



### **Un savoir-faire reconnu dans le domaine du commerce**

Fort de notre expertise en tant qu'organisme de formation de l'Éducation Nationale, le GRETA-CFA Hérault Ouest est devenu un acteur de référence dans le domaine de la formation aux métiers du commerce et de la relation client. Notre connaissance approfondie des enjeux du secteur commercial, couplée à notre maîtrise des techniques de vente, du management et de l'expérience client, nous permet de proposer des formations parfaitement adaptées aux réalités et aux évolutions du marché.

### **Une équipe d'experts de terrain à votre service**

Notre force réside dans notre équipe pédagogique d'exception composée d'experts du commerce, de formateurs et de professionnels en activité : responsables commerciaux, managers retail, spécialistes de la relation client, acheteurs, merchandiseurs, entrepreneurs, experts en négociation et consultants en stratégie commerciale. Tous partagent une conviction : l'excellence commerciale passe aussi par une parfaite compréhension des besoins clients, la qualité de l'expérience d'achat et la maîtrise des techniques de vente et de fidélisation.

### **Notre expertise**

Depuis de nombreuses années, le GRETA-CFA Hérault Ouest développe une offre de formation spécialisée à destination des professionnels du secteur du commerce/

### **Nos engagements qualité**

Labellisé Eduform, le GRETA-CFA Hérault Ouest vous accompagne dans vos projets de formation continue, d'apprentissage et de bilan de compétences. Notre démarche qualité garantit des prestations sur-mesure, un accompagnement personnalisé et une écoute permanente pour améliorer nos pratiques. Votre réussite est notre priorité.

### **Un opérateur public de formation professionnelle**

Le GRETA-CFA Hérault Ouest est un groupement d'établissements de l'Education Nationale dédié à la formation professionnelle continue des adultes. Implante sur l'ensemble du territoire héraultais, il accompagne chaque année des centaines de salariés, demandeurs d'emploi et entreprises dans le développement de leurs compétences.

### **Nos sites de formation :**

- Beziers (siège)
- Pézenas Lycée Charles Alliès

### **Nos domaines d'expertise**

- Techniques de vente et relation client
- Accueil, conseil et fidélisation de la clientèle
- Merchandising et mise en valeur des produits
- Gestion commerciale et suivi des stocks
- Communication commerciale et outils numériques de vente
- Prévention des risques professionnels (SST, gestes et postures)
- Qualifications certifiantes : TP Employé Commercial (TP EC), TP Employé de Vente Polyvalent en Magasin (TP EVPM)

### Plan de développement des compétences

Financement employeur via l'OPCO (prise en charge totale pour les structures de moins de 50 salariés). Idéal pour les formations courtes en situation de travail.

- Tous les salariés
- Adaptation au poste
- OPCO possible (< 50 salariés)
- Formation sur temps de travail



### Contrat d'apprentissage

Pour les 16-29 ans (sans limite d'âge pour les personnes en situation de handicap). Financement 100% OPCO + aide à l'embauche de 5 000 EUR.

- Jeunes 16-29 ans
- Sans limite d'âge (handicap)
- Formation en alternance
- Financement OPCO 100% + aide 5 000 EUR



### Compte Personnel de Formation (CPF)

Mobilisation des droits CPF du salarié, avec possible cofinancement employeur. Accès via Mon Compte Formation.

- Tous les salariés
- Formation à leur initiative
- Abondement employeur possible



Nos formations peuvent être financées par différents dispositifs selon votre situation et celle de vos salariés. Notre équipe vous accompagne dans l'identification du financement le plus adapté.

