

Pôle d'activités 1 : Accueil et information du client et de l'utilisateur	
Chapitre	Titre
1	L'organigramme
2	Que faut-il pour bien communiquer ?
3	Devenir un pro de la communication téléphonique
4	Apparence et attitudes : des arguments de communication
5	Maîtriser sa voix pour bien communiquer
6	Utiliser un langage adapté
7	L'écoute, un atout professionnel
8	Gérer son stress
Pôle d'activités 2 : Suivi, prospection des clients ou contact avec les usagers	
9	Les moyens de communication de l'entreprise
10	Attirer les clients avec un publipostage
11	Commander auprès d'un fournisseur
12	Suivre une commande et la réceptionner
13	Ranger les produits livrés
Pôle d'activités 3 : Conduite d'un entretien de vente	
14	Identifier les intervenants économiques
15	Bien connaître son marché
16	Découvrir la notion de produit
17	Connaître ses clients
18	Caractériser l'assortiment
19	Découvrir les méthodes de vente
20	Accueillir et découvrir le client
21	Présenter le produit en argumentant
22	Savoir répondre aux objections
23	Finaliser la vente
24	Analyser le circuit de distribution de l'entreprise
25	Suivre les stocks du point de vente
26	Déterminer le prix de vente
27	Mesurer et suivre les performances commerciales de l'entreprise