

FORMATION : « CQP Employé(e) de commerce - Dominante caisse »

Prérequis d'accès à la formation :

Formation en alternance - L'intégration en formation est conditionnée au fait de contractualiser un contrat de travail en alternance

- Les candidats âgés de 16 à 25 ans,
- Les demandeurs d'emploi de 26 ans et plus,
- Les bénéficiaires du revenu de solidarité active (RSA),
- Les bénéficiaires de l'allocation spécifique de solidarité (ASS),
- Les bénéficiaires de l'allocation pour adulte handicapés (AAH),
- Les personnes ayant bénéficié d'un contrat unique d'insertion.

Accessibilité aux personnes handicapées :

ISEAH Formation s'engage à étudier toutes les adaptations nécessaires aux besoins des personnes en situation de handicap, qu'ils soient pédagogiques, matériels ou organisationnels (sur demande par mail à l'adresse info@iseah.fr ou au 06.32.11.36.54).

Méthodes et moyens pédagogiques :

- Mise en situation professionnelle sur les plateaux techniques équipés (Actions réalisées en entreprise d'accueil),
- Apport théorique avec les supports pédagogiques adéquats,
- Retour d'expérience d'entreprise dans le cadre de la pédagogie de l'alternance,
- Visites et évaluations en entreprise.
- Salles de cours, matériel vidéo et micro-informatique, Internet, supports de cours adaptés, activités médiatisées en ligne, documents numériques.
- Assistance technique et pédagogique à distance
- Au rythme de l'alternance, l'entreprise et l'organisme de formation s'engagent à veiller à ce que les actions au titre de la période de professionnalisation associent une partie théorique en centre de formation ou animée de façon synchrone via classe virtuelle et une partie pratique en entreprise en relation avec la qualification préparée. (Pour plus de détails, voir le calendrier en annexe)

Modalités d'évaluation :

- Suivis sous forme d'entretiens avec l'apprenant(e), le(la) conseiller(ère) en formation et le(la) tuteur(trice).
- Évaluations propres aux séquences de formation à distance ou en présentielle déclinées par module.

Objectifs de la formation :

A l'issue de la formation, l'apprenant(e) sera capable :

- * Prendre en charge les marchandises à la réception, de les vérifier, les préparer, les stocker ou les acheminer vers la surface de vente ;
- * Remplir le rayon en respectant les règles d'implantation, la sécurité des personnes et des biens ;
- * Participer au suivi des stocks et de contribuer à leur fiabilité en effectuant les comptages et les vérifications ;
- * Accueillir, renseigner, conseiller, servir le client de la surface de vente ;
- * Contribuer à l'attractivité du point de vente ;
- * Enregistrer les marchandises vendues et encaisser.

Tarif :

Formation prise en charge par L'OPCO de l'entreprise d'accueil

Durée de la formation :

«Nb_dH_Form» heures

Date de la formation :

Du «D_Formation» au
«F_formation»

Entreprise :

«Raison_sociale»
«Adresse_ent», «CP_ent» «Ville_ent»

Stagiaires par session :

2 à 25

Lieu de la formation :

ISEAH FORMATION – 20 rue Joséphine Caye 57070 METZ

Les actions de formation peuvent être réalisées en tout ou partie en présentiel, à distance, et/ou en situation de travail (AFEST).

Programme de la formation pour : «Titre_ap» «Nom_ap» «Prénom_ap»

Module 1 : L'HÔTE(SSE), LE TERMINAL ET SON ENVIRONNEMENT (45 heures)

- Organisation : Aménager son aire de travail
- L'informatique sur le poste caisse
- Les outils de gestion
- Le nettoyage, l'entretien courant et préventif
- Anticiper l'ensemble des besoins en matériels et vérifier le fonctionnement de la caisse avant de mettre en service la caisse
- Gestes & postures

Module 2 : TECHNIQUES D'ENCAISSEMENT ET DE CONTRÔLE (45 heures)

- Appliquer de manière rigoureuse les procédures d'ouverture et de fermeture de caisse
- Appliquer de manière rigoureuse les procédures et consignes en matière d'encaissement pour les différents modes de paiement
- Réaliser les rendus-monnaie avec exactitude quels que soient les éléments perturbant l'attention
- Enregistrer avec fiabilité les informations et supports permettant de calculer le montant du par le client : coupons, bons de réduction, ...
- Appliquer avec rigueur les procédures de retours, de paiements différés, ...
- Anticiper les opérations de prélèvement en fonction du flux de clients et préparer les tris
- Intervenir pour des corrections de ticket de caisse, contacts avec la banque, dépannage...)
- Réalisation des prélèvements de fonds et lutte contre la démarque inconnue
- Savoir intervenir dans différents services du secteur (monétique, financement, reprise marchandise...)
- Enregistrer de manière rapide et fiable les articles à l'aide du matériel de caisse
- Utiliser les supports d'information à disposition (listings, ...) pour enregistrer les articles nécessitant une saisie manuelle
- Identifier les articles délicats, fragiles ou dangereux et les isoler sur le tapis de caisse