### Période de reconversion (ex Pro-A)

- Pour les salariés en CDI souhaitant évoluer ou se reconvertir. Financement OPCO. Permet d'accéder à une certification RNCP.
- Salariés CDI sous condition d'ancienneté
- Evolution / reconversion professionnelle
- Certification RNCP
- Financement OPCO



### Projet de Transition Professionnelle (PTP)

- Pour les salariés en CDI ou CDD souhaitant changer de métier. Financement Transitions Pro. Maintien de salaire.
- Salariés CDI / CDD
- Reconversion professionnelle
- Financement Transitions Pro



## Nos formations qualifiantes ( alternance )

<b>BAC Pro Métiers du commerce et de la vente option A</b>	<b>1 an ou 2 ans</b>
<b>BAC Pro Métiers du commerce et de la vente option B</b>	<b>1 an ou 2 ans</b>
<b>Titre professionnel Employé de commerce ( Niveau 3)</b>	<b>1 an</b>
<b>Titre à Finalité professionnelle Employé de vente polyvalent en magasin ( Niveau 4)</b>	<b>1 an</b>
<b>BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client</b>	<b>2 ans</b>
<b>BTS Management Commercial Opérationnel</b>	<b>2 ans</b>

## Nos modules

<b>Gérer une relation client “difficile”</b>	<b>7 heures</b>
<b>Vente additionnelle</b>	<b>10 heures</b>
<b>Aménager sa vitrine</b>	<b>14 heures</b>
<b>Perfectionner son accueil et ses techniques de vente</b>	<b>14 heures</b>
<b>Gestion des réseaux sociaux et e-reputation : débutant</b>	<b>14 heures</b>
<b>Créer un site web rapidement et facilement</b>	<b>21 heures</b>
<b>Créer du contenu percutant</b>	<b>14 heures</b>

# BAC Pro Métiers du commerce et de la vente option A

## Validation de la formation

Diplôme Reconnu par l'Education Nationale

### Durée

1 an ou 2 ans

### Date

Du 07/09/2026  
au 31/08/2027

### Format

Présentiel

### Sites

Pézenas Lycée  
Charles Alliès

### Public

Jeune de 16 à 29 ans, salariés en reconversion professionnelle

## Objectif

- Maîtriser les techniques de ventes de produits et services
- Maîtriser la gestion commerciale attachée à sa fonction : approvisionnement, mise en place, gestion de l'unité commerciale
- Connaître les techniques de gestion permettant de réaliser le réassortiment, préparer les commandes, gérer les stocks, participer à l'inventaire et de mesurer les performances commerciales des promotions
- Comprendre et appliquer les techniques de présentation produit, conseiller le client en argumentant, conclure une vente et contribuer à la fidélisation de la clientèle

## Modalités Pédagogiques

- Alternance de cours théoriques
- Travaux pratiques
- Individualisation de la formation.

## Contenu

- Bloc n° 1 Conseiller et vendre
- Bloc n° 2 Suivre les ventes
- Bloc n° 3 Fidéliser la clientèle et développer la relation client
- Bloc n° 4 Animer et gérer l'espace commercial

## Financement

- Contrat d'apprentissage
- Contrat de professionnalisation
- Reconversion Pro



## Validation de la formation

Diplôme Reconnu par l'Education Nationale

## Durée

1 an ou 2 ans

## Date

Du 07/09/2026  
au 31/08/2027

## Format

Présentiel

## Sites

Pézenas Lycée  
Charles Alliès

## Public

Jeune de 16 à 29 ans, salariés en reconversion professionnelle

## Objectif

- Prospecter et valoriser l'offre commerciale
- Conseiller et vendre l'offre de produits et de services
- Suivre les ventes et rendre compte de son activité
- Fidéliser la clientèle et développer la relation client

## Modalités Pédagogiques

- Alternance de cours théoriques
- Travaux pratiques
- Individualisation de la formation.

