# Les compétences à développer lors des stages

## E4.1 Développement de la relation client et vente conseil

- **1 Assurer la veille informationnelle**
  - *Étude de marché*
  - *Analyse de l'environnement*
  - *Analyse de la zone de chalandise*
- **2 Réaliser des études commerciales**
  - *Étude de concurrence*
  - *Relevé de prix*
  - *Enquête de satisfaction*
  - *Étude sortie sans achats*
- **3 Vendre**
  - *Préparer la vente et ses outils*
  - *Assurer la vente conseil*
  - *Évaluer ses résultats*
- **4 Entretenir la relation client**
  - *Mettre en place un outil de gestion des réclamations*
  - *Mise en place d'un baromètre de satisfaction*
  - *Opération de fidélisation*
  - *Collecte d'informations clients*

## E4.2 Animation et dynamisation de l'offre commerciale

- **1 Élaborer et adapter en continu l'offre de produits et de services**
  - *Diagnostic interne F/F*
  - *Étude sortie sans achats*
  - *Analyser l'offre de produits et services*
  - *Proposer des adaptations de l'offre*
- **2 Organiser l'espace commercial**
  - *Évaluation d'implantations*
  - *Évaluation des performances d'une vitrine*
  - *Collecte et analyse des ruptures*
  - *Analyse des flux clients*
  - *Analyse du TT*
- **3 Développer les performances de l'espace commercial**
  - *Participer et évaluer une animation*
  - *Préparer, réaliser et évaluer une opération de déstockage*
  - *Préparer et évaluer les opérations de soldes*
  - *Implantation offre + implantation TG + Analyse des résultats*
- **4 Concevoir et mettre en place la communication commerciale**
  - *Création de tout type de supports de communication*
  - *Création et mise en place de QRCODE*
  - *Mise en place de communication commerciale / RS*
- **5 Évaluer l'action commerciale**
  - *Évaluation et analyse des indicateurs de performance du rayon*
  - *Mise en place KPI*
  - *Analyse des TB du rayon*
  - *Proposer des axes d'amélioration*