

FORMATION : « CQP Employé(e) de commerce - Dominante Rayon »

Prérequis d'accès à la formation :

Formation en alternance - L'intégration en formation est conditionnée au fait de contractualiser un contrat de travail en alternance

- Les candidats âgés de 16 à 25 ans,
- Les demandeurs d'emploi de 26 ans et plus,
- Les bénéficiaires du revenu de solidarité active (RSA),
- Les bénéficiaires de l'allocation spécifique de solidarité (ASS),
- Les bénéficiaires de l'allocation pour adulte handicapés (AAH),
- Les personnes ayant bénéficié d'un contrat unique d'insertion.

Accessibilité aux personnes handicapées :

ISEAH Formation s'engage à étudier toutes les adaptations nécessaires aux besoins des personnes en situation de handicap, qu'ils soient pédagogiques, matériels ou organisationnels (sur demande par mail à l'adresse info@iseah.fr ou au 06.32.11.36.54).

Méthodes et moyens pédagogiques :

- Mise en situation professionnelle sur les plateaux techniques équipés (Actions réalisées en entreprise d'accueil),
- Apport théorique avec les supports pédagogiques adéquats,
- Retour d'expérience d'entreprise dans le cadre de la pédagogie de l'alternance,
- Visites et évaluations en entreprise.
- Salles de cours, matériel vidéo et micro-informatique, Internet, supports de cours adaptés, activités médiatisées en ligne, documents numériques.
- Assistance technique et pédagogique à distance
- Au rythme de l'alternance, l'entreprise et l'organisme de formation s'engagent à veiller à ce que les actions au titre de la période de professionnalisation associent une partie théorique en centre de formation ou animée de façon synchrone via classe virtuelle et une partie pratique en entreprise en relation avec la qualification préparée. (Pour plus de détails, voir le calendrier en annexe)

Modalités d'évaluation :

- Suivis sous forme d'entretiens avec l'apprenant(e), le conseiller en formation et le tuteur.
- Évaluations propres aux séquences de formation à distance ou en présentielle déclinées par module.

Objectifs de la formation :

A l'issue de la formation, l'apprenant(e) sera capable :

- * Prendre en charge les marchandises à la réception, de les vérifier, les préparer, les stocker ou les acheminer vers la surface de vente ;
- * Remplir le rayon en respectant les règles d'implantation, la sécurité des personnes et des biens ;
- * Participer au suivi des stocks et de contribuer à leur fiabilité en effectuant les comptages et les vérifications ;
- * Accueillir, renseigner, conseiller, servir le client de la surface de vente ;
- * Contribuer à l'attractivité du point de vente ;
- * Enregistrer les marchandises vendues et encaisser.

Tarif :

Formation prise en charge par L'OPCO de l'entreprise d'accueil

Durée de la formation :

«Nb_dH_Form»heures

Date de la formation :

Du «D_Formation»
au «F_formation»

Entreprise :

«Raison_sociale»
«Adresse_ent», «CP_ent» «Ville_ent»

Stagiaires par session :

2 à 25

Lieu de la formation :

ISEAH FORMATION – 20 rue Joséphine Caye 57070 METZ

Les actions de formation peuvent être réalisées en tout ou partie en présentiel, à distance, et/ou en situation de travail (AFEST).

Programme de la formation pour : «Titre_ap» «Nom_ap» «Prénom_ap»

Module 1 : Approvisionner un linéaire ou un point de vente – (50 heures) :

- Distribution et environnement économique
- Prendre en charge les marchandises à la réception, les vérifier, les préparer, les stocker ou les acheminer vers la surface de vente
- Principes des gestes et posture inhérents au poste
- Remplir le rayon en respectant les règles d'implantation, les consignes d'hygiène et de sécurité des personnes et des biens et les engagements de l'entreprise en termes de développement durable
- Participer au suivi des stocks et contribuer à leur fiabilité en effectuant principalement des comptages et des vérifications, passage de commande et lutte contre la démarque inconnue

Module 2 : CONTROLE RECEPTION ET TENUE DES RESERVES – (35 heures)

- Rangement et nettoyage des réserves liées au rayon
- Inventaires
- Mise en œuvre des actions de lutte contre la démarque
- Entretien du matériel de rangement et de manutention :
 - Identifier les dysfonctionnements et savoir signaler aux interlocuteurs compétents (service entretien, hiérarchique...)
- Contrôle de la bonne réception des marchandises
- Suivi de la rotation des stocks
- Enregistrement des entrées de stock
- Mise en œuvre des consignes en matière de tenue de 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)

