



## PARCOURS DE FORMATION

CONSEILLER (H/F) EN MAGASIN SPÉCIALISÉ BIO

Présentiel +FOAD	Nombre d'heures
	203h
Pré-requis	Demandeurs d'emploi



PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT : PRESENTIEL + FOAD

**EVALUATION**

<b>PUBLIC VISE</b>	<b>Employé commercial</b> il travaille sur la surface de vente. Il oriente et renseigne le client, assure le rangement et la présentation des rayons et des réserves.
<b>OBJECTIFS PEDAGOGIQUES</b>	Vérifier en début de formation les moyens à mettre en œuvre pour atteindre les objectifs Sanctionner les acquis tout au long de la formation
<b>DUREE</b>	<b>3h</b>
<b>CONTENU DE L'EVALUATION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intégration à l'entreprise</li> <li>• Présentation de l'enseigne : valeurs, spécificités</li> <li>• Test d'évaluation initial : Identification des besoins en formation</li> <li>• Test d'évaluation final : validation des acquis</li> <li>• Entretien avec l'employeur en fin de parcours</li> </ul>
<b>MOYENS PEDAGOGIQUES</b>	Grille de repérage QCM du candidat en fin de formation Quiz de connaissance elearning
<b>MISE EN OEUVRE</b>	L'évaluation se déroulera dans les locaux mis à disposition.

PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT : PRESENTIEL + FOAD  
**Compréhension de son environnement de travail**

<p><b>OBJECTIFS PEDAGOGIQUES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître les réseaux de Distribution</li> <li>• Chaîne logistique du marché Bio</li> <li>• Particularités des indépendants</li> <li>• Description des différentes enseignes concurrentes</li> <li>• La concurrence du magasin</li> <li>• Les nouvelles solutions de vente</li> <li>• Construire une politique commerciale</li> <li>• Le travail en équipe en GSS</li> </ul>
<p><b>DUREE</b></p>	<p><b>21 h de formation</b> Modules :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 7h Marché de la Bio et généralités de la vente</li> <li>• 7h Politique commerciale</li> <li>• 7H FOAD (elearning + webinaire)</li> </ul>
<p><b>CONTENU DE LA FORMATION</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Le marché de la Bio</b> L'agriculture biologique Le réseau de distribution Le marché de la Bio et son consommateur</li> <li>• <b>La vente dans la Distribution du Bio et son évolution</b> Les acteurs de la Distribution Le réseau de distribution Le fonctionnement interne et externe Le poids de la concurrence Les nouveaux outils digitaux (Internet, réseaux sociaux, SMS etc...)</li> <li>• <b>Les grands principes de la politique de l'enseigne</b> Le positionnement de l'enseigne dans le marché Bio (prix, choix, services) La définition d'une politique d'enseigne avec ses parti-pris</li> <li>• <b>La communication vers le client et les différents supports média</b></li> </ul>
<p><b>EVALUATION</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quiz de connaissance elearning</li> <li>• Étude de cas</li> </ul>
<p><b>MOYENS PEDAGOGIQUES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apport pédagogique</li> <li>• Séquences vidéo – reportages</li> </ul>

PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT : PRESENTIEL + FOAD

**Législation, sécurité au travail, hygiène alimentaire**

**Le travail en équipe et son organisation**

<p><b>OBJECTIFS PEDAGOGIQUES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier l'organigramme magasin et les rôles et missions de chacun</li> <li>• Connaître et respecter les règles collectives</li> <li>• Comprendre les principes du travail en équipe</li> <li>• Connaître les consignes d'hygiènes et de sécurité internes</li> <li>• Connaître les principes de l'hygiène alimentaire</li> </ul>
<p><b>DUREE</b></p>	<p><b>17 h de formation</b> Modules :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4h Hygiène et sécurité, législation</li> <li>• 3H Gestes et posture</li> <li>• 7H Identification de mon environnement de travail</li> <li>• 3h FOAD</li> </ul>
<p><b>CONTENU DE LA FORMATION</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gestes et postures</b> Les bons gestes et reflexes lors de la manutention</li> <li>• <b>La sécurité alimentaire</b> Procédure de retrait des produits</li> <li>• <b>La législation commerciale</b></li> <li>• <b>Respecter les règles collectives</b> Le règlement intérieur et les procédures internes Respecter les horaires et les membres de l'équipe Port de la tenue</li> <li>• <b>Établir une communication constructive avec les membres de l'équipe</b> Contribuer à diffuser et transmettre l'information (usage des outils internes « Bioconnectés ») Règles de communication</li> <li>• <b>La sécurité alimentaire</b> Procédure de retrait des produits</li> <li>• <b>La réglementation</b> Les textes réglementaires en matière d'hygiène et de sécurité</li> <li>• <b>Les labels alimentaires</b> AOP, AOC, IGP et les labels BIO</li> <li>• <b>Qu'est-ce que l'hygiène alimentaire</b> Les dangers microbiologiques : présentation des différents microorganismes et facteurs de contamination, destruction et multiplication / développement Comprendre pourquoi assurer le respect des températures lors de la manipulation des denrées alimentaires L'hygiène des locaux et le plan de nettoyage et de désinfection Gestion des déchets</li> <li>• <b>Appréhension de son univers de travail</b> Identifier les mesures de préventions des risques en magasin Le bon usage des outils de manutention Le stockage des produits sensible</li> </ul>
<p><b>EVALUATION</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quiz de connaissance elearning</li> <li>• Étude de cas</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Citer les mesures d'hygiènes et de sécurité</li> </ul>
<b>MOYENS PEDAGOGIQUES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Séquences vidéo – reportages</li> <li>• Apports pédagogiques</li> </ul>

PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT : PRESENTIEL + FOAD

**Assurer le bon état marchand du linéaire et la mise en valeur des produits,**

<b>OBJECTIFS PEDAGOGIQUES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisation du matériel de manutention</li> <li>• Participer au bon approvisionnement des linéaires</li> <li>• Les consignes d'implantation</li> <li>• La mise en scène du commerce</li> <li>• Respecter les consignes d'utilisation et d'entretien du matériel,</li> <li>• L'ouverture et la fermeture du magasin</li> </ul>
<b>DUREE</b>	<p><b>36 h de formation</b> Modules :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 14h Règles de merchandising appliquées au Marché GSS</li> <li>• 14h Principes d'implantation de la gamme</li> <li>• 8h FOAD - La dynamique commerciale</li> </ul>
<b>CONTENU DE LA FORMATION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Remplissage et rangement du rayon</b> Les techniques de remplissage non frais Isoler les produits abimés Le facing tout au long de la journée</li> <li>• <b>La mise en valeur des produits</b> Les univers Bio Le relevé de ruptures Théâtraliser le linéaire, l'animer Les règles de Merchandising internes Le nettoyage des linéaires (planning) Les gammes de produits : <i>Vegan, cosmétologie, sans gluten</i></li> <li>• <b>Implanter les produits dans le rayon</b> Respect des plans d'implantation Assurer la mise à jour du balisage et le contrôle des prix Usage des outils de balisages et les règles à ce sujet</li> </ul>
<b>EVALUATION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les zones commerciales du magasin</li> <li>• Identifier les règles d'implantation</li> <li>• Quiz elearning sur le contenu pédagogique</li> </ul>
<b>MOYENS PEDAGOGIQUES</b>	<p>Apport pédagogique Études sur cas concrets</p>

PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT : PRESENTIEL

**Lutte contre la démarque et la réalisation des inventaires. Le suivi des stocks et la réception des marchandises**

<p><b>OBJECTIFS PEDAGOGIQUES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intégrer les process spécifiques au marché Bio</li> <li>• Préparation des commandes</li> <li>• La logistique en amont</li> <li>• La gestion des stocks et des réserves</li> <li>• La préparation et le déroulement d'un inventaire</li> <li>• Les sources de démarque</li> <li>• Les consignes de sécurité internes</li> </ul>
<p><b>DUREE</b></p>	<p><b>14 h de formation</b> Modules :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 7h Lutte contre la démarque, gestion des réserves</li> <li>• 4h gestion des réceptions et des stocks avec les outils en magasin</li> <li>• 3H FOAD</li> </ul>
<p><b>CONTENU DE LA FORMATION</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>La réserve et la gestion des stocks</b> Les flux d'entrée de marchandise La rotation des stocks Le nettoyage et l'entretien du matériel</li> <li>• <b>Lutte contre la démarque</b> Les sources de démarque en magasin Les mesures préventives</li> <li>• <b>L'inventaire</b> La préparation Les différents principes d'inventaire Le déroulement Le traitement des écarts et des articles inconnus Les outils de gestion des stocks en magasin</li> <li>• <b>Contrôler la réception des marchandises</b> Vérifier la conformité du bon de commande Réceptionner et contrôler les marchandises La chaîne de réception</li> <li>• <b>Entretien le matériel de rangement et de manutention</b> Respecter les règles d'utilisation et de rangement du matériel Utilisation des matériels de manutention</li> </ul>
<p><b>EVALUATION</b></p>	<p>Quiz elearning sur le contenu pédagogique</p>
<p><b>MOYENS PEDAGOGIQUES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exercices de gestion</li> <li>• Apport pédagogique</li> </ul>

PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT : PRESENTIEL

**Prise en charge et accueil du client, conseil et orientation, traitement des réclamations**

<b>OBJECTIFS PEDAGOGIQUES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le conseil personnalisé, la démarche volontaire conseiller(ère) actif(ve)</li> <li>• Savoir gérer une situation difficile</li> <li>• Connaître les différents services du magasin</li> <li>• Savoir argumenter efficacement</li> <li>• Remonter les informations à son hiérarchique</li> <li>• Partager avec ses collègues</li> </ul>
<b>DUREE</b>	<p><b>21h</b> Modules :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 14h Accueil communication,</li> <li>• 7h Usage de l'outil d'encaissement</li> </ul>
<b>CONTENU DE LA FORMATION</b>	<p><b>Accueillir, informer et orienter le client :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueillir le client dans le magasin</li> <li>• Excellence de la relation</li> <li>• S'adapter aux flux clients</li> <li>• Maitrise des Services proposés en magasin</li> <li>• Qualité de sa communication</li> </ul> <p><b>Conseiller un client :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseiller le client sur le magasin, sur les produits/services ou leur utilisation</li> <li>• Prendre en compte les besoins et les attentes du client et lui apporter une réponse personnalisée</li> <li>• Identifier les produits susceptibles de répondre aux besoins et aux attentes du client et les présenter</li> <li>• Identifier les besoins clients SONCAS</li> <li>• Se construire un argumentaire produit avec la méthode CAB</li> </ul> <p><b>Traiter les réclamations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion du conflit</li> <li>• Expliquer au client les procédures en vigueur</li> <li>• Traiter les situations relationnelles difficiles avec les clients</li> <li>• Assurer systématiquement une relation commerciale de qualité</li> </ul> <p><b>L'outil d'encaissement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentation du logiciel</li> <li>• Les différents moyens de paiement</li> <li>• La méthode de reconnaissance de la monnaie</li> <li>• Pratique de l'outil d'encaissement (fermeture, ouverture, remboursement, code inconnu etc...)</li> </ul>
<b>EVALUATION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construction d'un argumentaire</li> <li>• Mise en situation – Jeux de rôle</li> </ul>

<b>MOYENS PEDAGOGIQUES</b>	Apports pédagogiques, techniques de vente et mise en situation
----------------------------	--

PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT : PRÉSENTIEL

**Connaissance de la gamme Bio**

<b>OBJECTIFS PEDAGOGIQUES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance des gammes proposés en magasin</li> <li>• Connaître les filières du Bio en France et en Europe</li> <li>• Connaître les principes de base de la nutrition</li> </ul>
<b>DUREE</b>	<p><b>21 h de formation</b></p> <p>Modules :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 7h Agriculture Bio et ses filières</li> <li>• 14h Bases de la nutrition et familles de produits</li> </ul>
<b>CONTENU DE LA FORMATION</b>	<p><b>Présentation des filières Bio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le réseau FNAB</li> <li>• Les différentes filières (viticole, laitière, viande, céréales, arboricole, etc..)</li> <li>• Les organismes de contrôle (COFRAC – INAO)</li> </ul> <p><b>Les bases de la nutrition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les macronutriments (indices glycémique, apports nutritionnels) Les glucides, lipides, protéines</li> <li>• Les micronutriments (indices glycémique, apports nutritionnels) Les vitamines hydrosolubles, liposolubles, les oligo-éléments, les acides aminés</li> <li>• Les règles de base de l'alimentation</li> <li>• Les différents régimes présents dans un magasin Bio</li> </ul>
<b>EVALUATION</b>	QCM fin de formation - Evaluation elearning (FOAD)

PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT : PARCOURS APPLICATION ENTREPRISE

<b>OBJECTIFS PEDAGOGIQUES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir identifier les différentes zones de l'univers marchand</li> <li>• Savoir identifier les produits de la gamme du magasin</li> <li>• Mettre en pratique les méthodes de réception</li> <li>• Préparer les implantations magasin selon les plans d'implantation de l'enseigne</li> </ul>
<b>DUREE</b>	<b>70 h</b>
<b>CONTENU DE LA FORMATION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appréhender l'univers marchand et les différentes zones dédiées aux familles de produits</li> <li>• Pratique de la réception des marchandises</li> <li>• Présentation et formation à l'outil de pilotage des stocks et des étiquettes de prix</li> <li>• Mise en rayon des produits selon les plans d'implantation définis et les règles apprises en formation</li> <li>• Mise en place des étiquettes de prix</li> <li>• Remplissage des linéaires</li> </ul>
<b>EVALUATION</b>	<p>Grille de pratique métier Selon 4 niveaux d'aptitudes</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- Maîtrise parfaitement,</li> <li>2- A une bonne maîtrise</li> <li>3- Maîtrise de manière partielle</li> <li>4- Présente des lacunes</li> </ol>
<b>MOYENS PEDAGOGIQUES</b>	<p>Mise en pratique sur le poste de travail des acquis de la formation théorique Accompagnement d'un coach formateur en magasin</p>

PLAN DE FORMATION : PARCOURS CONSEILLER (H/F) MAGASIN SPÉCIALISÉ BIO

MODULES	TYPE FOAD OU PRÉSENTIEL	DATES	DURÉE
Évaluation	FOAD	17/09/2020	3h
<b>Compréhension de son environnement de travail</b>			
Marché de la bio	PRESENTIEL	10 /08/2020	7h
		FOAD 14/09/2020	6h
Politique Commerciale	PRESENTIEL	17/08/2020	7h
		FOAD 15/09/2020	4h
<b>Législation, sécurité au travail, hygiène alimentaire Le travail en équipe et son organisation</b>			
Les règles HACCP, gestes et postures Identification des consignes de sécurité internes	PRESENTIEL	18/08/2020	7h
		FOAD 15/09/2020	4h
<b>Assurer le bon état marchand du linéaire et la mise en valeur des produits,</b>			
Les règles du merchandising magasin	PRESENTIEL	19 et 20 /08/2020	14h
Les principes d'implantation	PRESENTIEL	09 et 10/09/ 2020	14h
La dynamique commerciale		FOAD 11/09/2020	7h
<b>Prise en charge et accueil du client, conseil et orientation, traitement des réclamations</b>			
Accueil et communication client	PRESENTIEL	13 et 14 /08/2020	14h
L'outil d'encaissement	PRESENTIEL	16/09/2020	4h
		FOAD 17/09/2020	3h
<b>Lutte contre la démarque et la réalisation des inventaires. Le suivi des stocks et la réception des marchandises</b>			
Lutte contre la démarque et inventaire	PRESENTIEL	21/08/2020	7h
Gestion des réceptions et des stocks	PRESENTIEL	7/09/2020	4h
		FOAD 14/09/2020	4h
<b>Connaissance de la gamme Bio</b>			
Agriculture Bio et ses filières	PRESENTIEL	11/08/2020	7h
Base de la nutrition et familles de produits	PRESENTIEL	12/08/2020	7h
	PRESENTIEL	08/09/2020	7h

MODULES	DATES	DURÉE
<b>Parcours entreprise 7h journalier</b>		
	PRESENTIEL du 24 AOUT au 04 SEPTEMBRE 2020	70h