

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

Mise à jour le : 9 juin 2026

Présentiel : Présentiel ou Classe virtuelle

Tarifs :

1295 €

Dates :

Les 24, 31 Aout 2026

Les 19, 26 octobre 2026

Les 07, 14 Décembre 2026

Les 09, 16 Février 2027

Les 22, 29 Avril 2027

Les 17, 24 Juin 2027

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

Le bâtiment est accessible aux personnes à mobilité réduite (PMR), pour tout autre handicap, nous contacter pour mise en place des moyens de compensation. Les services proposés sont accessibles à tous sous couvert :

- que l’information soit transmise suffisamment en amont aux équipes afin de permettre la mise en place des moyens de compensation
- que les moyens de compensation n’appartenant pas au centre puissent effectivement être mis en place (interface de communication…)
- que la formation envisagée soit compatible avec le handicap.

Référent handicap et personnel sensibilisé

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.