

Public

- Salariés d'entreprises relevant de la branche du commerce distribution

Prérequis

- Sans objet

Modalités d'admission

- Sans objet

Durée

- 217 heures + période de formation en entreprise

Modalités et méthodes pédagogiques

- Présentiel
- En langue française
- Alternance de séances de face à face, individualisation, activités en autonomie, simulation, ludo-pédagogie, ...

Qualité des formateurs

- Formateurs experts métier ayant validé un parcours de qualification pédagogique

Documents remis

- Attestation de fin de formation

Les personnes en situation de handicap sont invitées à contacter le référent Handicap local afin d'étudier les possibilités de suivre la formation

Nous contacter

www.aftral.com

0809 908 908



CQP EMPLOYE(E) DE MAGASIN

Objectifs généraux

- ◆ Gérer la relation client
- ◆ Mettre en rayon libre-service
- ◆ Gérer les stocks en réserve
- ◆ Encaisser des produits
- ◆ Gérer la caisse automatique

Les plus de la formation



- ◆ Des moyens matériels performants et innovants
- ◆ Une formation active et inter active avec des cas pratiques
- ◆ Remise d'une documentation complète et ciblée

Mode d'évaluation des acquis

- ◆ Evaluation en cours de formation sous la forme de mises en situation, études de cas, ...
- ◆ Evaluation finale : Observation en situation réelle, ou mise en situation en entreprise par un professionnel

Validation

- ◆ CQP Employé(e) de magasin
- ◆ Niveau : 3
- ◆ Possibilité de valider un/des blocs de compétences : Oui
- ◆ Equivalences, passerelles, débouchés : <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38247/>
- ◆ Code RNCP : 38247
- ◆ Certificateur : Fédération entrep commerce distribution/CPNE de la branche du commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire - FCD (date de décision : 15/11/2023)
- ◆ Code Certif Info : 115745



Agrément

- ◆ Sans objet

PROGRAMME

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
1	Identifier les objectifs et étapes de la formation	7 h 00
■ Présentation du centre, de l'équipe pédagogique et des moyens matériels ■ Présentation de la formation ■ Modalités pratiques ■ Tour de table		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
		Salle équipée d'un ensemble multimédia

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
2	Gérer la relation client	35 h 00
Accueil d'un client au sein du magasin ou du drive		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
■ Recevoir le client - Tenue et présentation de l'employé(e) de magasin - Techniques d'accueil et communication avec un client - Personnalisation de l'accueil en fonction du besoin client ■ Informer le client - Présentation des principales familles de produits et de services - Informations délivrées sur un produit ou un service - Présentation de nouveaux produits, d'une promotion, d'une opération commerciale - Identification du contexte et de l'environnement du site de travail - Identification, explication et mise en valeur des stratégies et des politiques commerciales de l'établissement		
Prise en charge des clients au sein du magasin ou du drive		
■ Traiter les demandes client - Réception, analyse et traitement des demandes clients - Identification du besoin et des attentes du client par un questionnaire adapté et ciblé - Réponse adaptée au besoin exprimé afin de préserver la qualité de la relation client - Identification et propositions des différentes possibilités d'intervention en prenant en compte l'attitude du client (mécontentement) et les enjeux de fidélisation du client - Orientation du client vers le bon interlocuteur si l'objet de la demande est en dehors du champ d'action - Adoption d'une attitude et apport d'arguments appropriés face à un client exprimant un mécontentement afin de traiter efficacement la situation - Préservation de l'image de l'établissement et de la relation de confiance avec le client en cas de conflit - Adaptation des solutions proposées à la situation rencontrée et conformes aux procédures en vigueur - Réponses données complètes permettant la satisfaction du client et la clôture de la relation ■ Conseiller le client de façon personnalisée - Identification des gammes de produits et de services disponibles dans l'établissement afin d'accompagner et d'anticiper les besoins des clients - Phase d'écoute du client pour identifier son besoin - Proposition de produits en rapport avec les besoins et attentes, même en cas de substitution de produits - Identification des arguments à utiliser lors de la présentation des produits en fonction des remarques du client - Orientation de l'attention des clients vers les produits nouveaux, ou en promotion ainsi que vers des produits complémentaires - Identification et accompagnement des clients qui ont besoin dans l'utilisation des services et technologies de l'établissement		Salle équipée d'un ensemble multimédia Plateau technique Ressources pédagogiques
<i>Evaluation : Le participant est évalué par le formateur au fur et à mesure de sa progression pédagogique</i>		

