



Certificat de Qualification Professionnelle
Employé de magasin
Commerce à prédominance alimentaire

RNCP 38247

Certification CPNE de la FCD, enregistrée le 15/11/2023

Devenez un Employé de magasin et maîtrisez l'art de la gestion des produits, de leur mise en valeur ainsi que de la relation client dans le magasin. Grâce à notre formation, vous serez prêt à travailler dans des entreprises ou des rayons de toutes tailles dans le secteur du Commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire, tels que les hypermarchés, supermarchés et supérettes, entrepôt de logistiques et drive 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

- Assurer une mise en valeurs optimum de l'offre produits de l'entreprise
- Maitriser les techniques d'encaissements des produits, et les procédures de lutte contre la démarque sur tout type de caisse, y compris les caisses automatiques
- Assurer un service client de qualité et maitriser les enjeux de la Relation Client

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

Durée

Contrat de professionnalisation de 6 à 9 mois.

Durée de la formation : 220h (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. 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 fourni par le candidat lors des restitutions des différents modules de formation suivis.

Nous contacter : admin@onestepevolution.com – 06.62.58.61.61 (Isabelle PEBRE) / 06.61.78.80.01 (Aurélié DE LEEUW)

Notre site Internet : <https://www.onestepevolution.com/>

Validation

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

Programme

Gérer la relation client

91h

- 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

Mettre en rayon et optimiser les ventes

49h

- Tenir compte des flux clients pour assurer les ventes et l'harmonie de la présentation marchande en évitant les ruptures et surstockage.
- Assurer un balisage optimum et réglementaire des prix et opérations commerciales
- Maintenir l'organisation de la circulation des clients et des produits dans l'unité commerciale afin de satisfaire les besoins de la cible clientèle.
- Lutter contre la démarque connue et inconnue en appliquant les procédures et en optimisant sa vigilance.

Assurer les opérations d'encaissement

70h

- Maîtriser les procédures d'ouverture et de fermeture de tous les types d'espaces caisses (dont caisse automatique)
- Accueillir et accompagner le client dans les utilisations des différents outils d'encaissement à sa disposition (dont caisse automatique)
- Enregistrer les ventes de manière fiable et efficace, et maîtriser les différents modes de paiement et flux sécurisés des fonds
- Assurer le rangement des espaces pour garantir une expérience client de qualité, en restant vigilant à la démarque