Module 3 : MISE EN VALEUR DES PRODUITS ET DU RAYON – (65 heures)

- Assurer le maintien du bon état marchand du ou des rayon(s) et contrôle de la qualité des produits
- Repérer les produits détériorés et/ou périmés
- Approvisionnement du rayon
- Maintenance du rayon et surveillance de son état marchand
- Implantation du rayon - Fermeture du rayon
- Respecter les plans d'implantation et de présentation des produits
- Réaliser, mettre à jour et suivre le balisage et l'étiquetage du ou des rayon(s)
- Etiquetage des marchandises et mise à jour du balisage et de l'étiquetage
- Animation du rayon (dégustations, mise en avant des promotions, décoration, ...)
- Réaliser la mise en rayon en anticipant les risques de rupture et de surstock
- Prendre en compte le flux client pour déclencher la mise en rayon

Module 4 : ACCUEIL, INFORMATION ET ORIENTATION DES CLIENTS – (52.5 heures)

- Accueillir, renseigner, conseiller, orienter et servir le client sur la surface de vente
- Se rendre disponible pour le client
- Maintenir la qualité d'accueil quel que soit le flux client,
- Gestion des priorités
- Informer le client sur les grandes familles de produits et services proposés par le magasin et l'enseigne
- Expressions orales et écrites
- Conseil du client et présentation des services offerts par le magasin
- Traitement des réclamations client :
 - Préserver une relation commerciale de qualité
 - Identifier la nature de la réclamation afin d'orienter le client vers le bon interlocuteur le cas échéant
- Gérer des litiges clients de premier niveau :
 - Connaître et évaluer ses réactions envers les clients
 - Savoir réagir aux comportements passifs, agressifs et manipulateurs des clients
 - S'affirmer sereinement face aux clients
 - Gérer les critiques des clients et surmonter les conflits
 - Développer sa confiance en soi

- Prendre en compte les besoins et attentes du client et apporter une réponse personnalisée
- Identifier et présenter les produits susceptibles de répondre aux besoins et aux attentes du client

Module 5 : TRAVAIL EN EQUIPE – (37,5heures)

- Information des membres de l'équipe sur les dysfonctionnements constatés, les activités réalisées
- Respecter les règles collectives
 - Prendre en compte les règles et usages dans un contexte professionnel donné
 - Repérer la culture et la nature des relations interpersonnelles au sein de l'organisation professionnelle et s'y adapter
 - Adopter des comportements coopératifs et rechercher la synergie avec les membres de l'équipe
- Contribuer dans un groupe :
 - Identifier et appliquer les règles mises à disposition, les reformuler conformément aux attendus
 - Respecter les horaires et rythmes de travail. En cas d'aléas ou d'impossibilité de les appliquer, transmettre une information motivée
 - Utiliser les formules de base de politesse et adopter une posture respectueuse
 - Adapter une tenue vestimentaire à l'environnement professionnel en conformité avec les règles de sécurité et d'hygiène
- Relais des remontées clients et caisse
- Formation des nouveaux entrants
- Techniques de communication
- Adapter sa communication en fonction de son interlocuteur (collègues, hiérarchie, clients...)
- Établir une communication constructive avec les membres de l'équipe
- Contribuer à diffuser l'information :
 - Transmettre de façon claire les informations relatives aux non conformités ou aux difficultés constatées dans le rayon (matériel défectueux notamment)

Module 6 : COMPRENDRE LES EVOLUTIONS NUMERIQUES – (15 heures)

- Analyse des comportements d'achat hyper-connectés
- Magasin digitalisé : tendances numériques
- Utilisation des réseaux sociaux

Module 7 : CAISSE – (30 heures)

- 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, ...
- 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
- 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, ...
- Appliquer avec fiabilité et attention la procédure et les consignes en matière de prélèvement de fonds et de lutte contre la démarque inconnue
- Repérer et signaler les comportements susceptibles de révéler des risques de démarque

Module 8 : PREPARATION A LA CERTIFICATION – (15 heures)