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
3	Mettre en rayon libre-service	63 h 00
Approvisionnement des produits dans le rayon libre-service		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
▪ Mettre en rayon les produits dans le rayon libre-service - Positionnement des produits dans le rayon en tenant compte de la fragilité, du plan d'implantation - Balisage de la zone d'implantation - Choix du matériel utilisé en fonction des produits et de la zone d'implantation - Respect des règles de sécurité physique des personnes - Mise en valeur des produits dans le rayon - Mise en avant des opérations promotionnelles et utilisation des outils de communication à disposition - Partage et remontée de propositions de mise en valeur des produits ▪ Contrôler le balisage et l'étiquetage des produits en rayon libre-service - Vérification de la mise à jour des informations de prix - Application de la réglementation sur l'affichage des prix (prix, promotion, origine...) - Etiquetage et balisage des produits - Contrôle de la concordance entre le balisage, les prix étiquetés et l'appel prix-caisse - Identification des anomalies et alerte à la hiérarchie - Mise en avant des promotions ponctuelles selon la stratégie commerciale du magasin - Utilisation des outils d'étiquetage (numériques ou manuels)		
Maintien du bon état marchand du rayon libre-service		
▪ Veiller à l'état marchand du rayon libre-service - Contrôle des niveaux de remplissage et du rangement des rayons - Propositions d'implantation de produits à la hiérarchie - Fréquence des contrôles à réaliser adaptée aux procédures et à l'affluence - Identification des produits non conformes à la vente ou mal rangés - Application des mesures correctives en cas de produits non conformes ou mal rangés et alerte à la hiérarchie - Signalement à la hiérarchie concernant les anomalies constatées (rupture, propreté...) - Rangement des emballages, équipements et matériels ▪ Agir contre la démarque dans le respect des procédures - Application des mesures identifiées dans le cadre des stratégies de lutte contre la démarque - Application des règles magasin sur la diminution des déchets - Alerte de la hiérarchie en cas de dysfonctionnement constaté ou de points sensibles liés à la démarque inconnue - Enregistrement de la démarque et de ses différentes sources - Remontée de propositions à la hiérarchie visant à limiter la démarque ▪ Mise en situation professionnelle encadrée - Réalisation d'exercices de mise en rayon et de valorisation d'un rayon ▪ Suivi d'un parcours individualisé en « Merchandising »		Salle équipée d'un ensemble multimédia Plateau technique Ressources pédagogiques
<i>Evaluation : Le participant est évalué par le formateur au fur et à mesure de sa progression pédagogique</i>		

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
4	Gérer les stocks en réserve	42 h 00
Contrôle des niveaux de stock en réserve et en rayon		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
▪ Réaliser des opérations de comptage dans le respect des procédures - Respect des procédures et consignes dans les opérations de comptage - Utilisation des logiciels et/ou outils de comptage (numériques, papiers) - Renseignement de l'état des stocks - Identification et consignation des écarts de comptage et anomalies - Remontée d'informations à la hiérarchie ▪ Suivre les entrées et sorties de stock en utilisant les outils de gestion - Mobilisation et consultation des stocks en fonction des consignes - Utilisation des outils mis à disposition - Ordonnancement des opérations d'entrées et de sorties de stock de la réserve selon les procédures - Utilisation des outils de suivi et de gestion des flux - Identification des risques de rupture ou de surstocks - Traçage et rotation des produits - Notions de sécurité alimentaire - Alerte de la hiérarchie en cas de dysfonctionnement constaté ▪ Mise en situation professionnelle encadrée - Réalisation d'exercices de comptages d'inventaire		
Maintien du bon état de la réserve		
▪ Ranger les stocks et la réserve - Identification des consignes de conditionnement et de tri - Tri et rangement des produits en stock dans les espaces disponibles et réservés et permettant leur identification et accès - Identification des caractéristiques des produits pour faciliter leur stockage - Respect des règles d'hygiène et sécurité (alimentaire, physique) et les consignes de rangement - Evaluation de la qualité et de la fraîcheur des produits en réserve et signalement des produits non conformes - Rangement de la réserve pour faciliter les circulations et déplacements - Identification des conditions problématiques de stockage et application de mesures correctives - Prise de contact avec un interlocuteur compétent en cas de problématique de stockage à traiter (hiérarchie, technicien...) - Tri et mise au rebut des emballages ▪ Entretenir le matériel de rangement et de manutention des stocks - Protocoles de nettoyage d'une réserve en magasin - Nettoyage de la zone de réserve et du matériel - Réalisation des 1ers niveaux d'entretien du matériel - Respect des règles d'utilisation et de rangement du matériel - Identification et remontée de tout dysfonctionnement de matériel (hiérarchie, technicien...) ▪ Mise en situation professionnelle encadrée - Réalisation d'exercices de mise en stock/déstockage - Réalisation d'exercices de rangement d'une réserve ▪ Suivi d'un parcours individualisé « Stockage de marchandises en entrepôt ou réserve de la Grande Distribution »		Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques Plateau technique Logiciel de gestion de stocks
<i>Evaluation : Le participant est évalué par le formateur au fur et à mesure de sa progression pédagogique</i>		

