

PARCOURS DE FORMATION

CQP Employé de Commerce – Dominante caisse

PROGRAMME niv. intermédiaire

- 7h Évaluation
- 7h Accompagnement
- 215h Pédagogie dont 45h FOAD

PUBLIC VISE	Demandeurs d'emploi Salarié en poste de plus de 2 ans
PRÉ REQUIS	<ul style="list-style-type: none">• Maîtriser la communication et les mathématiques• Être résistant à la station debout permanente, au port de charges et au rythme de travail soutenu pour faire face à l'affluence• Accepter les horaires décalés et jours fériés• Avoir une présentation correspondant aux attentes du secteur

PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT : Contrat de Qualification Professionnelle Employé de Commerce

L'accompagnement

PUBLIC VISE	Hôte(sse) de caisse
DUREE	7h d'accompagnement Module : Accompagnement
CONTENU DE L'ACCOMPAGNEMENT	<ul style="list-style-type: none"> • Informer le candidat des droits et devoirs pendant la formation en entreprise • Identifier les compétences à acquérir et à évaluer • Inciter le candidat à s'imprégner la culture de l'entreprise • Assurer une veille professionnelle (mercatique, économique, juridique...) à partir des informations recueillies dans le cadre des relations avec l'entreprise • Assurer un suivi pédagogique du déroulement de la formation en entreprise : contact avec les tuteurs • Relecture et corrections des rapports de stage
MOYENS PEDAGOGIQUES	Préparation au retour sur le marché de l'emploi Rendez-vous mensuel avec les tuteurs afin de faire un point objectif sur les candidats : identification puis retour des points à améliorer grâce à une grille d'analyse Tour de table d'ouverture à chaque session de formation afin de mesurer le niveau de motivation des participants
MISE EN OEUVRE	L'accompagnement se déroulera dans les locaux mis à disposition.

PROGRAMME D'EVALUATION : Contrat de Qualification Professionnelle Employé de Commerce

L'évaluation

PUBLIC VISE	Hôte(sse)de caisse
OBJECTIFS PEDAGOGIQUES	Vérifier en début de formation les moyens à mettre en œuvre pour atteindre les objectifs Sanctionner les acquis tout au long de la formation
DUREE	7h d'évaluation 1^{er} mois Module : Intégration/évaluation
CONTENU DE L'EVALUATION	<ul style="list-style-type: none"> • Intégration à l'entreprise • Définition du parcours professionnel • Identification des besoins en formation
MOYENS PEDAGOGIQUES	Grille de repérage Questionnaire du candidat Pilotage tuteur
MISE EN OEUVRE	L'évaluation se déroulera dans les locaux mis à disposition.

PROGRAMME DE LA FORMATION : Contrat de Qualification Professionnelle Employé de Commerce
Elearning (complément des formations en présentiel)

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître le lexique de la Grande Distribution • Comment identifier la promotion dans le supermarché • Connaître les règles de présentation des produits • Connaître les consignes de sécurité au travail • Identifier les sources de démarques
PRE-REQUIS	L'apprenant doit suivre les sessions de formation en présentiel pour pouvoir accéder au parcours en e-learning
DUREE ESTIMÉE	<p>45 h de formation</p> <p>Durée estimée des modules e-learning</p> <ul style="list-style-type: none"> • 7h Vente en Hypermarché • 3h Communication promotionnelle • 14h Offre et merchandising • 5h Étude d'implantation • 3h Les règles internes et consignes sécurité • 12h La lutte contre la démarque • 1h Quiz connaissance
CONTENU DE LA FORMATION	<p>34 modules elearning selon un parcours chronologique</p> <p>BLOC 1 7 modules pédagogiques 5 tests de validation des acquis 1 challenge du groupe d'apprenant</p> <p>BLOC 2 9 modules pédagogiques 5 tests de validation des acquis 1 challenge du groupe d'apprenant</p> <p>BLOC 3 3 modules pédagogiques 3 tests de validation des acquis</p>
REFERENTS FOAD ACCOMPAGNEMENT	<ul style="list-style-type: none"> • Christine Mohr, consultante propuls formation Disponible via contact@propuls-formation.com • URL Plateforme elearning : https://propulsformation.360learning.com/ • Forum de discussion disponible pour interagir avec la communauté d'apprenants et/ou le référent •
MOYENS PEDAGOGIQUES	<ul style="list-style-type: none"> • Modules elearning – fiches connaissances • Séquences vidéo – reportages • Etude de cas sous forme d'exercice en ligne
NATURE DES TRAVAUX	<ul style="list-style-type: none"> • Fiches connaissances • Vidéo • Exercices • Questions de connaissance
EVALUATION	<ul style="list-style-type: none"> • Quiz de connaissance individuel après chaque module avec seuil de réussite (70%) • Tableau de bord individuel des résultats • 2 challenges entre les participants validant les blocs de compétences • Attestation d'assiduité signée par les apprenants
MISE EN OEUVRE	<ul style="list-style-type: none"> • Invitation et relance par mail des apprenants au parcours de formation • Mise à disposition de tablettes numériques ou PC dans une salle de formation en magasin pour une formation dans les heures de travail • Connexion internet mini 512 ko/s • Assistance technique par le biais du forum sur la plateforme elearning • Référent de formation interne chez propuls formation

