

## PROGRAMME DE FORMATION

### Actualisation des compétences sur le poste : Employé(e) Libre-service

#### Durée de la formation

21 heures

#### Modalités et délai d'accès à la formation :

Admission après entretien,  
Délai d'accès : environ 15 jours à  
réception des documents contractuels  
signés

#### Rythme :

Sur mesure

#### Format :

À distance ou en présentiel.

#### Spécialité de formation :

Code 312 – Commerce / vente

#### Lieu de formation :

ISEAH FC Metz en inter  
Dans vos locaux en intra

#### Nombre de Participants :

De 6 à 10 participants

#### Prérequis :

Si formation à distance, avoir un  
ordinateur fonctionnel muni d'un micro,  
d'une webcam et d'une connexion  
internet.

#### Public visé :

Employé, entreprise

#### Profil de l'intervenant :

Formateur(trice) audité(e) par nos soins  
afin d'évaluer ses compétences

#### Accessibilité aux personnes handicapées :

ISEAH FC 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 [iseahfc@gmail.com](mailto:iseahfc@gmail.com) ou au  
06.88.79.31.16).

#### Objectifs de la formation et compétences visées :

- Apprendre à se responsabiliser dans ses missions ;
- Développer une posture de service et une approche centrée client ;
- Gérer son rayon avec efficacité et travailler ses mises en avant produits ;
- Maîtriser les règles d'hygiène et de sécurité.

#### Modalités d'évaluation :

- Réflexions de groupe guidées par le formateur
- Apports théoriques et pratiques
- Exercices pratiques et études de cas
- Mise en situation à partir du quotidien des participants
- Support de cours
- Quizz interactif
- Auto évaluation préalable en amont de la formation
- Évaluation des acquis en fin de formation

#### Modalités de suivi et d'exécution de la formation :

- Convocation envoyée en amont de la formation précisant les modalités de déroulement et de suivi de la formation ;
- Contrôle de la présence en formation via émargement ;
- Questionnaire de satisfaction ;
- Test des prérequis et des acquis ;
- Certificat de réalisation et/ou attestation de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation, remise au stagiaire à l'issue de la formation
- Enquête de satisfaction globale et d'évaluation de la formation à renseigner à l'issue de la formation.
- Livrable distribué en fin de formation à chaque participant.

#### Méthodes pédagogiques / techniques / d'encadrement mobilisées et informations complémentaires :

##### Moyens techniques et pédagogiques :

- Alternance de méthodes démonstratives et actives. Travaux pratiques accompagnés.
- 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 07.88.79.31.16.

#### Passerelles, Suite de parcours :

Développer votre relation client, gestion du stress, gestion des conflits, gérer de manière optimale les réclamations clients...

#### Débouchés : Sans.

**Actualisation des compétences sur le poste : Employé(e) Libre-service**

<b>Programme</b>	
<p><b>Module 1 : APPRENDRE À SE RESPONSABILISER DANS SES MISSIONS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analyser ses activités et savoir déterminer les priorités</li> <li>Être rapidement opérationnel pour résoudre des problèmes</li> <li>Remettre en cause ses habitudes et pratiques quotidiennes</li> <li>Augmenter ses capacités d'autonomie et ses prises d'initiative</li> </ul> <p><b>Module 2 : APPROVISIONNER UN LINÉAIRE OU UN POINT DE VENTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Distribution et environnement économique</li> <li>Prendre en charge les marchandises à la réception, les vérifier, les préparer, les stocker ou les acheminer vers la surface de vente</li> <li>Principes des gestes et des postures inhérents au poste</li> <li>Remplir le rayon en respectant les règles d'implantation, les consignes d'hygiène, de sécurité des personnes, des biens et les engagements de l'entreprise en termes de développement durable</li> <li>Participer aux suivis des stocks, contribuer à leur fiabilité en effectuant principalement des comptages et des vérifications, passage de commande et lutte contre la démarque inconnue</li> </ul> <p><b>Module 3 : CONTRÔLE RÉCEPTION ET TENUE DES RÉSERVES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Rangement et nettoyage des réserves liées au rayon</li> <li>Inventaires</li> <li>Mise en œuvre des actions de lutte contre la démarque</li> <li>Entretien du matériel de rangement et de manutention : Identifier les dysfonctionnements et savoir signaler aux interlocuteurs compétents (service entretien, hiérarchique...)</li> <li>Contrôle de la bonne réception des marchandises</li> <li>Suivi de la rotation des stocks</li> <li>Enregistrement des entrées de stock</li> <li>Mise en œuvre des consignes en matière de tenue de réserves (rangement et nettoyage) : <ul style="list-style-type: none"> <li>* 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</li> <li>* Repérer les conditions problématiques de stockage des produits et prendre les mesures correctives (produits dangereux, fragiles, sensibles)</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Module 4 : MISE EN VALEUR DES PRODUITS ET DU RAYON</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer le maintien du bon état marchand du ou des rayon(s) et contrôle de la qualité des produits</li> <li>Repérer les produits détériorés et/ou périmés</li> <li>Approvisionnement du rayon</li> <li>Maintenance du rayon et surveillance de son état marchand</li> <li>Implantation du rayon - Fermeture du rayon</li> <li>Respecter les plans d'implantation et de présentation des produits</li> <li>Réaliser, mettre à jour et suivre le balisage et l'étiquetage du ou des rayon(s)</li> <li>Étiquetage des marchandises et mise à jour du balisage et de l'étiquetage</li> <li>Animation du rayon (dégustations, mise en avant des promotions, décoration, ...)</li> <li>Réaliser la mise en rayon en anticipant les risques de rupture et de surstock</li> <li>Prendre en compte le flux client pour déclencher la mise en rayon</li> </ul>	21h00

**Module 5 : ACCUEILLIR, INFORMER, CONSEILLER ET ORIENTER. AU SERVICE DE LA CLIENTÈLE PAR LA MISE EN VALEUR DES PRODUITS**

- Accueillir, renseigner, conseiller, orienter et servir le client sur la surface de vente
- Se rendre disponible pour le client
- Maintenir la qualité d'accueil quel que soit le flux client,
- Gestion des priorités
- Informer le client sur les grandes familles de produits et services proposés par le magasin et l'enseigne
- Expressions orales et écrites
- Conseil du client et présentation des services offerts par le magasin
- Traitement des réclamations clients
- Gérer des litiges clients de premier niveau :
- 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