



CATALOGUE HBJO

2023-2024



✉ contact.mabformations@gmail.com

☎ 09 87 38 20 85

🌐 mabformations.com

LES FONDAMENTAUX DE LA BIJOUTERIE

HBJO01

Durée: 14.00 heures
(2.00 jours)

Profils des stagiaires

- Personne destinée au métier de la vente en bijouterie/joaillerie

Prérequis

- Une première expérience dans le secteur de la vente

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les spécificités du secteur de la bijouterie/joaillerie
- Connaître les principes de la fabrication bijouterie/joaillerie pour maîtriser son argumentation produit et favoriser les ventes
- Maîtriser les ressorts de la communication verbale et non verbale et les enjeux interculturels pour répondre aux attentes du client
- Savoir mettre en scène des pièces d'exception au travers du merchandising
- Maîtriser les consignes de sécurité

Contenu de la formation

- Les spécificités du marché de la bijouterie/joaillerie
 - Le marché de la bijouterie/joaillerie aujourd'hui (chiffres)
- L'histoire de la bijouterie/joaillerie
 - Les grandes étapes de la bijouterie/joaillerie
 - Les croyances et coutumes
- L'art de la fabrication joaillière
 - De la fabrication au produit fini
 - Le langage technique
- Les matières précieuses de la bijouterie/joaillerie
 - Les métaux précieux ; les poinçons
 - Les pierres précieuses, les pierres fines et les perles
- Le «savoir-être» du conseiller de vente en bijouterie/joaillerie
 - La posture, la gestuelle et le langage à adapter
 - La vente de A à Z selon les codes de la bijouterie/joaillerie
 - Différencier les types de clients
 - La prise en charge du SAV
 - Fidéliser le client

MAB FORMATIONS

32 rue Hippolyte Bottier

60200 COMPIÈGNE

Email: aurored.formations@gmail.com

Tel: +33987382085



- Le merchandising, une stratégie commerciale
 - Créer un environnement de luxe
 - Les outils de travail et de communication
- La sécurité en bijouterie/joaillerie
 - Les bons gestes et les bons réflexes

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Moyens pédagogiques et techniques

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

Si vous êtes PSH, merci de nous l'indiquer afin d'adapter la formation. Tous nos formateurs ont été sensibilisés au handicap. Nos locaux permettent l'accueil des PSH

PACK "PRODUITS JOAILLERIE"

HBJO02

Durée: 7.00 heures
(1.00 jours)

Profils des stagiaires

- Personne destinée au métier de la bijouterie joaillerie

Prérequis

- Lire, écrire, parler français

Objectifs pédagogiques

- Acquérir de nouvelles compétences concernant le commerce de bijoux
- Maîtriser son argumentation produit et favoriser les ventes
- Conseiller et fidéliser le client en proposant un entretien

Contenu de la formation

- Les pierres précieuses
 - Le diamant (provenance, caractéristiques)
 - Le diamant de synthèse (mode de fabrication, caractéristiques)
 - Le rubis (provenance, caractéristiques)
 - L'émeraude (provenance, caractéristiques)
 - Le saphir (provenance, caractéristiques)
- Les pierres fines
 - Provenance, caractéristiques
 - Les pierres
- Les pierres organiques et résine (provenance, caractéristiques)
 - La nacre
 - Le corail
 - L'ambre
- Les perles précieuses
 - Les perles blanches (provenance, caractéristiques)
 - Les perles noires (provenance, caractéristiques)
 - Les perles gold (provenance, caractéristiques)
- Les différentes tailles
 - Connaître les formes et leurs caractéristiques
- L'entretien des pierres et perles
 - Conseils aux clients

MAB FORMATIONS

32 rue Hippolyte Bottier

60200 COMPIÈGNE

Email: aurored.formations@gmail.com

Tel: +33987382085



- Vendre les produits et services

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Moyens pédagogiques et techniques

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

Si vous êtes PSH, merci de nous l'indiquer afin d'adapter la formation. Tous nos formateurs ont été sensibilisés au handicap. Nos locaux permettent l'accueil des PSH



PACK "PRECIEUX EN JOAILLERIE"

HBJO03

Durée: 7.00 heures
(1.00 jours)