PROGRAMME DE LA FORMATION : Contrat de Qualification Professionnelle Employé de Commerce
Compréhension de son environnement de travail

<p>OBJECTIFS PEDAGOGIQUES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître les réseaux de Distribution • La logistique et la centrale d'achat • Description des différentes enseignes • La concurrence de l'hypermarché • Les nouvelles solutions de vente • Construire une politique commerciale • Le travail en équipe
<p>DUREE</p>	<p>28 h de formation Modules :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 7h Vente en grande Distribution • 14h Politique commerciale • 7h Gestion de la publicité et communication multicanal
<p>CONTENU DE LA FORMATION</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La vente dans la Distribution et son évolution Les acteurs de la Distribution Le réseau de distribution Le fonctionnement interne et externe Le poids de la concurrence Les nouveaux outils digitaux (Internet, PDA, réseaux sociaux etc...) • Les grands principes de la politique de l'enseigne Le positionnement d'une enseigne (prix, choix, services) La définition d'une politique d'enseigne avec ses parti-pris La communication vers le client et les différents supports média et avec les membres de l'équipe • Comprendre les grands principes de la politique de l'enseigne et de son fonctionnement Identifier le positionnement de l'enseigne par rapport aux autres - Comprendre l'organisation de l'enseigne et l'organigramme de l'entreprise (les différents services, les filiales, etc.) • Comprendre les évolutions numériques Identifier les supports numériques utilisés par l'enseigne - Connaître les différents outils digitaux utilisés par l'entreprise (site internet, tablette orientation, etc.)
<p>MISE EN OEUVRE</p>	<p>Les formations se dérouleront dans les locaux mis à disposition.</p>
<p>MOYENS PEDAGOGIQUES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contenu pédagogique • Questionnaire à choix multiples • Séquences vidéo – reportages • Etude de cas

PROGRAMME DE LA FORMATION : Contrat de Qualification Professionnelle Employé de Commerce

Le salarié et son environnement de travail

Le travail en équipe

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES	<ul style="list-style-type: none"> • L'organigramme • Les rôles et missions de chacun • Connaître et respecter les règles collectives • Le travail en équipe • Le partage de son savoir-faire • La préparation d'un rapport de stage, la transmission du savoir
DUREE	<p>27h de formation Modules :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 7h Partager son savoir – communiquer dans le groupe • 7h Marché de L'Emploi • 8h Hygiène et sécurité • 5h Présentation jury final
CONTENU DE LA FORMATION	<ul style="list-style-type: none"> • Gestes et postures Les bons gestes et reflexes lors de la manutention • La sécurité alimentaire Procédure de retrait des produits • Respecter les règles collectives Le règlement intérieur et les procédures internes Respecter les horaires et les membres de l'équipe Port de la tenue • Travailler en équipe L'organigramme magasin rôle et missions de chacun • Contribuer au groupe Partager son savoir-faire Faire un rapport d'activité • Préparation au retour sur le marché de l'emploi Identification du projet professionnel Mise à jour du CV
MISE EN OEUVRE	Les formations se dérouleront dans les locaux mis à disposition.
MOYENS PEDAGOGIQUES	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en situation réelle • Séquences vidéo – reportages • Evaluation écrite des candidats • Présentation rapport de stage devant tuteur

PROGRAMME DE LA FORMATION : Contrat de Qualification Professionnelle Employé de Commerce

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

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES	<ul style="list-style-type: none"> • Participer au bon approvisionnement des linéaires • Les consignes d'implantation • La mise en scène du commerce • L'ouverture et la fermeture du magasin
DUREE	<p>36 h de formation</p> <p>Modules :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 14h Tenue d'un linéaire • 22h Offre et merchandising
CONTENU DE LA FORMATION	<ul style="list-style-type: none"> • Remplissage et rangement du rayon Les techniques de remplissage frais et non frais Repérer les produits périmés Isoler les produits abimés Le facing tout au long de la journée • La mise en valeur des produits Le relevé de ruptures Théâtraliser le linéaire, l'animer Les règles de Merchandising dans l'hypermarché Le nettoyage des linéaires (planning) • Planter les produits dans le rayon Respect des plans d'implantation Assurer la mise à jour du balisage et le contrôle des prix
MISE EN OEUVRE	Les formations se dérouleront dans les locaux mis à disposition.
MOYENS PEDAGOGIQUES	<p>Mise en situation réelle</p> <p>Accompagnement avec un tuteur</p> <p>Evaluations des acquis questionnaire à choix multiples</p>