4 Bilans intermédiaires :

- Évaluations professionnelles alternant des épreuves pratiques et des épreuves théoriques
- L'évaluation finale est réalisée sous le contrôle d'un jury de professionnels, avant l'envoi du dossier auprès de la Commission Paritaire Nationale pour l'Emploi Commerce à prédominance alimentaire

Les épreuves composant la certification de qualification professionnelle :

- une mise en situation professionnelle
- un entretien technique
- la présentation d'un dossier constitué durant la formation
- un entretien de synthèse avec le jury

FORMATION : « CQP Employé(e) de commerce - Dominante caisse »

Prérequis d'accès à la formation :

Formation en alternance - L'intégration en formation est conditionnée au fait de contractualiser un contrat de travail en alternance

- Les candidats âgés de 16 à 25 ans,
- Les demandeurs d'emploi de 26 ans et plus,
- Les bénéficiaires du revenu de solidarité active (RSA),
- Les bénéficiaires de l'allocation spécifique de solidarité (ASS),
- Les bénéficiaires de l'allocation pour adulte handicapés (AAH),
- Les personnes ayant bénéficié d'un contrat unique d'insertion.

Accessibilité aux personnes handicapées :

ISEAH Formation s'engage à étudier toutes les adaptations nécessaires aux besoins des personnes en situation de handicap, qu'ils soient pédagogiques, matériels ou organisationnels (sur demande par mail à l'adresse info@iseah.fr ou au 06.32.11.36.54).

Méthodes et moyens pédagogiques :

- Mise en situation professionnelle sur les plateaux techniques équipés (Actions réalisées en entreprise d'accueil),
- Apport théorique avec les supports pédagogiques adéquats,
- Retour d'expérience d'entreprise dans le cadre de la pédagogie de l'alternance,
- Visites et évaluations en entreprise.
- Salles de cours, matériel vidéo et micro-informatique, Internet, supports de cours adaptés, activités médiatisées en ligne, documents numériques.
- Assistance technique et pédagogique à distance
- Au rythme de l'alternance, l'entreprise et l'organisme de formation s'engagent à veiller à ce que les actions au titre de la période de professionnalisation associent une partie théorique en centre de formation ou animée de façon synchrone via classe virtuelle et une partie pratique en entreprise en relation avec la qualification préparée. (Pour plus de détails, voir le calendrier en annexe)

Modalités d'évaluation :

- Suivis sous forme d'entretiens avec l'apprenant(e), le conseiller en formation et le tuteur.
- Évaluations propres aux séquences de formation à distance ou en présentielle déclinées par module.

Objectifs de la formation :

A l'issue de la formation, l'apprenant(e) sera capable :

- * Prendre en charge les marchandises à la réception, de les vérifier, les préparer, les stocker ou les acheminer vers la surface de vente ;
- * Remplir le rayon en respectant les règles d'implantation, la sécurité des personnes et des biens ;
- * Participer au suivi des stocks et de contribuer à leur fiabilité en effectuant les comptages et les vérifications ;
- * Accueillir, renseigner, conseiller, servir le client de la surface de vente ;
- * Contribuer à l'attractivité du point de vente ;
- * Enregistrer les marchandises vendues et encaisser.

Tarif :

Formation prise en charge par L'OPCO de l'entreprise d'accueil

Durée de la formation :

«Nb_dH_Form» heures

Date de la formation :

Du «D_Formation» au
«F_formation»

Entreprise :

«Raison_sociale»
«Adresse_ent», «CP_ent» «Ville_ent»

Stagiaires par session :

2 à 25

Lieu de la formation :

ISEAH FORMATION – 20 rue Joséphine Caye 57070 METZ

Les actions de formation peuvent être réalisées en tout ou partie en présentiel, à distance, et/ou en situation de travail (AFEST).

Programme de la formation pour : «Titre_ap» «Nom_ap» «Prénom_ap»

Module 1 : L'HOTE(SSE), LE TERMINAL ET SON ENVIRONNEMENT (30 heures)

- Organisation : Aménager son aire de travail
- L'informatique sur le poste caisse
- Les outils de gestion
- Le nettoyage, l'entretien courant et préventif
- Anticiper l'ensemble des besoins en matériels et vérifier le fonctionnement de la caisse avant de mettre en service la caisse
- Gestes & postures

Module 2 : TECHNIQUES D'ENCAISSEMENT ET DE CONTROLE (60 heures)

