

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

### 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](mailto: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 conseiller en formation et le tuteur.
- 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»«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 : APPROVISIONNER UN LINÉAIRE OU UN POINT DE VENTE – (60 heures) :**

- Découvrir la distribution et son environnement économique
- Prendre en charge les marchandises à la réception, les vérifier, les préparer, les stocker ou les acheminer vers la surface de vente
- Maîtriser les principes des gestes et postures inhérents au poste
- Remplir le rayon en respectant les règles d'implantation, les consignes d'hygiène et de sécurité des personnes et des biens et les engagements de l'entreprise en termes de développement durable
- Participer au suivi des stocks et contribuer à leur fiabilité en effectuant principalement des comptages et des vérifications, passage de commande et lutte contre la démarque inconnue

**Module 2 : CONTRÔLE RECEPTION ET TENUE DES RÉSERVES – (30 heures)**

- Ranger et nettoyer les réserves liées au rayon
- Mettre en œuvre les consignes en matière de réalisation d'inventaires
- Mise en œuvre des actions de lutte contre la démarque
- Entretien du matériel de rangement et de manutention :
  - Identifier les dysfonctionnements et savoir signaler aux interlocuteurs compétents (service entretien, hiérarchique...)
  - Respecter les règles d'utilisation et de rangement du matériel
- Contrôler la bonne réception des marchandises
- Suivre la rotation des stocks
- Enregistrer les entrées de stock
- Mise en œuvre des consignes en matière de tenue de réserves (rangement et nettoyage) :
  - Réaliser le rangement des produits en réserve en fonction de l'espace disponible, des consignes de rangement et des règles d'hygiène et de sécurité
  - Repérer les conditions problématiques de stockage des produits et prendre les mesures correctives (produits dangereux, fragiles, sensibles)

**Module 3 : MISE EN VALEUR DES PRODUITS ET DU RAYON – (60 heures)**

- Assurer le maintien du bon état marchand du ou des rayon(s) et contrôler la qualité des produits
- Repérer les produits détériorés et/ou périmés
- Assurer l'approvisionnement du rayon
- Maintenir son rayon et surveiller son bon état marchand
- Maîtriser l'implantation du rayon - Fermeture du rayon
- Respecter les plans d'implantation et de présentation des produits
- Réaliser, mettre à jour et suivre le balisage et l'étiquetage du ou des rayon(s)
- Étiqueter les marchandises
- Animer le rayon (dégustations, mise en avant des promotions, décoration, ...)
- Réaliser la mise en rayon en anticipant les risques de rupture et de surstock
- Prendre en compte le flux client pour déclencher la mise en rayon
- Lutter contre la démarque :
  - Mettre en œuvre les procédures de lutte contre la démarque, identifier et mettre en place des actions préventives de lutte contre la démarque.

**Module 4 : ACCUEIL, INFORMATION ET ORIENTATION DES CLIENTS – (52,5 heures)**

- Accueillir, renseigner, conseiller, orienter et servir le client sur la surface de vente
- Maintenir la qualité d'accueil quel que soit le flux client,
- Savoir gérer les priorités
- Informer le client sur les grandes familles de produits et services proposés par le magasin et l'enseigne
- Conseiller les clients et présenter les services offerts par le magasin
- Traiter les réclamations client :
  - Préserver une relation commerciale de qualité
  - Identifier la nature de la réclamation afin d'orienter le client vers le bon interlocuteur le cas échéant
- Gérer des litiges clients de premier niveau :
  - Connaître et évaluer ses réactions envers les clients

- Savoir réagir aux comportements passifs, agressifs et manipulateurs des clients
- S'affirmer sereinement face aux clients
- Gérer les critiques des clients et surmonter les conflits
- Développer sa confiance en soi
- Prendre en compte les besoins et attentes du client et apporter une réponse personnalisée
- Identifier et présenter les produits susceptibles de répondre aux besoins et aux attentes du client

#### **Module 5 : ÉVOLUTION DANS SON ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL – (45 heures)**

- Informer des membres de l'équipe sur les dysfonctionnements constatés, les activités réalisées
- Respecter les règles collectives
  - Prendre en compte les règles et usages dans un contexte professionnel donné
  - Repérer la culture et la nature des relations interpersonnelles au sein de l'organisation professionnelle et s'y adapter
  - Adopter des comportements coopératifs et rechercher la synergie avec les membres de l'équipe
- Contribuer dans un groupe :
  - Identifier et appliquer les règles mises à disposition, les reformuler conformément aux attendus
  - Respecter les horaires et rythmes de travail. En cas d'aléas ou d'impossibilité de les appliquer, transmettre une information motivée
  - Utiliser les formules de base de politesse et adopter une posture respectueuse
  - Adapter une tenue vestimentaire à l'environnement professionnel en conformité avec les règles de sécurité et d'hygiène
- Relais des remontées clients et caisse
- Formation des nouveaux entrants (Transmission, des consignes, démonstration de gestes techniques, informations sur les produits, sur l'enseigne...)
- Techniques de communication, assimiler et transmettre les informations et consignes nécessaires à l'activité
- Adapter sa communication en fonction de son interlocuteur (collègues, hiérarchie, clients...)
- Établir une communication constructive avec les membres de l'équipe
- Contribuer à diffuser l'information :
  - Transmettre de façon claire les informations relatives aux non conformités ou aux difficultés constatées dans le rayon (matériel défectueux notamment)

#### **Module 6 : COMPRENDRE LES ÉVOLUTIONS NUMÉRIQUES – (15 heures)**

- Analyse des comportements d'achat hyper connectés
- Magasin digitalisé : tendances numériques
- Utilisation des réseaux sociaux

#### **Module 7 : GESTION DE LA CAISSE – (30 heures)**

- Préparer, ouvrir et fermer la caisse
- Enregistrer des produits
- Réaliser des encaissements et mouvements de fonds
- Lutter contre la démarque en caisse

#### **Module 8 : 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