

Public

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

Prérequis

- Sans objet

Modalités d'admission

- Aucune en dehors des prérequis

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 DRIVE

Objectifs généraux

- ◆ Gérer la relation client
- ◆ Gérer les stocks en réserve
- ◆ Traiter une commande internet

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 drive
- ◆ Niveau : 3
- ◆ Possibilité de valider un/des blocs de compétences : Oui
- ◆ Equivalences, passerelles, débouchés :
<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38249/>
- ◆ Code RNCP : 38249
- ◆ Code Certif Info : 115747



Agrément

- ◆ CPNE de la branche du commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire

PROGRAMME

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
1	Identifier les objectifs et étapes de la formation	7 h 00
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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	49 h 00
Accueil d'un client au sein du magasin ou du drive <ul style="list-style-type: none"> ▪ Recevoir le client <ul style="list-style-type: none"> - 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 <ul style="list-style-type: none"> - 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 <ul style="list-style-type: none"> ▪ Traiter les demandes client <ul style="list-style-type: none"> - 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 <ul style="list-style-type: none"> - 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 <i>Evaluation : Le participant est évalué par le formateur au fur et à mesure de sa progression pédagogique</i>		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

L'utilisation du genre masculin dans le texte permet de l'alléger mais ne peut être perçue comme de la discrimination en référence à la loi du 4 août 2014 pour l'égalité réelle entre les hommes et les femmes.

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
4	Traiter une commande internet	84 h 00
<p>Préparation de la commande</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Récupérer les produits <ul style="list-style-type: none"> - Procédures du magasin - Identification des commandes à préparer sur l'outil de gestion des commandes - Identification de la localisation des produits à récupérer et l'ordre à suivre dans le "picking" - Prélèvement des produits et leurs quantités en rapport avec les commandes des clients - Identification des produits en rupture et leur substitution sur l'outil de gestion - Proposition de produits de substitution en cas de besoin - Prélèvement des produits remontés au fil de l'eau dans l'outil de suivi informatique - Communication des écarts importants de commande auprès de la hiérarchie - Validation avec la hiérarchie des solutions les plus appropriées en cas d'écart (remise exceptionnelle, produit de substitution) - Procédures, normes d'hygiène/sécurité et respect de la chaîne du froid - Contrôle des dates limite de consommation (DLC) ▪ Finaliser les commandes <ul style="list-style-type: none"> - Procédures du magasin - Répartition des produits prélevés entre les différentes commandes des clients en fonction des modalités de traitement et d'organisation - Application des règles de sécurité lors de la manipulation de charges - Réalisation de pesées pour répondre à la commande émise - Rangement des marchandises dans les sacs dans le respect des caractéristiques des produits (nature, incompatibilité...) - Procédures et normes d'hygiène et de sécurité - Connaissance et respect de la chaîne du froid - Saisie en cours de réalisation et validation de la commande préparée - Edition et mise à disposition des documents propres à l'état de la commande (statut de la commande, ticket de caisse...) - Organisation du stockage des commandes dans l'attente de la remise aux clients <p>Remise de la commande</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Remettre la commande au client <ul style="list-style-type: none"> - Procédures du magasin - Respect de l'heure de remise ou de mise à disposition d'une commande - Personnalisation de l'accueil client - Identification de la commande client (n° de commande, nom de famille) - Opérations de contrôle du contenu de la commande par le client - Communication des informations concernant la conformité des produits fournis (commande complète, partielle, produits substitués...) - Aide à la prise en main de la commande (chargement véhicule...) ▪ Procéder à un acte de validation de la commande (scan, signature, encaissement) <ul style="list-style-type: none"> - Procédures du magasin - Identification et mise en œuvre des outils de validation de la commande - Report dans le système de gestion des modifications du panier (refus de substitution...) - Enregistrement dans le système d'informations de la validation de la commande - Clôture d'une transaction dans le système d'informations - Gestion et réalisation de l'acte d'encaissement - Vérification et remise au client des documents liés à la validation de la commande ▪ Mise en situation professionnelle encadrée <ul style="list-style-type: none"> - Réalisation d'exercices de préparation de commande - Utilisation d'outils du système d'information (logiciel, pda...) - Jeux de rôle d'accueil et remise de commande au client <p><i>Evaluation : Le participant est évalué par le formateur au fur et à mesure de sa progression pédagogique</i></p>		<p>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</p> <p>Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques</p>

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
5	Evaluer les acquis de la formation	7 h 00
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluation finale : Observation en situation réelle, ou mise en situation, en entreprise par un professionnel 		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
		Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques
N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
6	Bilan et synthèse de la formation	/
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bilan ▪ Synthèse ▪ Evaluation de satisfaction 		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
		Salle équipée d'un ensemble multimédia