- Appliquer de manière rigoureuse les procédures d'ouverture et de fermeture de caisse
- 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
- Enregistrer avec fiabilité les informations et supports permettant de calculer le montant du par le client : coupons, bons de réduction, ...
- 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
- Intervenir pour des corrections de ticket de caisse, contacts avec la banque, dépannage...)
- Réalisation des prélèvements de fonds et lutte contre la démarque inconnue
- Savoir intervenir dans différents services du secteur (monétique, financement, reprise marchandise...)
- 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

Module 3 : ANIMATION DU TERMINAL CAISSE (30 heures)

- Dynamique de l'accueil, terminologie
- Satisfaction clients, être force de proposition.
- Renseigner, conseiller, orienter et servir le client sur la surface de vente
- Gestion des priorités
- Animation du lieu de vente
- La publicité sur le lieu de vente
- L'animation sur le lieu de vente
- L'ambiance sonore, l'éclairage
- Hygiène et propreté des sites
- Opter pour une attitude positive et serviable
- L'impact visuel et vocal
- Gestion des clients difficiles

Module 4 : PIEGES ET PRODUITS SENSIBLES EN CAISSE (22.5 heures)

- Mettre en œuvre les procédures de lutte contre la démarque et identifier et mettre en place des actions préventives de lutte contre la démarque
- Repérer et signaler les comportements susceptibles de révéler des risques de démarque
- Apporter des idées efficaces pour réduire la démarque

Module 5 : LEGISLATION COMMERCIALE (30 HEURES)

- L'entreprise et son environnement
- Identifier le positionnement de l'enseigne
- Le marché de la distribution et de la consommation
- Comprendre l'organisation de l'enseigne et l'organigramme de l'entreprise
- Comprendre les évolutions numériques

Module 6 : MAINTIEN DU BON ETAT MARCHAND DU OU DES RAYON(S) (30 heures)

- Approvisionnement, maintien marchand et contrôle de la qualité des produits
- Implanter les produits dans le rayon
- Réaliser, mettre à jour et suivre le balisage et l'étiquetage du rayon
- 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

Module 7 : CONSEILLER, ACCOMPAGNER LE CLIENT SUR LE TERMINAL CAISSE (30 heures)

- Analyser les échanges avec les clients
- S'adapter aux différents clients
- Gérer les situations d'accueil type
- Gérer les situations de dysfonctionnement et de conflit
- Les échanges relationnels sur le point d'encaissement
- Traitement des litiges clients de premier niveau
- Savoir gérer les situations délicates et tenir compte de l'ensemble des problèmes rencontrés
- Maintenir la qualité d'accueil quel que soit le flux clients
- S'exprimer de manière adaptée face au 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 8 : VIVRE EN EQUIPE (30 heures)

- Maîtriser les règles de vie en équipe (règlement interne, réalisation de planning, accords...)
- Comprendre le périmètre et la place des interlocuteurs (collègues, hiérarchiques, clients...).
- Assimiler et transmettre les informations et consignes nécessaires à l'activité.
- Repérer les informations à transmettre au responsable
- Culture d'entreprise, politique de partage
- Suivre les objectifs du magasin et du secteur
- Information des membres de l'équipe sur les dysfonctionnements constatés, les activités réalisées
- Techniques de communication en tenant compte des différents interlocuteurs.
- Participer à un bon climat d'équipe
- Faciliter les relations dans le secteur et le magasin
- Connaître et appliquer les règles générales de sécurité.

Module 9 : CONNAISSANCE PRODUITS, VENTE COMPLEMENTAIRE ET RETOURS (30 heures)

- Connaître les produits et services proposés lors des opérations commerciales
- Connaître et proposer des produits (achats standards)
- Merchandising
- Etiquetage information du consommateur

Module 10 : PREPARATION A LA CERTIFICATION (7.5 heures)

4 Bilans intermédiaires :

- Évaluations professionnelles alternant des épreuves pratiques et des épreuves théoriques
- L'évaluation finale est réalisée sous le contrôle d'un jury de professionnels, avant l'envoi du dossier auprès de la Commission Paritaire Nationale pour l'Emploi Commerce à prédominance alimentaire

Les épreuves composant la certification de qualification professionnelle :

- une mise en situation professionnelle
- un entretien technique
- la présentation d'un dossier constitué durant la formation
- un entretien de synthèse avec le jury

FORMATION : « CQP Employé(e) de commerce Rayon Exclusif »

Prérequis d'accès à la formation :

Formation en alternance - L'intégration en formation est conditionnée au fait de contractualiser un contrat de travail en alternance

- Les candidats âgés de 16 à 25 ans,
- Les demandeurs d'emploi de 26 ans et plus,
- Les bénéficiaires du revenu de solidarité active (RSA),
- Les bénéficiaires de l'allocation spécifique de solidarité (ASS),
- Les bénéficiaires de l'allocation pour adulte handicapés (AAH),
- Les personnes ayant bénéficié d'un contrat unique d'insertion.

