



Connaître la législation commerciale pour mieux l'appliquer sur le point de vente

Objectifs de formation

- Connaître la législation commerciale pour mieux l'appliquer sur le point de vente

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les fondamentaux de la législation commerciale applicable sur un point de vente.
- Identifier les obligations légales et réglementaires en lien avec l'activité commerciale.
- Appliquer efficacement les règles juridiques pour garantir la conformité et améliorer la satisfaction client.

Durée : 02 jours -14 heures

Présentiel : Présentiel ou Classe virtuelle

Tarifs :

Tarif Inter : 1320 €

Dates :

Les 09, 16 Février 2026

Les 22, 29 Avril 2026

Les 24, 31 Aout 2026

Les 19, 26 octobre 2026

Les 07, 14 Décembre 2026

Prérequis

- Aucun

Public

- Tout salarié travaillant en point de vente (vendeurs, responsables de rayon, managers, etc.).

Programme

Jour 1 : Les Bases de la Législation Commerciale

Matinée : Introduction et principes généraux

- **Présentation de la formation et des participants**

Objectifs pédagogiques.

Tour de table des attentes.

- **Les fondements juridiques de la législation commerciale**

Définitions clés (commerce, droit commercial, consommateur).

Cadre légal : code de commerce, code de la consommation, normes européennes.

- **Les obligations générales du commerçant**

Transparence des prix et affichage obligatoire.

Conditions générales de vente (CGV) : contenu et mise en œuvre.

Publicité et promotions : ce qui est autorisé/interdit.

Après-midi : Gestion de la relation client

- **Les droits des consommateurs : notions essentielles**

Droit à l'information et à la protection.

Droit de rétractation (ventes en magasin, exceptions).

Garanties légales : conformité et vices cachés.

- **Cas pratiques et mises en situation**

Analyse de scénarios courants en magasin.

Résolution de conflits liés au non-respect des droits des consommateurs.

Jour 2 : Application pratique et perfectionnement

Matinée : Obligations spécifiques et enjeux commerciaux

- **La réglementation spécifique au point de vente**

Régulation des soldes et promotions.

Les règles liées à la sécurité et à l'hygiène dans un magasin.

- **La gestion des litiges commerciaux**

Médiation et solutions amiables.

Les recours en cas de contentieux (comment éviter les pénalités).

Après-midi : Atelier pratique et évaluation

- **Atelier : Audit de conformité d'un point de vente**

Identification des non-conformités.

Plan d'action pour une mise en conformité.

- **Évaluation des acquis**

Quizz interactif sur la législation commerciale.

Simulation : appliquer les bonnes pratiques face à une situation complexe.

- **Conclusion**

Synthèse des apprentissages.

Feedback des participants.

Modalités pédagogiques

- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Exercices d'applications construits à partir des informations transmises par le commanditaire
- Travail en sous-groupe
- Document de synthèse remis à l'issue de la formation
- Matériel : aucun

Modalités d'évaluation des acquis

- En amont de la formation : recueil des attentes, réunion de cadrage
- Pendant la formation : Test, QCM, cas pratiques, mises en situation
- En aval de la formation : évaluation à chaud, évaluation à froid.

Financement

- OPCO sous conditions
- Entreprise
- Individuel

Dates et horaires

- Intra-entreprise en concertation avec l'entreprise
- Inter-entreprises, selon planning de formation ORDIA
- Horaires de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h30

Prévention des ruptures de parcours en formation

- Création d'un climat bienveillant et inclusif dès le démarrage pour favoriser l'implication de chacun.
- Identification des niveaux et besoins individuels afin d'adapter le rythme et les explications (tour de table).
- Méthodes pédagogiques variées (démonstrations, cas pratiques, échanges collectifs) pour maintenir l'attention et l'intérêt.
- Questions fréquentes de la part de l'intervenant/e et valorisation des apports des participant·e·s pour renforcer l'engagement.
- Temps de reformulation ou appui individuel si nécessaire afin d'éviter le décrochage.