Profils des stagiaires

- Personne destinée au métier de la bijouterie joaillerie

Prérequis

- Être conseiller(ère) de vente en bijouterie joaillerie

Objectifs pédagogiques

- Acquérir de nouvelles compétences concernant le commerce des métaux précieux
- Maîtriser son argumentation produit et favoriser les ventes
- Conseiller et fidéliser le client en proposant un entretien

Contenu de la formation

- Les métaux précieux
 - Histoire et lieux de d'extraction des différents métaux précieux
 - Les différents ors (composition et couleur)
 - L'argent
 - Le platine
 - Le rhodium et le palladium
- Garantie des métaux précieux
 - Les différents poinçons
 - La législation
- Le rachat d'or en magasin
 - Les obligations légales
 - Le discours face au client
- L'entretien des métaux précieux
 - Conseils aux clients
 - Vendre les produits et services

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Moyens pédagogiques et techniques

MAB FORMATIONS

32 rue Hippolyte Bottier

60200 COMPIÈGNE

Email: aurored.formations@gmail.com

Tel: +33987382085



Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

Si vous êtes PSH, merci de nous l'indiquer afin d'adapter la formation. Tous nos formateurs ont été sensibilisés au handicap. Nos locaux permettent l'accueil des PSH



GERER LE SAV EN BIJOUTERIE/JOAILLERIE

HBJO04

Durée: 7.00 heures
(1.00 jours)

Profils des stagiaires

- Conseiller(ère) en bijouterie joaillerie

Prérequis

- Exercer son métier en bijouterie joaillerie

Objectifs pédagogiques

- Prendre en charge la réclamation du client
- Développer ses capacités d'analyse et de prise de décision pour bien appréhender le travail à réaliser.
- Acquérir de bonnes connaissances du SAV

Contenu de la formation

- Identifier la demande du client
- Examiner et/ou manipuler le produit défectueux ou présentant un dysfonctionnement
- Appliquer les procédures simples de SAV dans le cadre d'un retour
- Conseiller et informer le client sur les services après-vente
- Proposer une intervention après-vente au client
- Prendre en charge le produit
- Etablir un devis, rédiger un ordre de réparation
- Réaliser une intervention simple de SAV : nettoyage des bijoux, changer une pièce détachée...
- Restituer le bijou au client
- Gérer une réclamation, un litige client

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Moyens pédagogiques et techniques

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

MAB FORMATIONS

32 rue Hippolyte Bottier

60200 COMPIÈGNE

Email: aurored.formations@gmail.com

Tel: +33987382085



Si vous êtes PSH, merci de nous l'indiquer afin d'adapter la formation. Tous nos formateurs ont été sensibilisés au handicap. Nos locaux permettent l'accueil des PSH



CONSEILLER(ERE) DE VENTE EN BIJOUTERIE / JOAILLERIE

HBJO05

Durée: 7.00 heures
(1.00 jours)

Profils des stagiaires

- Conseiller(ère) en bijouterie joaillerie

Prérequis

- Se destiner au métier de vendeur en bijouterie

Objectifs pédagogiques

- Prendre en charge un client
- Vendre des bijoux ou un service
- Encaisser une vente
- Contribuer à la bonne tenue et à la théâtralisation du point de vente
- Fidéliser la clientèle

Contenu de la formation

- Accueil client en magasin
 - Accueillir le client dans l'esprit de l'entreprise
 - Assurer un accueil multi-clients
- Analyse du besoin et argumentation de la vente
 - Questionner et identifier les besoins du client
 - Conseiller et assister le client dans ses choix
 - Proposer une montée en gamme, une vente complémentaire ou un service
 - Expliquer les garanties
 - Répondre aux objections du client
 - Prendre congés et fidéliser la clientèle
- Montrer une posture commerciale professionnelle
 - Maîtriser sa communication non verbale
 - Utiliser un langage professionnel
- Facturation et encaissement
 - Procéder à l'ouverture et à la fermeture de la caisse
 - Expliquer les différentes conditions de ventes possibles
 - Procéder à l'encaissement
 - Etablir une facture en respectant les procédures de l'entreprise
 - Etablir les documents nécessaires relatifs à la vente d'un bijou

