

PROGRAMME CQP EMPLOYE(E) DE COMMERCE

Prérequis d'accès à la formation : Aucun Prérequis.

Objectifs de la formation :

L'employé/e de commerce exerce son activité au sein d'un ou plusieurs rayons d'un magasin de la grande distribution, sous la responsabilité d'un manager de rayon et/ou d'un chef de caisse, ou du directeur/trice de magasin directement dans les plus petits points de vente.

L'employé/e de commerce a pour missions principales de veiller à l'approvisionnement du rayon dans lequel il travaille et à sa mise en valeur, en respectant les règles de sécurité et d'hygiène et en contrôlant la rotation et les étiquetages des produits. Il veille aussi au rangement du linéaire et de la réserve. Il peut également avoir à tenir une caisse. Dans ce cas, il enregistre et encaisse les produits.

Impliqué dans la gestion de la relation client, il accueille et oriente le client dans ses achats et répond à ses demandes d'informations et/ou de conseils sur les produits du rayon.

Intégré au sein d'une équipe, il contribue à la vie du groupe en respectant les règles collectives et en partageant son savoir-faire.

Secteurs d'activités :

Le titulaire du CQP Employé/e de commerce, travaille au sein d'un ou plusieurs rayons d'un magasin de la grande distribution, relevant de la branche du commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire (CCN 3305)

Durée de la formation : de 6 à 12 mois

Nombre de participants par session : de 12 à 26 participants.

Lieux de la formation : 185-203, Place de La Liberté 83000 TOULON.

Modalités Pédagogiques :

Face à face pédagogique,

Formateurs issus du milieu commercial et expérimentés,

Apports théoriques concrétisés par des mises en situation autour de simulations, exercices pratiques et échanges au travers des missions confiées par l'entreprise d'accueil.

Modalités d'évaluation :

Réalisation de contrôles continus en cours de formation,

Entretiens d'évaluation avec le(a) chargé(e) de la relation entreprise, le représentant de l'entreprise tutrice et le candidat.

Validation des blocs de compétences :

Un Dossier d'Evaluation rempli par le tuteur et le formateur est présenté à un jury paritaire de la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi qui statue et délivre le Certificat de Qualification Professionnelle.

Formalisation à l'issue de la formation : Certificat de Qualification Professionnelle validé par la CPNE.

Modalités d'admission :

Admissibilité des candidats par un entretien téléphonique, sur présentation du dossier scolaire,

Admission après un entretien en présentiel avec le(a) chargé(e) de relation entreprise.

Modalités d'accès : l'inscription est ouverte toute l'année. La signature des contrats en alternance est réalisable du 01 Janvier au 31 décembre. Offre accessible aux personnes en situation de Handicap avec mesures d'accompagnement spécifique.

Poursuivre ses études : CQP Manager Opérationnel.

Continuer son parcours professionnel :

Hôte(esse) de caisse, Employé(e) de commerce, Employé(e) de magasin, Employé(e) libre-service.

MODULE 1 : LA RELATION CLIENT

1. 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

2. Traiter les réclamations clients afin de préserver une relation commerciale de qualité :

- Identifier la nature de la réclamation afin d'orienter le client vers le bon interlocuteur le cas échéant
- Identifier les causes d'une réclamation par un questionnement adapté et recueillir les éléments factuels
- Expliquer au client les procédures en vigueur au sein du rayon
- Traiter les réclamations clients dans le respect des procédures en vigueur
- Traiter les situations relationnelles difficiles avec les clients
- Conclure efficacement une situation difficile
- Adapter les réponses faites au client pour développer une relation commerciale de qualité, le fidéliser et l'orienter vers un nouvel achat

3. 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

MODULE 2 : LE RAYON

1. Assurer le bon état marchand du/des rayon(s) (Approvisionnement, maintien marchand, et contrôle de la qualité des produits)

- Réaliser la mise en rayon en anticipant les risques de rupture ou de surstock et dans le respect du plan d'implantation et de présentation des produits
- Prendre en compte le flux client pour déclencher la mise en rayon
- Repérer les produits détériorés et/ou périmés
- Implanter les produits dans le rayon (notion générale)
- Respecter le plan d'implantation et de présentation des produits

2. Réaliser, mettre à jour et suivre le balisage et l'étiquetage du rayon

- Apprécier en continu la fiabilité du balisage sur la concordance optimale entre le balisage, les prix étiquetés et l'appel-prix caisse ou sur la concordance des appels-prix balance, les tarifs du jour et les informations disponibles

3. Mettre en valeur les produits dans le rayon et assurer leur visibilité

- Mettre en valeur les produits de façon attractive et originale, notamment dans le cadre des actions promotionnelles en utilisant les outils de communication à disposition
- Formuler des propositions adaptées de mise en valeur des produits au sein du/des rayon(s)

4. Lutter contre la démarque

- Mettre en œuvre les procédures de lutte contre la démarque et identifier et mettre en place des actions préventives de lutte contre la démarque

MODULE 3 : LA RESERVE

1. Mettre en œuvre les consignes en matière de réalisation d'inventaires

- Réaliser les inventaires du/des rayon(s) de façon fiable et dans le respect des procédures en vigueur

