

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

L'employé.e commercial.e en magasin assure l'approvisionnement du magasin par l'acheminement des produits depuis la réception jusqu'au lieu de vente, dans le respect des règles de manutention, de stockage et de prévention des démarques. Il.Elle contribue à développer la fréquentation du rayon ou du point de vente par la qualité de l'accueil, des conseils, des services proposés à la clientèle et par la mise en scène des promotions et des nouveautés. Il.Elle participe à la tenue des réserves et au rangement des marchandises. Il.Elle veille en permanence à la propreté du rayon ou du point de vente et participe à la mise en place des opérations commerciales. Il.Elle effectue de façon régulière des comptages de stocks pour la préparation des commandes ou la réalisation d'inventaires. Dans de nombreux commerces, il.elle aide le client à choisir ses produits, le sert et procède à l'encaissement des ventes.

PRÉREQUIS

Pour suivre la formation dans de bonnes conditions, il est souhaitable de savoir lire, écrire, compter.

OBJECTIFS

À l'issue de la formation, le.la stagiaire sera capable de :

- Approvisionner un rayon ou un point de vente.
- Accompagner le client et participer à l'attractivité commerciale du rayon ou du point de vente.

PROGRAMME

Module 1 - Approvisionner un rayon ou un point de vente

Prise en charge des marchandises à la réception, vérification, préparation et rangement des marchandises en réserve ou acheminement vers la surface de vente • Remplissage d'un rayon en respectant les règles d'implantation, les consignes d'hygiène et de sécurité et les engagements de l'entreprise en termes de développement durable • Participation au suivi des stocks et contribution à la validation des commandes en effectuant des comptages et des vérifications.

Module 2 - Accompagner le client et participer à l'attractivité commerciale du rayon ou du point de vente

Accueil, renseignement, orientation et service au client sur la surface de vente • Mise en valeur des produits pour développer les ventes • Enregistrement des marchandises vendues et encaissement.

Module 3 - Assurer le service après vente

Principes et enjeux du service après-vente • Gestion de la communication avec les clients en service après vente • Gestion des opérations de réparation et d'échange • Analyse et évaluation des indicateurs de satisfaction client liés au service après-vente

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Alternance de méthodes :

Méthodes affirmatives : expositive, démonstrative, interrogative, applicative

- Pratiques professionnelles : mises en pratique permanente sur plateau technique, mise en situation par une période d'application pratique en entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Évaluation des acquis en cours de formation.
- Évaluation en périodes en entreprise (selon les modalités de la formation).

Mise à jour le 18/11/2024

SANCTION

Titre professionnel Employé.e commercial.e en magasin de niveau 3 (CAP/BEP)
Possibilité d'obtention de qualifications partielles sous forme de certificats de compétences professionnelles (CCP) en suivant un ou plusieurs modules :
CCP 1 : Approvisionner un rayon ou un point de vente
CCP 2 : Accompagner le client et participer à l'attractivité commerciale du rayon ou du point de vente.

DÉBOUCHÉS

L'employé.e commercial.e en magasin exerce dans tous types de points de ventes, grandes, moyennes et petites surfaces, commercialisant, le plus souvent en libre-service, des produits alimentaires ou non alimentaires.

PASSERELLES

Pour connaître les passerelles vers d'autres certifications, consulter le site internet de France Compétences.

ÉQUIVALENCE

Aucune.

TARIF

Gratuit pour les demandeurs d'emploi. Nous contacter pour un devis pour autre public.

ACCESSIBILITÉ

Pour les personnes en situation de handicap, un accompagnement spécifique peut être engagé pour faciliter leur parcours par un référent-handicap. Nous contacter au 0696 03 92 85.

DÉLAI D'ACCÈS

Le délai d'accès dépend de la programmation et des places disponibles.

DATES DE FORMATION

Consulter le site internet imfpa.mq ou contacter le 0596 69 24 24.

Mise à jour le 18/11/2024