MAB FORMATIONS

32 rue Hippolyte Bottier

60200 COMPIÈGNE

Email: aurored.formations@gmail.com

Tel: +33987382085



- Organiser un environnement propre et accueillant au client
 - Nettoyer les vitrines et les bijoux
 - Assurer un magasin propre et attrayant

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Moyens pédagogiques et techniques

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

Si vous êtes PSH, merci de nous l'indiquer afin d'adapter la formation. Tous nos formateurs ont été sensibilisés au handicap. Nos locaux permettent l'accueil des PSH

LES FONDAMENTAUX DE L'HORLOGERIE

HBJO06

Durée: 14.00 heures
(2.00 jours)

Profils des stagiaires

- Personne destinées au métier de la vente en horlogerie

Prérequis

- Une première expérience dans le secteur de la vente

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les spécificités du secteur de l'horlogerie
- Connaitre les principes de l'horlogerie pour maîtriser son argumentation produit et favoriser les ventes
- Maîtriser les ressorts de la communication verbale et non verbale et les enjeux interculturels pour répondre aux attentes du client
- Savoir mettre en scène des pièces d'exception au travers du merchandising
- Maîtriser les consignes de sécurité

Contenu de la formation

- Les spécificités du marché de l'horlogerie
 - Le marché de l'horlogerie aujourd'hui (chiffres)
- L'histoire de l'horlogerie
 - L'évolution de l'horlogerie
 - Les grands noms de l'horlogerie
- Les bases techniques de l'horlogerie
 - L'horlogerie généraliste (mouvement, calibre, matière...)
 - L'horlogerie à complication (mouvement, calibre, matière...)
 - Assurer un SAV rapide (bracelet, pile)
- Le «savoir-être» du conseiller de vente en horlogerie
 - La posture, la gestuelle et le langage a adapter
 - La vente de A à Z en horlogerie
 - Différencier les types de clients
 - Évaluation des besoins du client en horlogerie haut de gamme
 - La prise en charge du SAV
 - Fidéliser le client
- Le merchandising, une stratégie commerciale

MAB FORMATIONS

32 rue Hippolyte Bottier

60200 COMPIÈGNE

Email: aurored.formations@gmail.com

Tel: +33987382085



- Organisation de l'espace de vente
- Le outils de travail et de communication
- La sécurité en horlogerie
- Les bons gestes et les bons réflexes

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Moyens pédagogiques et techniques

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

Si vous êtes PSH, merci de nous l'indiquer afin d'adapter la formation. Tous nos formateurs ont été sensibilisés au handicap. Nos locaux permettent l'accueil des PSH

L'HORLOGERIE GENERALISTE ET A COMPLICATION

HBJO07

Durée: 7.00 heures
(1.00 jours)

Profils des stagiaires

- Personne destinées au métier de la vente en horlogerie

Prérequis

- Une première expérience dans le secteur de la vente

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les spécificités du secteur de l'horlogerie
- Connaitre les principes de l'horlogerie pour maîtriser son argumentation produit et favoriser les ventes
- Maîtriser le langage technique pour répondre aux attentes du client
- Savoir mettre en scène des pièces d'exception au travers du merchandising
- Maîtriser les consignes de sécurité

Contenu de la formation

- Les spécificités du marché de l'horlogerie
 - Le marché de l'horlogerie aujourd'hui (chiffres)
- L'histoire de l'horlogerie
 - L'évolution de l'horlogerie
 - Les grands noms de l'horlogerie
- Les bases techniques de l'horlogerie
 - L'horlogerie généraliste (mouvement, calibre, matière...)
 - L'horlogerie à complication (mouvement, calibre, matière...)
 - Assurer le QUICK service (bracelet, pile)
- Le SAV
 - Prise en charge du produit
 - Etablir un diagnostic
 - Remplir la fiche de prise en charge
 - Envoyer le produit en réparation
- Le merchandising, une stratégie commerciale
 - Organisation de l'espace de vente
 - Le outils de travail et de communication
- La sécurité en horlogerie