2. Utiliser les outils en vigueur en matière de suivi de stock

- Identifier l'état des stocks en consultant les outils de gestion des stocks disponibles au sein de l'enseigne

3. Mettre en œuvre les consignes en matière de tenue des réserves (rangement et nettoyage)

- Réaliser le rangement des produits en réserve en fonction de l'espace disponible, des consignes de rangement et des règles d'hygiène et de sécurité
- Repérer les conditions problématiques de stockage des produits et prendre les mesures correctives (produits dangereux, fragiles, sensibles)

4. Entretenir le matériel de rangement et de manutention

- Respecter les règles d'utilisation et de rangement du matériel
- Réaliser les opérations de premier niveau d'entretien du matériel de rangement et de déplacement des marchandises
- Identifier tout dysfonctionnement du matériel de rangement et de déplacement des marchandises et alerter l'interlocuteur compétent

5. Contrôler la réception des marchandises

- Vérifier la conformité du bon de commande
- Réceptionner et contrôler les marchandises de son rayon(s) en appliquant les règles du magasin

6. Enregistrer des entrées de stock

- Enregistrer les entrées de stock
- Ordonnancer les flux de marchandises vers les rayons

MODULE 4 : LA CAISSE

1. Préparer, ouvrir et fermer la caisse

- Anticiper l'ensemble des besoins en matériels et vérifier le fonctionnement de la caisse avant de mettre en service la caisse
- Appliquer de manière rigoureuse les procédures d'ouverture et de fermeture de caisse
- Manipuler avec dextérité les articles sensibles et les articles sécurisés
- Enregistrer avec fiabilité les informations et supports permettant de calculer le montant du par le client : coupons, bons de réduction, ...

2. Enregistrer des produits

- Enregistrer de manière rapide et fiable les articles à l'aide du matériel de caisse
- Utiliser les supports d'information à disposition (listings, ...) pour enregistrer les articles nécessitant une saisie manuelle
- Identifier les articles délicats, fragiles ou dangereux et les isoler sur le tapis de caisse

4. 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 quels que soient les éléments perturbant l'attention
- Appliquer avec rigueur les procédures de retours, de paiements différés, ...
- Anticiper les opérations de prélèvement en fonction du flux de clients et préparer les tris
- Appliquer avec fiabilité et attention la procédure et les consignes en matière de prélèvement de fonds et de lutte contre la démarque inconnue

5. Lutter contre la démarque

- Repérer et signaler les comportements susceptibles de révéler des risques de démarque.

MODULE 5 : ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

1. Adapter sa communication en fonction de son interlocuteur

- Comprendre le périmètre et la place des interlocuteurs (collègues, hiérarchiques, clients...).
- Communiquer en tenant compte des différents interlocuteurs.
- Établir une communication constructive avec les membres de l'équipe

2. Contribuer à diffuser l'information

- Assimiler et transmettre les informations et consignes nécessaires à l'activité.
- Repérer les informations à transmettre au responsable
- Transmettre de façon claire les informations relatives aux non conformités ou aux difficultés constatées dans le rayon (matériel défectueux notamment)

3. Respecter les règles collectives

- Identifier et appliquer les règles (règlement intérieur, procédures, ...)
- Connaître et appliquer les consignes générales de sécurité.
- Respecter les horaires, les rythmes de travail.

4. Mettre en pratique les principes de politesse et de respect des autres.

- Avoir une tenue vestimentaire adaptée à l'activité et au contexte professionnel.

5. Travailler en équipe

- Comprendre les missions de chaque membre du groupe (équipe).
- Réaliser des actions en prenant en compte leur impact sur l'équipe.

6. Contribuer dans un groupe

- Prendre en considération les différents points de vue.
- Apporter une contribution pour l'intérêt du groupe, dans le cadre de la mission à remplir.
- S'impliquer dans des actions concrètes

7. Partager son savoir-faire

- Transmettre son savoir-faire et ses connaissances aux nouveaux arrivants par des conseils, des démonstrations et des explications
- Accueillir et informer de manière adaptée un nouvel arrivant

8. 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.)

9. 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.)

EVALUATION DES BLOCS DE COMPETENCES

		Employé de Commerce		
		Dominante Caisse	Dominante Rayon	Rayon Exclusif
RNCP32447BC07 RELATION CLIENT	ACCUEIL, INFORMATION ET ORIENTATION DES CLIENTS			
	TRAITEMENTS DES RECLAMATIONS CLIENTS			
	PRISE EN CHARGE DU CLIENT			
RNCP32447BC06 RAYON	MAINTIEN DU BON ETAT MARCHAND DU RAYON			
	MISE EN VALEUR DES PRODUITS			
	LUTTE CONTRE LA DEMARQUE			
RNCP32447BC03 RESERVE	REALISATION DES INVENTAIRES			
	SUIVI DES STOCKS			
	TENUE DE LA RESERVE			
	RECEPTION DES MARCHANDISES			
RNCP32447BC01 CAISSE	TENUE DE LA CAISSE			
RNCP32447BC08 ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL	PARTAGE DES INFORMATIONS AU SEIN DE L'EQUIPE			
	TRAVAIL EN EQUIPE			
	COMPREHENSION DE SON ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL			