Adresse :
20 rue Joséphine Caye
57070 METZ
Tél. : 06.32.11.36.54

FORMATION :
« CQP Préparateur(trice) de commandes »

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, les vérifier, les préparer, les stocker et les acheminer directement vers le client ;
* Savoir effectuer les contrôles adéquats aux différentes opérations liées à la préparation de commandes ;
* Savoir identifier les matériels adaptés en rapport à la commande à préparer et de la zone de prélèvement (entrepôt-magasin) ;
* Collecter les consignes et les informations et exploiter les documents et autres supports d'information liés à la préparation de commandes ;
* Organiser son parcours de préparation afin d'optimiser ses déplacements et la constitution de la charge ;
* Prélever les produits en constituant une charge équilibrée dans un temps défini ;
* Contrôler et valider la commande, effectuer les comptages, pointer les anomalies et les corriger, étiqueter, emballer, valider les informations ;
* Renseigner en utilisant des terminaux informatiques exécution de la commande ;
* Communiquer efficacement au sein d'une équipe ;
* Accueillir, renseigner, conseiller les clients en drive.

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

Adresse :
20 rue Joséphine Caye
57070 METZ
Tél. : 06.32.11.36.54

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'ENTREPRISE ET SON ENVIRONNEMENT - (30 heures) :

- L'entreprise et la logistique,
- Le marché de la distribution et de la consommation : la place des drives en France,
- Connaissance des différents univers et familles de produits présents en surface de picking (Entrepôt – magasin).

Module 2 : ACCUEIL, INFORMATION ET ORIENTATION DES CLIENTS DRIVE - (45 heures) :

- Identifier les différentes situations et les attentes du client drive,
- S'adapter face aux demandes spécifiques du client « drive »,
- Choisir les canaux les plus adaptés pour répondre aux clients (Communication oral – écrite),
- Identification des différents supports à disposition,
- Construire et argumenter une solution satisfaisante.

Analyser les réclamations clients :

- Identifier clairement la problématique,
- Mener l'entretien face au client ou par téléphone,
- Faire baisser la tension et favoriser l'échange,
- Négocier une solution satisfaisante pour le client et pour l'entreprise,
- Faire la différence par ses comportements relationnels et professionnels,
- Repérer les comportements inadaptés,
- Rester maître de la situation tout en prenant en compte les attentes du client,
- S'adapter face aux comportements agressifs ou manipulateurs des clients,
- Personnaliser la relation et la solution apportée à la réclamation.

Optimiser la qualité des réponses écrites à la réclamation :

- Structurer la réponse,
- Adapter le style pour être mieux compris,
- Rédiger un courrier électronique ou classique, mise en forme et contenu,
- Rappels des règles de grammaire et d'orthographe.

Contribuer à l'amélioration de la qualité de service en drive

- Identifier les différents correspondants internes et externes drive,
- Comprendre les attentes et fidéliser les clients « drive »,
- Animations et actions commerciales en drive,
- Remonter les réclamations aux bons interlocuteurs,
- Savoir faire face et alerter en cas de dysfonctionnement (Panne informatique, absence de personnel, erreurs…).

Module 3 : PREPARATION DE COMMANDES - (60 heures) :

- Prise de connaissance du matériel spécifique au poste de préparateur(trice) de commandes :
  -Savoir utiliser les supports de préparation des commandes (listing ou terminal portable),
  -Mise en colis des produits (sac, carton, container) selon les commandes clients et les caractéristiques des produits (frais, surgelés, poids, volumes et fragilités des produits),
- Effectuer un emballage et un suremballage adapté aux caractéristiques des produits et aux modes opératoires,
- Contrôler sa préparation, l'étiqueter et la valider en fonction du document de préparation,

Adresse :
20 rue Joséphine Caye
57070 METZ
Tél. : 06.32.11.36.54

- Les différents documents utilisés en drive et leurs utilités (Bon de commande, bon de retrait, facture…),
- Tenue de stocks – réserve drive (circuit de préparation, picking),
- Organiser et stocker les commandes préparées en attente de livraison (zones de stockages : Sec, froid positif, froid négatif),
- Livrer les commandes jusqu'au véhicule (voir dans le coffre),
- Gérer les retours marchandises,
- Réaliser des inventaires,
- Participer à la bonne tenue du drive,
- Tri sélectif et gestion des déchets,
- Savoir identifier les produits dits de « substitution » en cas de rupture de stock,
- Optimiser sa productivité, savoir gérer son temps, méthodes d'organisation en drive,
- Familiarisation et connaissances produits (PGC, ELDPH, Fruits et légumes…)
- Informatique appliquée aux opérations de préparation de commandes : utilisation de l'outil informatique, valider les éléments de sa préparation dans un système de données informatisé,
- Comprendre le concept des logiciels de gestion des stocks et des approvisionnements.

Module 4 : HYGIENE-SECURITE LIES AU POSTE DE PREPARATEUR(TRICE) DE COMMANDES – (60 heures) :

Hygiène et sécurité alimentaire,

- Respect de la chaîne du froid,
- Contrôle qualité des produits (Aspect produits, DLC - DLUO),
- Repérer et signaler les anomalies sur les produits, les supports de charges et les espaces de stockage et alerter si nécessaire.

Gestes et postures spécifiques au métier de préparateur(trice) de commandes en drive (dont Prévention des Risques Professionnels),

- Principes des gestes et postures inhérents au poste de préparateur(trice) de commandes en drive,
- Organiser son parcours de préparation afin d'optimiser ses déplacements et la constitution de la charge,
- Prélever les produits en constituant une charge équilibrée dans un temps défini,
- Utiliser un transpalette,
- Identifier les périmètres d'accès au secteur drive et magasin,
- Règlementation relative face aux clients en secteur drive.

Module 5 : TRAVAILLER EN EQUIPE DRIVE (60 heures) :

Les techniques, la communication, les comportements adaptés au sein de l'équipe de travail :
Communication verbale et non verbale :

- la place du corps dans la communication

Identifier les différents outils de communication au sein d'une équipe de travail,

- Le langage non verbal : le comprendre, l'utiliser, savoir le détecter (sourire, regard, gestes, mimiques, l'attitude, la posture, les distances …),
- Le langage verbal : Les techniques d'expression (La voix, l'intonation, le sourire, le rythme, le débit, l'articulation, la personnalisation, la valorisation, le langage précis, positif, l'écoute, le questionnement, la reformulation, la prise de congé),
- Les règles de base d'une bonne communication – les notions d'écoute et d'empathie,
- La première impression,
- La mise en place du mode relationnel,
- Les attitudes facilitantes et constructives,
- Savoir se faire comprendre,
- Savoir être efficace dans son échange avec ses collègues,
- Communiquer en face à face : les interactions ou comment sa propre attitude retentit sur l'attitude de l'autre,
- Les comportements adaptés, le non – verbal, les notions d'écoute et d'empathie,
- La manière dont les initiatives et responsabilités sont prises et vécues,
- Les freins à la collaboration : jeux de pouvoir, réticence à collaborer, conflits de valeurs, conflits de besoins,
- La communication dans les situations difficiles entre collègues,
- La mise en œuvre de pratiques coopératives,
- Recherche de complémentarités nouvelles,
- Comment unir des compétences multiples autour d'un projet commun,
- L'implication de chacun dans une équipe.

Adresse :
20 rue Joséphine Caye
57070 METZ
Tél. : 06.32.11.36.54

Module 6 : TECHNIQUES DE RECHERCHE D'EMPLOI - (30 heures) :

- Construction d'un curriculum vitae adapté en fonction du poste de préparateur(trice) de commandes,
- Aide à la rédaction d'une lettre de motivation,
- Organiser sa recherche d'emploi,
- Identifier les différents acteurs du marché de l'emploi,
- Préparation d'une communication orale en vue d'un entretien d'embauche,
- Maitrise des techniques d'argumentation et de la prise de parole en public,
- Développer sa confiance en soi – Gestion du stress.

Module 7 : 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