

PROGRAMME DE FORMATION

Actualisation des compétences sur le poste : Vendeur(se) en fromagerie

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 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, développer vos capacités de vente, HACCP...

Débouchés : Sans.

Actualisation des compétences sur le poste : Vendeur(se) en fromagerie

Programme

Module 1 : APPRENDRE À SE RESPONSABILISER DANS SES MISSIONS

- Analyser ses activités et savoir déterminer les priorités
- Être rapidement opérationnel pour résoudre des problèmes
- Remettre en cause ses habitudes et les pratiques quotidiennes
- Augmenter ses capacités d'autonomie et ses prises d'initiatives

Module 2 : APPROVISIONNER UN LINÉAIRE OU UN POINT DE VENTE

- Distribution et environnement économique
- Prendre en charge les marchandises à la réception, les vérifier, les préparer, les stocker ou les acheminer vers la surface de vente
- Principes des gestes et posture 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 aux suivis des stocks et contribuer à leur fiabilité en effectuant principalement des comptages, des vérifications, passage de commande et lutte contre la démarque inconnue

Module 3 : CONTRÔLE RÉCEPTION ET TENUE DES RÉSERVES

- Rangement et nettoyage des réserves liées au rayon
- 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...)
- Contrôle de la bonne réception des marchandises
- Suivi de la rotation des stocks
- Enregistrement des 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)

21h00

Module 4 : Préparation, suivi qualité et expertise fromages

- Prendre et tenir le poste
- Mettre en œuvre les procédures et consignes d'hygiène, de sécurité, de traçabilité, propres au rayon fromages
- Mettre en valeur les produits en vitrine réfrigérée, sur l'étal ou en rayon
- Informer et conseiller le client sur le produit et son utilisation
- Prendre une commande
- Préparer et conditionner les produits
- Entretenir et nettoyer le matériel, les meubles et le poste de travail

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,

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• 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 client• 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• Rappel théorique• Contrôle de la mise en application des bonnes pratiques en magasin | |
|--|--|