MAB FORMATIONS

32 rue Hippolyte Bottier

60200 COMPIÈGNE

Email: aurored.formations@gmail.com

Tel: +33987382085



- Les bons gestes et les bons réflexes

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Moyens pédagogiques et techniques

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

Si vous êtes PSH, merci de nous l'indiquer afin d'adapter la formation. Tous nos formateurs ont été sensibilisés au handicap. Nos locaux permettent l'accueil des PSH



CONSEILLE(ERE) DE VENTE EN HORLOGERIE

HBJO09

Durée: 7.00 heures
(1.00 jours)

Profils des stagiaires

- Conseiller(ère) en bijouterie joaillerie

Prérequis

- Se destiner au métier de vendeur en bijouterie

Objectifs pédagogiques

- Prendre en charge un client
- Vendre des bijoux ou un service
- Encaisser une vente
- Contribuer à la bonne tenue et à la théâtralisation du point de vente
- Fidéliser la clientèle

Contenu de la formation

- Accueil client en magasin
 - Accueillir le client dans l'esprit de l'entreprise
 - Assurer un accueil multi-clients
- Analyse du besoin et argumentation de la vente
 - Questionner et identifier les besoins du client
 - Identifier le type de client
 - Conseiller et assister le client dans ses choix
 - Proposer une montée en gamme, une vente complémentaire ou un service
 - Expliquer les garanties
 - Répondre aux objections du client
 - Prendre congés et fidéliser la clientèle
- Montrer une posture commerciale professionnelle
 - Maîtriser sa communication non verbale
 - Utiliser un langage professionnel
- Facturation et encaissement
 - Procéder à l'ouverture et à la fermeture de la caisse
 - Expliquer les différentes conditions de ventes possibles
 - Procéder à l'encaissement
 - Etablir une facture en respectant les procédures de l'entreprise

MAB FORMATIONS

32 rue Hippolyte Bottier

60200 COMPIÈGNE

Email: aurored.formations@gmail.com

Tel: +33987382085



- Etablir les documents nécessaires relatifs à la vente d'une montre
- Organiser un environnement propre et accueillant au client
 - Nettoyer les vitrines et les montres
 - Assurer un magasin propre et attrayant

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Moyens pédagogiques et techniques

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

Si vous êtes PSH, merci de nous l'indiquer afin d'adapter la formation. Tous nos formateurs ont été sensibilisés au handicap. Nos locaux permettent l'accueil des PSH

GERER LE SAV EN HORLOGERIE

HBJO08

Durée: 7.00 heures
(1.00 jours)

Profils des stagiaires

- Personne destinées au métier de la vente en horlogerie

Prérequis

- Une première expérience dans le secteur de la vente

Objectifs pédagogiques

- Prendre en charge un produit défectueux
- Etablir un diagnostique
- Proposer un service et une opération après vente
- Fidéliser et facturer le client

Contenu de la formation

- Accueil du client
 - Identifier la demande du client
- Etablir un diagnostic
 - Examiner et/ou manipuler le produit défectueux ou présentant un dysfonctionnement
 - Appliquer les procédures simples de SAV dans le cadre d'un retour produit
- Conseiller et informer le client sur les services après-vente
 - Langage et posture du conseiller
- Proposer une intervention après-vente au client
 - Expliquer le déroulé du SAV au client
- Prendre en charge le produit
 - Etablir un devis, rédiger un ordre de réparation
 - Réaliser une intervention simple de SAV : changement de piles sur les montres simples ; changement et pose d'accessoires (bracelets ...) ; mise à taille des bracelets ; nettoyage de la montre
- Restituer la montre au client
 - Expliquer au client les réparations
 - Rassurer le client
- Gérer une réclamation, un litige client
 - Gestion des conflits (langage et posture)
- Fidéliser le client

MAB FORMATIONS

32 rue Hippolyte Bottier

60200 COMPIÈGNE

Email: aurored.formations@gmail.com

Tel: +33987382085



- Vente complémentaire
- Prise de congé
- Procéder à l'encaissement
- Etablir une facture

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Moyens pédagogiques et techniques

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

Si vous êtes PSH, merci de nous l'indiquer afin d'adapter la formation. Tous nos formateurs ont été sensibilisés au handicap. Nos locaux permettent l'accueil des PSH