Accessibilité aux personnes handicapées :

ISEAH Formation s'engage à étudier toutes les adaptations nécessaires aux besoins des personnes en situation de handicap, qu'ils soient pédagogiques, matériels ou organisationnels (sur demande par mail à l'adresse info@iseah.fr ou au 06.32.11.36.54).

Méthodes et moyens pédagogiques :

- Mise en situation professionnelle sur les plateaux techniques équipés (Actions réalisées en entreprise d'accueil),
- Apport théorique avec les supports pédagogiques adéquats,
- Retour d'expérience d'entreprise dans le cadre de la pédagogie de l'alternance,
- Visites et évaluations en entreprise.
- Salles de cours, matériel vidéo et micro-informatique, Internet, supports de cours adaptés, activités médiatisées en ligne, documents numériques.
- Assistance technique et pédagogique à distance
- Au rythme de l'alternance, l'entreprise et l'organisme de formation s'engagent à veiller à ce que les actions au titre de la période de professionnalisation associent une partie théorique en centre de formation ou animée de façon synchrone via classe virtuelle et une partie pratique en entreprise en relation avec la qualification préparée. (Pour plus de détails, voir le calendrier en annexe)

Modalités d'évaluation :

- Suivis sous forme d'entretiens avec l'apprenant(e), le conseiller en formation et le tuteur.
- Évaluations propres aux séquences de formation à distance ou en présentielle déclinées par module.

Objectifs de la formation :

A l'issue de la formation, l'apprenant(e) sera capable :

- * Prendre en charge les marchandises à la réception, de les vérifier, les préparer, les stocker ou les acheminer vers la surface de vente ;
- * Remplir le rayon en respectant les règles d'implantation, la sécurité des personnes et des biens ;
- * Participer au suivi des stocks et de contribuer à leur fiabilité en effectuant les comptages et les vérifications ;
- * Accueillir, renseigner, conseiller, servir le client de la surface de vente ;
- * Contribuer à l'attractivité du point de vente ;

Tarif :

Formation prise en charge par L'OPCO de l'entreprise d'accueil

Durée de la formation :

«Nb_dH_Form» heures

Date de la formation :

Du «D_Formation» au

Entreprise :

«Raison_Sociale»

«Adresse_ent», «CP_ent» «Ville_ent»

Stagiaires par session :

2 à 25

Lieu de la formation :

ISEAH FORMATION – 20 rue Joséphine Caye 57070 METZ

Les actions de formation peuvent être réalisées en tout ou partie en présentiel, à distance, et/ou en situation de travail (AFEST).

Programme de la formation pour : «Titre_ap» «Nom_ap» «Prénom_ap»

Module 1 : APPROVISIONNER UN LINEAIRE OU UN POINT DE VENTE – (60 heures) :

- Distribution et environnement économique
- Prendre en charge les marchandises à la réception, les vérifier, les préparer, les stocker ou les acheminer vers la surface de vente
- Principes des gestes et posture inhérents au poste
- Remplir le rayon en respectant les règles d'implantation, les consignes d'hygiène et de sécurité des personnes et des biens et les engagements de l'entreprise en termes de développement durable
- Participer au suivi des stocks et contribuer à leur fiabilité en effectuant principalement des comptages et des vérifications, passage de commande et lutte contre la démarque inconnue

Module 2 : CONTROLE RECEPTION ET TENUE DES RESERVES – (60 heures)

- Rangement et nettoyage des réserves liées au rayon
- Inventaires
- Mise en œuvre des actions de lutte contre la démarque
- Entretien du matériel de rangement et de manutention :
 - Identifier les dysfonctionnements et savoir signaler aux interlocuteurs compétents (service entretien, hiérarchique...)
- Contrôle de la bonne réception des marchandises
- Suivi de la rotation des stocks
- Enregistrement des entrées de stock
- Mise en œuvre des consignes en matière de tenue de 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)

