

Appel à proposition 2017

Annexes

« Mise en œuvre de la
Préparation Opérationnelle à l'Emploi Collective (POEC) »
Au métier de **Conseiller de Vente « 4 étoiles »**

Forco, OPCA du Commerce et de la Distribution

Unibail-Rodamco

Délégation Bourgogne Franche-Comté

Consultation du : 20/03/2017

Date limite de dépôt des candidatures : 28/04/2017

Cette opération est cofinancée par l'OPCA Forco, soutenu par le FPSPP, et Unibail-Rodamco

Forco / Unibail-Rodamco

ANNEXE 1 : FICHE D'IDENTITE DE LA STRUCTURE

Raison sociale		
N° de déclaration d'activité		
N° de SIRET		
Date de création de la structure		
Statut juridique		
Responsable légal	Nom	
	Fonction	
	Coordonnées	
Siège social	Adresse	
	Téléphone	
	Mail	
	Site internet	
Appartenance à un groupe (préciser lequel)		
Domaines de spécialité		
Certification/label qualité (à préciser)		
Effectif global	Equipe commerciale	
	Equipe administrative	
	Formateurs permanents ¹	
	Formateurs vacataires *	
Chiffre d'affaires annuel	2014	
	2015	
	2016	
Nombre d'heures stagiaire	2014	
	2015	
	2016	

¹ CV des formateurs à joindre

Nombre de sessions ouvertes	2014	
	2015	
	2016	
Moyens techniques	<i>Matériel informatique</i>	
Répartition du nombre d'heures (en pourcentage)	<i>Par activité</i>	
	<i>Par public</i>	
	<i>Intra entreprises</i>	
	<i>Inter-entreprises</i>	

Référent pédagogique	<i>Nom</i>	
	<i>Fonction</i>	
	<i>N° de téléphone</i>	
	<i>Adresse mail</i>	
Référent administratif	<i>Nom</i>	
	<i>Fonction</i>	
	<i>N° de téléphone</i>	
	<i>Adresse mail</i>	

Forco / Unibail-Rodamco

ANNEXE 2 : CONNAISSANCE DU CONTEXTE

% de stagiaires demandeurs d'emploi	2014			
	2015			
	2016			
% réalisé dans le secteur du commerce et de la distribution				
Top 10 des formations dispensées par l'organisme de formation	1			
	2			
	3			
	4			
	5			
	6			
	7			
	8			
	9			
	10			
Entreprises et institutions partenaires de l'organisme				
Nombre d'événements de recrutement organisés (3 dernières années)	Champs d'intervention	Zone géographique	Résultats obtenus	

Forco / Unibail-Rodamco

ANNEXE 3 : DESCRIPTION DE LA PRESTATION

Modalités de publicité de la participation des financeurs (FPSP, Forco, Unibail-Rodamco, Pôle Emploi) auprès des bénéficiaires	
---	--

Intitulé du parcours :	
Compréhension du positionnement « 4 étoiles » et de sa traduction dans le métier de Conseiller de vente	
Objectifs pédagogiques	
Méthodes pédagogiques (innovantes et favorisant le coaching)	
Moyens pédagogiques (humains et logistiques)	
Contenu de la prestation (inclure l'apprentissage « 4 étoiles » et des exemples d'animations innovantes)	
Supports pédagogiques (à préciser)	
Livrables (à préciser)	

Coordination avec les parrains	
Modalités et conditions de mise en œuvre	
Modalités de suivi d'exécution de la prestation	
Modalités d'évaluation de l'action	
Modalités de suivi des jeunes jusqu'au job dating et dans leur accès à l'emploi	

Forco / Unibail-Rodamco

ANNEXE 4 : Grille d'évaluation au Savoir-Être du « Conseiller de vente 4 étoiles »

Critères d'évaluation	1	2	3	4	5	Observations
SBAM (Sourire, Bonjour, Au revoir, Merci - + Regard)						
Attention portée à l'entrée						
Laisse le temps d'appréhender l'espace						
Prise de contact chaleureuse (via une question ouverte)						
Disponibilité, intérêt manifesté au client						
Image physique (tenue, coiffure, propreté)						
Mise à l'aise (comportement de type hôte de maison)						
Joie de vivre (envie de servir)						
Esprit positif et enthousiaste						
Amabilité et Courtoisie						
Maitrise du vocabulaire et des codes du langage						
Gestuelle posée et adaptée						
Présence (maintien du regard)						
Proactivité et esprit d'initiative						

1 : Non satisfaisant

2 : Lacunes, axes d'amélioration

3 : Vendeur traditionnel

4 : Vendeur expérimenté

5 : « Conseiller de vente 4 étoiles »

Forco / Unibail-Rodamco

ANNEXE 5 : Grille d'évaluation au Savoir-Faire du « Conseiller de vente 4 étoiles »

Critères d'évaluation	1	2	3	4	5	Observations
Qualité et pertinence des questions posées						
Qualité d'écoute et prise en compte des besoins du client						
Honnêteté de discours						
Expression en bénéfice client						

1 : Non satisfaisant

2 : Lacunes, axes d'amélioration

3 : Vendeur traditionnel

4 : Vendeur expérimenté

5 : « Vendeur 4 étoiles »