PROGRAMME DE LA FORMATION : Contrat de Qualification Professionnelle Employé de Commerce

Lutte contre la démarque

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES	<ul style="list-style-type: none"> • Les sources de démarque en magasin • Les mesures préventives en caisse et en magasin • Les points de vigilance et les procédures de sécurité et la vigilance
DUREE	<p>14 h de formation</p> <p>Modules :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 14h Lutte contre la démarque
CONTENU DE LA FORMATION	<ul style="list-style-type: none"> • Lutte contre la démarque <p>Les sources de démarque en magasin Les mesures préventives Repérer et signaler les comportements susceptibles de révéler des risques de démarque Le traitement des écarts et des articles inconnus</p>
MISE EN OEUVRE	Les formations se dérouleront dans les locaux mis à disposition.
MOYENS PEDAGOGIQUES	<ul style="list-style-type: none"> • Questionnaire à choix multiples • Etude de cas

PROGRAMME DE LA FORMATION : Contrat de Qualification Professionnelle Employé de Commerce
Mettre en œuvre les procédures en matière d'ouverture et de fermeture de caisse et d'enregistrement des produits

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES	<ul style="list-style-type: none"> • Maitriser l'outil d'encaissement • Appliquer les consignes liées à l'ouverture et la fermeture de la caisse • Connaître les consignes spécifiques de sécurité • Maitriser les différents types d'encaissement • Gestes et postures derrière la caisse
DUREE	<p>37 h de formation</p> <p>Modules :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 35h Prise de poste • 2h Reconnaissance de la fausse monnaie
CONTENU DE LA FORMATION	<ul style="list-style-type: none"> • Préparation, ouverture et fermeture de l'outil caisse Anticiper l'ensemble des besoins en matériels Comprendre le fonctionnement de la caisse Appliquer les procédures d'ouverture et de fermeture de caisse Manipulation des produits sensibles • L'enregistrement des produits Enregistrer de manière rapide et fiable les articles Identifier les articles délicats, fragiles ou dangereux et les isoler sur le tapis de caisse • Réaliser des encaissements et mouvements de fonds Appliquer de manière rigoureuse les procédures et consignes en matière d'encaissement pour les différents modes de paiement Réaliser les rendus-monnaie avec exactitude en toutes circonstances Appliquer avec rigueur les procédures particulières (retours, BR etc..) • La sécurité Reconnaissance des faux billets Appels et comportements d'urgence
MISE EN OEUVRE	Les formations se dérouleront dans les locaux mis à disposition.
MOYENS PEDAGOGIQUES	<p>Livret technique</p> <p>Mise en situation réelle</p> <p>Accompagnement avec un tuteur</p> <p>Evaluations des acquis questionnaire à choix multiples via elearning</p>
Caisse automatique (option)	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser le suivi des encaissements en caisse automatique Expliquer à un client le fonctionnement d'une caisse automatique Accompagner un client en situation difficile

PROGRAMME DE LA FORMATION : Contrat de Qualification Professionnelle Employé de Commerce

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

<p>OBJECTIFS PEDAGOGIQUES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Améliorer sa communication • Savoir gérer une situation difficile • Connaître les différents services du magasin • Savoir argumenter • Remonter les informations à son hiérarchique • Partager avec ses collègues
<p>DUREE</p>	<p>28h de formation Modules :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 21h Accueil et relation client, • 7h Client mystère
<p>CONTENU DE LA FORMATION</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Accueillir, informer et orienter le client : Accueillir le client dans le magasin en appliquant les consignes Se rendre disponible pour le client Maintenir la qualité d'accueil quel que soit le flux clients Informer le client sur les grandes familles de produits et services proposés par le magasin et l'enseigne S'exprimer de manière adaptée face au client • Conseiller un client : Conseiller le client sur le rayon, sur les produits/services ou leur utilisation Prendre en compte les besoins et les attentes du client et lui apporter une réponse personnalisée Identifier les produits susceptibles de répondre aux besoins et aux attentes du client et les présenter
<p>MISE EN OEUVRE</p>	<p>Les formations se dérouleront dans les locaux mis à disposition.</p>
<p>MOYENS PEDAGOGIQUES</p>	<p>Accompagnement avec un tuteur Points forts et axes de travail sur la période Evaluations des acquis</p>

Déroulé de formation - CQP Employé de commerce

Dominante caisse