## Contenu

- Bloc n° 1 Conseiller et vendre
- Bloc n° 2 Suivre les ventes
- Bloc n° 3 Fidéliser la clientèle et développer la relation client
- Bloc n° 4 Animer et gérer l'espace commercial

## Financement

- Contrat d'apprentissage
- Contrat de professionnalisation
- Reconversion Pro



# Titre professionnel Employé de commerce ( Niveau 3)

## Validation de la formation

Diplôme Reconnu par l'Education Nationale

## Durée

1 an

## Date

01/09/2026 au  
31/08/2026

## Format

Présentiel

## Sites

Pézenas Lycée  
Charles Alliès

## Public

Jeune de 16 à 29 ans, salariés en reconversion professionnelle

## Objectif

- Prospecter et valoriser l'offre commerciale
- Conseiller et vendre l'offre de produits et de services
- Suivre les ventes et rendre compte de son activité
- Fidéliser la clientèle et développer la relation client

## Modalités Pédagogiques

- Alternance de cours théoriques
- Travaux pratiques
- Individualisation de la formation.

## Contenu

- Bloc n° 1 Conseiller et vendre
- Bloc n° 2 Suivre les ventes
- Bloc n° 3 Fidéliser la clientèle et développer la relation client
- Bloc n° 4 Animer et gérer l'espace commercial

## Financement

- Contrat d'apprentissage
- Contrat de professionnalisation
- Reconversion Pro



# Titre à Finalité professionnelle Employé de vente polyvalent en magasin ( Niveau 4)

## Validation de la formation

Diplôme Reconnu par l'Education Nationale

## Durée

1 an

## Date

Du 10/09/2026  
au 31/08/2027

## Format

Présentiel

## Sites

Pézenas Lycée  
Charles Alliès

## Public

Jeune de 16 à 29 ans, salariés en reconversion professionnelle

## Objectif

- Prospecter et valoriser l'offre commerciale
- Conseiller et vendre l'offre de produits et de services
- Suivre les ventes et rendre compte de son activité
- Fidéliser la clientèle et développer la relation client

## Modalités Pédagogiques

- Apports théoriques sur les connaissances
- Mises en situation professionnelles,
- Evaluations avec correction personnalisée. -
- Accompagnement par un référent pédagogique et tuteur en entreprise

## Contenu

- Accueil et conseil client
- Gestion des stocks et mise en rayon
- Animation commerciale
- -Utilisation des outils de vente
- Pratique professionnelle en magasin

## Financement

- Contrat d'apprentissage
- Contrat de professionnalisation
- Reconversion Pro



# BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Validation de la formation	Durée	Date	Format	Sites	Public
Diplôme Education Nationale	2 an	01/09/2026 au 31/08/2028	Présentiel	Pézenas Lycée Charles Alliès	Jeune de 16 à 29 ans, salariés en reconversion professionnelle

## Objectif

- Développer la clientèle, concevoir une stratégie de prospection, développer un portefeuille clients
- Commercialiser des produits ou des services, mener une négociation, fidéliser le client
- Assurer le reporting et le suivi de la performance commerciale
- Animer les opérations commerciales
- Accompagner la digitalisation des activités commerciales
- Animer la relation client à distance
- Développer et gérer de la vente en e.commerce
- Créer et animer un réseau

## Modalités Pédagogiques

- Études de cas
- Apports théoriques
- Analyse des pratiques

## Contenu

- RELATION CLIENT ET NEGCOCIATION VENTE
- RELATION CLIENT A DISTANCE ET DIGITALISATION
- RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RESEAUX

## Financement

- Contrat d'apprentissage
- Contrat de professionnalisation
- Reconversion Pro



# BTS Management Commercial Opérationnel

Validation de la formation	Durée	Date	Format	Sites	Public
Diplôme Education Nationale	2 an	01/09/2026 au 31/08/2028	Présentiel	Béziers - Lycée Jean Moulin	Jeune de 16 à 29 ans, salariés en reconversion professionnelle

## Objectif

- Manager l'équipe commerciale
- Gérer la relation avec la clientèle et l'offre de produits et de services
- Rechercher et exploiter l'information nécessaire à l'activité commerciale
- Prendre la responsabilité de tout ou partie d'une unité commerciale

## Modalités Pédagogiques

- Alternance de cours théoriques
- Travaux pratiques
- Individualisation de la formation

