organiser le rayon.

REGGAE

Durée : 4 heures

Intervenant : R. Leveaux

Histoire du reggae, ses grands représentants et la scène actuelle.

Objectif : Mieux comprendre et avoir des points de repère de ce mouvement musical, de manière à optimiser les ventes.

BLUES

Durée : 4 heures

Intervenant : R. Leveaux

Histoire du blues et scène actuelle

Objectif : Mieux comprendre et avoir des points de repère dans ce mouvement musical, de manière à optimiser les ventes.

RAP ET HIP HOP

Durée : 8 heures

Intervenant : M. Idir

Histoire du mouvement et de la scène actuelle

Objectif : Avoir les points de repère indispensables pour optimiser les ventes, le conseil client dans les rayons concernés.

VARIETES INTERNATIONALES

Durée : 8 heures

Intervenant : R.Leveaux

Hardcore, post-rock et pop indé de 1990 à nos jours

Objectif : Donner des points de repère afin d'organiser le rayon rock.

MUSIQUE TSIGANE

Durée : 8 heures

Intervenant : F. Couvreur

La musique Tsigane, histoire et scène actuelle

Objectif : Mieux comprendre et avoir des points de repère dans ce mouvement musical, de manière à optimiser les ventes.

CULTURE DU CINEMA

Durée : 16 heures

Intervenant : F.Voulizé

Travail autour de l'histoire du cinéma, Décryptage et analyse filmique, le cinéma français, écrits et cinéma, sons et cinéma, économie du cinéma, analyse d'une oeuvre.

Objectif : Mieux comprendre les enjeux du cinéma et les corrélations avec le rayon DVD.

MUSIQUES DU MONDE

Durée : 8 heures

Intervenant : R.Leveaux

Qu'est-ce que la World Music ? Les pays et les artistes

Objectif : Donner des points de repère afin d'organiser le rayon world music dans le magasin.

RAYON DVD

Durée : 12 heures

Intervenant : M. Bentadj

Historique de la vidéo / Technique de la vidéo / Evolution des éditeurs et distributeurs / économie du marché / Rayon DVD.

Objectif : Mieux comprendre les enjeux du développement du DVD, rayon en très fort développement. Connaître les spécificités techniques du produit.

RAYON JEUX ET MULTI-MEDIA

Durée : 12 heures

Intervenant : M. Bentadj

Panorama du secteur jeux et multimédia - Découverte des essentiels de ce secteur.

Prendre conscience de l'importance de ces rayons à travers l'actualité.

Objectif : Capacité à évaluer l'importance de ces rayons. Mise en place d'un rayon "vendeur".

DOMAINE DE COMPETENCES 5

NEGOCIER LES ACHATS AUPRES DES REPRESENTANTS

CONNAISSANCE DE L'EDITION

Durée : 48 heures

Intervenant : B.de Bosson

Panorama des grands éditeurs et de leurs catalogues.

Objectif : Connaissances précises du premier partenaire du disquaire, son évolution, sa diversité.

NEGOCIATION ET TECHNIQUES DE NEGOCIATION

Durée : 24 heures

Intervenants : C.Guillemot et M. Bentadj

Le commercial en édition et produits culturels, structure, compétences, remises et échéances

L'évaluation des enjeux de la négociation - Le repérage des pièges à éviter - Les phases de la négociation - L'abord de la question du prix, de la remise, des échéances.

Objectif : Mieux connaître le métier de représentant en édition/diffusion et produits culturels - Mieux négocier, et décrypter le système des remises.

DOMAINE DE COMPETENCES 6

GERER LES STOCKS DE PRODUITS CULTURELS

GESTION DES STOCKS ET COMPTABILITE APPLIQUEE AU SECTEUR

Durée : 64 heures

Intervenant : M.Ollendorff

Les stocks - l'inventaire - le bilan - la facture - la trésorerie - analyse de l'exploitation - la marge - informatique de gestion. Visites de librairies.

Objectif : Gestion quotidienne (CA, enregistrement des ventes), Gestion financière, Apprendre à gérer et prévoir à partir d'indicateurs.

COMPTABILITE

Durée : 16 heures

Intervenant : L.Savoye

La comptabilité au quotidien - les mécanismes de la TVA - les mécanismes comptables - les états de synthèses - applications.

Objectif : Acquisition des notions de bases – Capacité à lire et établir une facture, un avoir, un escompte, une remise, etc...

DOMAINE DE COMPETENCE 7

MANAGER UNE EQUIPE DE VENDEURS

ORGANISATION / EFFICACITE PERSONNELLE

Durée : 8 heures

Intervenant : G.Piot

Gérer son temps, établir et gérer des priorités, des imprévus – Se définir des objectifs – faire face à un surcroît d'activité – Maintenir son investissement et sa qualité de travail – Travailler sous la pression.

Objectif : Optimiser l'organisation et l'efficacité personnelle de chaque futur salarié

TECHNIQUE D'ENTRETIEN ET COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

Durée : 20 heures

Intervenant : G.Piot

Apport théorique : peut – on ne pas communiquer ? les présupposés de la communication. Jeux et stratagèmes, le conflit. Supervision au sortir du stage en entreprise, analyse de situations.

Objectif : permettre aux stagiaires de mieux s'intégrer dans un groupe, dans une équipe de libraires, de travailler en équipe, à surmonter les conflits.

MANAGEMENT

Durée : 40 heures

Intervenant : G.Guilbert

1. Les styles de management : (typologie : délégatif, participatif, explicatif, directif, absent) et les caractéristiques
2. La mise en œuvre du management opérationnel : déclinaison du processus
3. Les points clés d'un management opérationnel
4. La recherche de procédures modélisées dans l'exercice du métier de libraire : objectifs, plan d'action, conception de procédures
5. La gestion des conflits

Du traitement à l'analyse des techniques de réponses

Objectifs : Engager les vendeurs –responsable de rayon à employer les techniques de management opérationnel en vue d'améliorer leur rôle de « facilitateur » et de coordinateur envers leurs équipes voire la clientèle.

Savoir mettre en oeuvre les techniques de management à déployer au quotidien

Développer des relations harmonieuses dans un souci d'efficacité individuelle et collective

DROIT DU TRAVAIL

Durée : 24 heures

Intervenant : Ph. Pennaforte

Droit social et du travail : Droit du salarié, les contrats de travail, la convention collective..

Objectif : Informer les futurs salariés de leur droit.

DOMAINE DE COMPETENCE 8

OPTIMISER SA RECHERCHE D'EMPLOI

ENTRAINEMENT A L'ENTRETIEN DE RECRUTEMENT

Durée : 8 heures

Intervenant : F. Lesade

Lors d'une journée de présentation d'une enseigne culturelle, rencontre et entretien individuel en vue d'un recrutement.

Bilan des attitudes, du vocabulaire, corrections éventuelles à apporter lors de ces entretiens.

Objectif : Capacité à appréhender parfaitement un entretien professionnel dans la perspective d'une embauche.

TECHNIQUES DE RECHERCHE D'EMPLOI

Durée : 8 heures

Intervenant : Ph. Martin

Travail sur le CV, la lettre de motivation et l'entretien d'embauche.

Réponse à des annonces ou relance auprès de l'employeur.

Objectif : Aide à la recherche d'emploi.

BILAN DE STAGE

Durée : 16 heures

Intervenant : G. Piot

Lors des bilans de stages, les stagiaires font oralement le compte-rendu des stages en entreprise (tâches effectives, difficultés rencontrées...).

Objectif : Permettre un suivi des stagiaires après les stages en entreprises.