

## PROGRAMME DE FORMATION

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

#### 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, 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, développer vos capacités de vente, HACCP...

#### Débouchés : Sans.

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

Programme	
<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 ses pratiques quotidiennes</li> <li>Augmenter ses capacités d'autonomie et ses prises d'initiatives</li> </ul> <p><b>Module 2 : Connaître les produits fruits et légumes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Connaissance des basiques, des produits de saison et des incontournables, des bonnes et des mauvaises associations de produits pour éviter les erreurs d'implantation.</li> </ul> <p><b>Module 3 : Connaître les principes d'étiquetage et les obligations en matière d'hygiène et de fraude</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La traçabilité du produit et les obligations</li> <li>Importance du contrôle à réception de la marchandise</li> <li>La mise en « resserre » du produit.</li> </ul> <p><b>Module 4 : Savoir implanter un rayon en fonction de la saisonnalité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les « incontournables » à mettre en avant dans le rayon.</li> <li>Savoir implanter un rayon : promotions et animations</li> <li>Les différentes techniques d'implantation</li> <li>Être force de proposition vis-à-vis du point de vente.</li> </ul> <p><b>Module 5 : Développer une posture de service et une approche centrée client</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Faire l'état des lieux des pratiques réelles de l'entreprise et process internes</li> <li>Avoir une posture</li> <li>Avoir le sens du service</li> <li>Savoir orienter le client</li> <li>Prendre en compte les attentes clients</li> </ul> <p><b>Module 6 : Maîtriser les règles d'hygiène et de sécurité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Respecter les règles collectives</li> <li>Mettre en œuvre les procédures et les consignes d'hygiène, de sécurité et de traçabilité</li> <li>Rappel théorique</li> <li>Contrôle de la mise en application des bonnes pratiques en magasin</li> </ul>	21h00