Module 3 : ANIMATION DU TERMINAL CAISSE (45 heures)

- Dynamique de l'accueil, terminologie
- Satisfaction clients, être force de proposition.
- Renseigner, conseiller, orienter et servir le client sur la surface de vente
- Gestion des priorités
- Animation du lieu de vente
- La publicité sur le lieu de vente
- L'animation sur le lieu de vente
- L'ambiance sonore, l'éclairage
- Hygiène et propreté des sites
- Opter pour une attitude positive et serviable
- L'impact visuel et vocal
- Gestion des clients difficiles

Module 4 : PIÈGES ET PRODUITS SENSIBLES EN CAISSE (30 heures)

- Mettre en œuvre les procédures de lutte contre la démarque et identifier et mettre en place des actions préventives de lutte contre la démarque
- Repérer et signaler les comportements susceptibles de révéler des risques de démarque
- Apporter des idées efficaces pour réduire la démarque

Module 5 : LÉGISLATION COMMERCIALE (22,5 HEURES)

- L'entreprise et son environnement
- Identifier le positionnement de l'enseigne
- Le marché de la distribution et de la consommation
- Comprendre l'organisation de l'enseigne et l'organigramme de l'entreprise
- Comprendre les évolutions numériques

Module 6 : MAINTIEN DU BON ÉTAT MARCHAND DU OU DES RAYON(S) (30 heures)

- Approvisionnement, maintien marchand et contrôle de la qualité des produits
- Implanter les produits dans le rayon
- Réaliser, mettre à jour et suivre le balisage et l'étiquetage du rayon
- Mettre en valeur les produits de façon attractive et originale, notamment dans le cadre des actions promotionnelles en utilisant les outils de communication à disposition

Module 7 : CONSEILLER, ACCOMPAGNER LE CLIENT SUR LE TERMINAL CAISSE (37,5 heures)

- Analyser les échanges avec les clients
- S'adapter aux différents clients
- Gérer les situations d'accueil type
- Gérer les situations de dysfonctionnement et de conflit
- Les échanges relationnels sur le point d'encaissement
- Traitement des litiges clients de premier niveau
- Savoir gérer les situations délicates et tenir compte de l'ensemble des problèmes rencontrés
- Maintenir la qualité d'accueil quel que soit le flux clients
- S'exprimer de manière adaptée face au client
- Conseiller le client sur le rayon, sur les produits/services ou leur utilisation
- Prendre en compte les besoins et les attentes du client et lui apporter une réponse personnalisée
- Identifier les produits susceptibles de répondre aux besoins et aux attentes du client et les présenter

Module 8 : VIVRE EN ÉQUIPE (15 heures)

- Maîtriser les règles de vie en équipe (règlement interne, réalisation de planning, accords...)
- Comprendre le périmètre et la place des interlocuteurs (collègues, hiérarchiques, clients...).
- Assimiler et transmettre les informations et consignes nécessaires à l'activité.
- Repérer les informations à transmettre au responsable
- Culture d'entreprise, politique de partage
- Suivre les objectifs du magasin et du secteur
- Information des membres de l'équipe sur les dysfonctionnements constatés, les activités réalisées
- Techniques de communication en tenant compte des différents interlocuteurs.
- Participer à un bon climat d'équipe
- Faciliter les relations dans le secteur et le magasin
- Connaître et appliquer les règles générales de sécurité.

Module 9 : CONNAISSANCE PRODUITS, VENTES COMPLÉMENTAIRES ET RETOURS (22,5 heures)

- Connaître les produits et services proposés lors des opérations commerciales
- Connaître et proposer des produits (achats standards)
- Merchandising
- Étiquetage information du consommateur

Module 10 : PRÉPARATION À LA CERTIFICATION (7.5 heures)

4 Bilans intermédiaires :

- Évaluations professionnelles alternant des épreuves pratiques et des épreuves théoriques
- L'évaluation finale est réalisée sous le contrôle d'un jury de professionnels, avant l'envoi du dossier auprès de la Commission Paritaire Nationale pour l'Emploi Commerce à prédominance alimentaire

Les épreuves composant la certification de qualification professionnelle :

- une mise en situation professionnelle
- un entretien technique
- la présentation d'un dossier constitué durant la formation
- un entretien de synthèse avec le jury