

Devenez un Employé de Drive et maîtrisez l'art de la préparation de commandes en ligne ainsi que de l'accueil client dans un drive de magasin. Grâce à notre formation, vous serez prêt à travailler dans des entreprises de toutes tailles dans le secteur du Commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire, tels que les hypermarchés, supermarchés et drives autonomes. Vous apprendrez l'importance cruciale de la relation clientèle et développerez des compétences en vente omnicanale.

**Ne manquez pas cette opportunité de développer des compétences recherchées et de booster votre carrière !**

## Objectifs

- Accueillir un client au sein du magasin ou du drive et prendre en charge sa demande
- Contrôler les niveaux de stocks en réserve et en rayon
- Maintenir le bon état de la réserve
- Préparer et remettre la commande

**Statut et pré-requis :** Le bénéficiaire sera salarié de l'entreprise d'accueil, en contrat de professionnalisation maîtrisant le français à l'oral et à l'écrit.

## Durée

Contrat de professionnalisation de 9 mois.

Durée de la formation : 238h (dont 10h d'accompagnement individuel)

## Coût et financement

La formation est prise en charge par l'OPCOMMERCE dans le cadre du contrat de professionnalisation.

## Modalités et délais d'accès :

Le parcours de formation proposé est collectif et en entrées/sorties permanentes. Il débute au démarrage du contrat de travail et au maximum dans les 2 mois qui suivent la date du début de celui-ci. Un mail de l'employeur ou du bénéficiaire à One Step Evolution doit être envoyé à l'adresse suivante : [admin@onestepevolution.com](mailto:admin@onestepevolution.com). L'organisme apportera une réponse à la requête dans les 72h en proposant une date de RDV tripartite.

## Lieu

Prioritairement au sein des locaux de l'entreprise d'accueil de l'alternance ou dans un espace externe au plus près de l'employeur

## Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation :

Formation mixte en présentiel et distanciel avec mise à disposition d'une plateforme LMS. Tous les types de pédagogies sont mobilisés afin de s'adapter aux capacités d'apprentissages de chacun. Evaluation en situation de travail et sur des éléments de preuves fournis par le candidat lors des restitutions des différents modules de formation suivis.

## Validation

Certificat de Qualification Professionnelle d'Employé Drive délivré par la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de La Formation Professionnelle du Commerce à Prédominance Alimentaire

## Programme

### Gérer la relation client

83h

- Accueillir les clients en suivant les consignes de l'établissement pour garantir une qualité de service constante, même en période de forte affluence.
- Informer les clients sur les différentes catégories de produits et services proposés par l'établissement pour répondre efficacement à leurs besoins et attentes.
- Gérer les demandes des clients de l'accueil jusqu'à leur départ, en apportant des réponses adaptées pour maintenir une relation client de qualité.
- Offrir des conseils personnalisés sur les gammes de produits et services disponibles afin d'accompagner les clients et d'anticiper leurs besoins.
- Gérer les réclamations clients avec professionnalisme en suivant les procédures de l'établissement afin de fournir des solutions rapides et efficaces, et ainsi maintenir un haut niveau de satisfaction client.



## Accessibilité

Les formations sont organisées dans une salle répondant aux conditions d'accueil des personnes à mobilité réduite (PMR). Pour toute situation de handicap, nous vous invitons à nous contacter avant l'inscription pour que nous puissions étudier les possibilités d'adaptation de la formation

### Gérer les stocks et la réserve

75h

- Effectuer des opérations de comptage conformément aux procédures en vigueur pour connaître précisément les quantités de chaque produit en rayon et en stock.
- Suivre les mouvements de stock en utilisant les outils de gestion de l'établissement afin de prévenir les ruptures de stock et les surstocks.
- Organiser les stocks et la réserve en respectant les consignes de conditionnement et de tri pour faciliter et sécuriser l'accès aux produits.
- Entretenir le matériel de rangement et de manutention des stocks selon les directives de l'établissement pour maintenir la réserve en bon état.

### Traiter une commande Internet

70h

- Récupérer les produits selon les procédures du magasin et en utilisant les outils disponibles pour préparer les commandes de manière efficace.
- Finaliser les commandes en les stockant de façon organisée
- Remettre les commandes aux clients selon les procédures du magasin, selon les possibilités choisies par le client au moment de sa commande.
- Valider la commande (scan, signature, encaissement) conformément aux procédures du magasin pour clore la transaction avec le client