

Cette formation vise à préparer les participants à occuper efficacement le poste d'employé commercial dans diverses unités marchandes. Elle met l'accent sur les compétences nécessaires pour assurer la disponibilité des produits, accueillir et servir les clients, gérer les stocks et contribuer à l'expérience d'achat omnicanal.

1 - Objectifs pédagogiques

- **Gestion des produits :**
 - Apprendre à réceptionner et vérifier les livraisons de produits.
 - Acquérir les techniques d'organisation et de mise en rayon des produits.
 - Maîtriser les procédures de gestion des stocks et d'ajustement des commandes.
- **Relation client :**
 - Développer des compétences d'accueil, d'écoute et de conseil envers les clients.
 - Savoir répondre aux demandes des clients, traiter les commandes en ligne et assurer leur satisfaction.
 - Adopter une attitude professionnelle et empathique face aux clients, même dans les situations délicates.
- **Gestion des opérations de caisse :**
 - Connaître les techniques d'encaissement et de gestion des caisses libre-service.
 - Savoir superviser les opérations de caisse pour garantir la fluidité du processus et limiter les risques de démarque inconnue.
- **Travail en équipe et communication :**
 - Apprendre à collaborer efficacement avec les membres de l'équipe et à communiquer de manière claire et professionnelle avec les différents interlocuteurs internes et externes.

2 - Public et prérequis

Prérequis :

- Aucun prérequis spécifique n'est exigé pour cette formation.
- Une motivation pour le secteur du commerce et un sens du service client seront des atouts appréciés.

Public cible :

- Cette formation s'adresse à toute personne désirant travailler dans le secteur du commerce, notamment en tant qu'employé commercial en unité marchande.

3 - Modalités

Accessibilité et délais d'accès

- Cette formation, basée sur l'approche de l'Overblended Learning, permet aux participants de bénéficier d'une flexibilité maximale en matière d'accès et de participation. Accessible en ligne à travers une plateforme numérique dédiée, elle offre également des sessions interactives en temps réel, favorisant ainsi un engagement accru des apprenants.
- Les ressources pédagogiques et les supports de cours sont disponibles en permanence sur la plateforme, permettant aux participants d'accéder à du contenu enrichissant à tout moment.
- Les participants ont un accès immédiat aux modules dès leur inscription, ce qui leur permet de démarrer leur apprentissage sans délai.

Handicap :

- La plateforme de formation est conçue pour être accessible aux personnes en situation de handicap. Des fonctionnalités d'accessibilité sont intégrées pour faciliter la navigation et l'interaction pour tous les apprenants.
- Des formats adaptés des supports de cours sont disponibles pour répondre aux besoins spécifiques des personnes en situation de handicap visuel ou auditif.
- Le support technique est assuré pour garantir une expérience optimale à tous les participants, indépendamment de leurs besoins spécifiques.

Durée : 500 heures en présentiel + 150h stage en entreprise

Prix : 8300€ par apprenant

4 - Contenu de la formation

BLOC DE COMPÉTENCES 01 - METTRE À DISPOSITION DES CLIENTS LES PRODUITS DE L'UNITÉ MARCHANDE DANS UN ENVIRONNEMENT OMNICANAL

Module 1 : Approvisionner l'unité marchande

- **Réception des livraisons :** Apprentissage des procédures de réception des livraisons, vérification de la conformité des produits, identification et signalement des anomalies.
- **Organisation des stocks :** Techniques de rangement et d'optimisation de l'espace de stockage, gestion des produits périssables et non périssables.

Module 2 : Assurer la présentation marchande des produits

- **Disposition des produits :** Création d'un environnement attractif, mise en rayon des produits selon les critères de présentation marchande, gestion de l'accessibilité des produits pour les clients.
- **Maintenance des rayons :** Maintien de la propreté des rayons, réapprovisionnement des produits en cas de besoin, gestion des allées pour assurer la circulation fluide des clients.

Module 3 : Contribuer à la gestion et optimiser les stocks

- **Inventaires :** Techniques de réalisation des inventaires, comptage physique des produits en stock, mise à jour des paramètres de gestion des stocks.
- **Ajustements de commande :** Analyse des besoins en fonction des ventes, des réservations clients et des objectifs commerciaux, proposition d'ajustements de commande pour optimiser les niveaux de stock.

Module 4 : Traiter les commandes de produits de clients

- **Réception et traitement des commandes** : Réception des commandes en ligne ou en magasin, préparation des commandes, suivi des délais de livraison.
- **Relation client** : Accueil et service client, conseils personnalisés sur les produits, assistance pour la finalisation des achats, gestion des retours et des réclamations.

Modalités d'évaluation :

- Mise en situation professionnelle : 1 h 45 min
- Questionnement à partir de production(s) : 30 min

BLOC DE COMPÉTENCES 02 - ACCUEILLIR LES CLIENTS ET RÉPONDRE À LEUR DEMANDE DANS UN ENVIRONNEMENT OMNISCANAL

Module 1 : Accueillir, renseigner et servir les clients

- **Techniques d'accueil** : Savoir accueillir les clients avec courtoisie et professionnalisme, écoute active des demandes et des besoins des clients.
- **Utilisation des dispositifs d'aide à l'achat** : Maîtrise des outils et des dispositifs d'aide à l'achat (bornes interactives, applications mobiles, etc.), assistance aux clients pour leur utilisation.

Module 2 : Contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat

- **Proposition d'actions correctives** : Analyse des retours clients et des observations sur l'expérience d'achat, proposition d'actions correctives pour améliorer la satisfaction client et fidéliser la clientèle.

Module 3 : Tenir un poste de caisse et superviser les caisses libre-service

- **Techniques d'encaissement** : Maîtrise des techniques d'encaissement, gestion des transactions en espèces, par carte bancaire ou par chèque, gestion des éventuels litiges.
- **Supervision des caisses libre-service** : Surveillance des caisses libre-service, assistance aux clients en cas de besoin, contrôle des transactions pour limiter la démarque inconnue.

Modalités d'évaluation :

- Mise en situation professionnelle : 55 min

5 - Organisation de la formation

Équipe pédagogique :

- Formateurs expérimentés en commerce et vente
- Interventions de professionnels du secteur pour des témoignages et retours d'expérience

Moyens pédagogiques et techniques

- Supports de cours interactifs
- Simulations pratiques en situation réelle de travail
- Accès à des plateformes d'apprentissage en ligne
- Sessions de visioconférence pour des échanges avec les formateurs et les intervenants extérieurs

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation :

- Mises en situation professionnelles
- Questionnements à partir de productions réalisées en amont de la session d'examen
- Évaluations continues tout au long de la formation
- Évaluation en milieu professionnel :
 - Stage en entreprise d'une durée de 150 heures sur un mois, permettant aux apprenants de mettre en pratique les compétences acquises en formation.
 - Validation du stage par l'évaluation de la performance et des compétences professionnelles par le tuteur en entreprise.
- Réalisation d'un bilan individuel avec chaque apprenant pour évaluer les acquis, les compétences développées et les axes d'amélioration.
- Remise d'une attestation de formation aux apprenants ayant validé l'ensemble des blocs de compétences et réussi leur stage en entreprise.