Module 3 : MISE EN VALEUR DES PRODUITS ET DU RAYON – (60 heures)

- Assurer le maintien du bon état marchand du ou des rayon(s) et contrôle de la qualité des produits
- Repérer les produits détériorés et/ou périmés
- Approvisionnement du rayon
- Maintenance du rayon et surveillance de son état marchand
- Implantation du rayon - Fermeture du rayon
- Respecter les plans d'implantation et de présentation des produits
- Réaliser, mettre à jour et suivre le balisage et l'étiquetage du ou des rayon(s)
- Etiquetage des marchandises et mise à jour du balisage et de l'étiquetage
- Animation du rayon (dégustations, mise en avant des promotions, décoration, ...)
- Réaliser la mise en rayon en anticipant les risques de rupture et de surstock
- Prendre en compte le flux client pour déclencher la mise en rayon

Module 4 : ACCUEIL, INFORMATION ET ORIENTATION DES CLIENTS – (60 heures)

- Accueillir, renseigner, conseiller, orienter et servir le client sur la surface de vente
- Se rendre disponible pour le client
- Maintenir la qualité d'accueil quel que soit le flux client,
- Gestion des priorités
- Informer le client sur les grandes familles de produits et services proposés par le magasin et l'enseigne
- Expressions orales et écrites
- Conseil du client et présentation des services offerts par le magasin
- Traitement des réclamations client :
 - Préserver une relation commerciale de qualité
 - Identifier la nature de la réclamation afin d'orienter le client vers le bon interlocuteur le cas échéant
- Gérer des litiges clients de premier niveau :
 - Connaître et évaluer ses réactions envers les clients
 - Savoir réagir aux comportements passifs, agressifs et manipulateurs des clients
 - S'affirmer sereinement face aux clients

- Gérer les critiques des clients et surmonter les conflits
- Développer sa confiance en soi
- Prendre en compte les besoins et attentes du client et apporter une réponse personnalisée
- Identifier et présenter les produits susceptibles de répondre aux besoins et aux attentes du client

Module 5 : TRAVAIL EN EQUIPE – (45 heures)

- Information des membres de l'équipe sur les dysfonctionnements constatés, les activités réalisées
- Respecter les règles collectives
 - Prendre en compte les règles et usages dans un contexte professionnel donné
 - Repérer la culture et la nature des relations interpersonnelles au sein de l'organisation professionnelle et s'y adapter
 - Adopter des comportements coopératifs et rechercher la synergie avec les membres de l'équipe
- Contribuer dans un groupe :
 - Identifier et appliquer les règles mises à disposition, les reformuler conformément aux attendus
 - Respecter les horaires et rythmes de travail. En cas d'aléas ou d'impossibilité de les appliquer, transmettre une information motivée
 - Utiliser les formules de base de politesse et adopter une posture respectueuse
 - Adapter une tenue vestimentaire à l'environnement professionnel en conformité avec les règles de sécurité et d'hygiène
- Relais des remontées clients et caisse
- Formation des nouveaux entrants
- Techniques de communication
- Adapter sa communication en fonction de son interlocuteur (collègues, hiérarchie, clients...)
- Etablir une communication constructive avec les membres de l'équipe
- Contribuer à diffuser l'information :
 - Transmettre de façon claire les informations relatives aux non conformités ou aux difficultés constatées dans le rayon (matériel défectueux notamment)

Module 6 : COMPRENDRE LES EVOLUTIONS NUMERIQUES – (7,5 heures)

- Analyse des comportements d'achat hyperconnectés
- Magasin digitalisé : tendances numériques
- Utilisation des réseaux sociaux

Module 7 : PREPARATION A LA CERTIFICATION – (7,5 heures)

4 Bilans intermédiaires :

- Évaluations professionnelles alternant des épreuves pratiques et des épreuves théoriques
- L'évaluation finale est réalisée sous le contrôle d'un jury de professionnels, avant l'envoi du dossier auprès de la Commission Paritaire Nationale pour l'Emploi Commerce à prédominance alimentaire

Les épreuves composant la certification de qualification professionnelle :

- une mise en situation professionnelle
- un entretien technique
- la présentation d'un dossier constitué durant la formation
- un entretien de synthèse avec le jury