## Contenu

- Développement de la relation client et vente conseil
- Animation et dynamisation de l'offre commerciale
- Gestion opérationnelle
- Manager l'équipe commerciale

## Financement

- Contrat d'apprentissage
- Contrat de professionnalisation
- Reconversion Pro



## Module - Gérer une relation client "difficile"

Durée	Effectif minimum	Tarif	Date	Format	Sites	Public
7 heures	4	25 € par heures	Second semestre 2026	Présentiel	Béziers - Lycée Jean Moulin	Tout public
<b>Objectif</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Désamorcer les situations conflictuelles grâce à l'écoute active et la gestion des émotions.</li><li>• Adapter sa communication verbale et non verbale face à un client mécontent.</li><li>• Restaurer une relation positive et mener une démarche de reconquête commerciale.</li></ul>					
<b>Modalités Pédagogiques</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apports théoriques et outils afin de donner les moyens d'agir</li><li>• Echanges collectifs, vidéo, articles</li><li>• Possibilité d'un accompagnement individualisé</li><li>• Retours individuels et collectif : analyse dialectique</li><li>• Synthèse sur la démarche de "reconquête" du client</li></ul>					
<b>Contenu</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Techniques de communication : verbale et non verbale</li><li>• Gérer ses émotions pour désamorcer les conflits et recours à l'écoute active</li><li>• Maintien d'une relation positive et restauration d'une négociation</li></ul>					
<b>Financement</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Plan de développement des compétences</li><li>• Financement par l'OPCO</li><li>• Financement individuel</li></ul>					

### Validation de la formation

Attestation de formation



Durée	Effectif minimum	Tarif	Date	Format	Sites	Public
10 heures	4	25 € par heures	Second semestre 2026	Présentiel	Béziers - Lycée Jean Moulin	Tout public
<b>Objectif</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Détecter les besoins implicites du client pour proposer des produits complémentaires pertinents.</li> <li>• Maîtriser les techniques d'argumentation et de vente additionnelle en magasin et en e-commerce.</li> <li>• Traiter les objections avec assurance et conclure la vente de manière naturelle.</li> </ul>					
<b>Modalités Pédagogiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apports théoriques, exposés pratiques</li> <li>• Jeux de rôle avec feedback, vidéos, QCM, quizz...</li> <li>• Possibilité d'un accompagnement individualisé.</li> <li>• Analyse de sites e-commerce : bonnes et mauvaises pratiques</li> <li>• Brainstorming retour d'expérience</li> </ul>					
<b>Contenu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre ce qu'est la vente additionnelle, son importance et son impact</li> <li>• Savoir détecter les besoins du client et proposer des produits pertinents</li> <li>• Apprendre des techniques concrètes pour réussir la vente additionnelle</li> </ul>					
<b>Financement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de développement des compétences</li> <li>• Financement par l'OPCO</li> <li>• Financement individuel</li> </ul>					

## Validation de la formation

Attestation de formation



Durée	Effectif minimum	Tarif	Date	Format	Sites	Public
14 heures	4	25 € par heures	Second semestre 2026	Présentiel	Béziers - Lycée Jean Moulin	Tout public
<b>Objectif</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Maîtriser les règles d'or de l'attractivité visuelle (agencement, couleurs, éclairage).</li><li>• Concevoir et implanter une vitrine attractive en respectant son image de marque et les normes de sécurité.</li><li>• Planifier ses thématiques saisonnières et piloter le budget associé.</li></ul>					<b>Validation de la formation</b> Attestation de formation
<b>Modalités Pédagogiques</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apports théoriques illustrés</li><li>• Analyse de cas concrets</li><li>• Brainstorming collectif</li><li>• Projet d'implantation personnalisé</li><li>• Travaux pratiques + restitution</li></ul>					
<b>Contenu</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aménager une vitrine attractive dans l'esprit du magasin</li><li>• Méthodologie pour concevoir une vitrine attractive</li><li>• Comprendre les principes d'aménagement d'une vitrine</li></ul>					
<b>Financement</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Plan de développement des compétences</li><li>• Financement par l'OPCO</li><li>• Financement individuel</li></ul>					



# Module - Perfectionner son accueil et ses techniques de vente

Durée	Effectif minimum	Tarif	Date	Format	Sites	Public
14 heures	4	25 € par heures	Second semestre 2026	Présentiel	Béziers - Lycée Jean Moulin	Tout public

## Validation de la formation

Attestation de formation

### Objectif

- Réussir le premier contact pour instaurer immédiatement un climat de confiance.
- Mener une découverte client active pour bâtir un argumentaire de vente personnalisé.
- Conclure efficacement la vente et déployer des réflexes de fidélisation.

### Modalités Pédagogiques

- Méthodes actives, participatives et collaboratives
- Mises en situation pratiques, méthode démonstrative
- Jeux de rôle et simulations de scénarios réels
- Retours individuels et collectif : analyse dialectique
- Feedback constructif et application sur le terrain

### Contenu

- L'impact de la première impression : créer un accueil engageant
- L'écoute active et la reformulation comme outils clés en vente
- La communication verbale et non verbale : savoir adapter son langage.

### Financement

- Plan de développement des compétences
- Financement par l'OPCO
- Financement individuel



# Module - Gestion des réseaux sociaux et e-reputation : débutant

Durée	Effectif minimum	Tarif	Date	Format	Sites
14 heures	4	25 € par heures	Second semestre 2026	Présentiel	Béziers - Lycée Jean Moulin

  

<b>Objectif</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Choisir les plateformes adaptées à son activité et comprendre leurs algorithmes.</li><li>• Créer et optimiser ses pages professionnelles sur Facebook, LinkedIn et Instagram.</li><li>• Animer sa communauté avec des formats de publication engageants pour booster sa visibilité.</li></ul>
<b>Modalités Pédagogiques</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apports théoriques illustrés par des cas concrets</li><li>• Exercice : analyse d'un réseau social existant</li><li>• Travail individuel : exploration et cas pratique</li><li>• Cas pratique LinkedIn : analyse de compte, publications...</li><li>• Cas pratique Instagram : analyse d'une page, publications...</li></ul>
<b>Contenu</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Introduction aux réseaux sociaux : enjeux et usages professionnels</li><li>• Panorama des principales plateformes et leurs spécificités</li><li>• Comprendre les algorithmes et la gestion de la visibilité</li></ul>
<b>Financement</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Plan de développement des compétences</li><li>• Financement par l'OPCO</li><li>• Financement individuel</li></ul>

## Validation de la formation

Attestation de formation



# Module - Créer un site web rapidement et facilement

Durée	Effectif minimum	Tarif	Date	Format	Sites	Public
21 heures	4	25 € par heures	Second semestre 2026	Présentiel	Béziers - Lycée Jean Moulin	Tout public

## Validation de la formation

Attestation de formation

## Objectif

- Structurer son projet web (arborescence, visuels, expérience utilisateur).
- Créer et personnaliser un site internet fonctionnel et sécurisé avec WordPress.
- Intégrer une boutique en ligne (WooCommerce) et appliquer les bases du référencement naturel (SEO).

## Modalités Pédagogiques

- Apports théoriques, Exercices d'analyse
- Ateliers pratiques sur WordPress, et sur l'éditeur Gutenberg
- Exploration des fonctionnalités clés
- Application concrète sur un projet personnel
- Feedback et ajustements, Exercices de réflexion individuelle

## Contenu

- Comprendre les bases du web et les types de sites
- Maquettage et créations, rédactions des pages avec Wordpress
- Gestion des thèmes, extensions et interface d'administration

## Financement

- Plan de développement des compétences
- Financement par l'OPCO
- Financement individuel







**La performance de vos équipes , notre mission**

## **Vos contacts privilégiés**

### **Béziers**

Laurence HENRY  
l.henry@gretacfaho.fr

### **Pézenas**

Anais BECHMOUN  
a.bechmoun@gretacfaho.fr