

En résumé

Depuis plusieurs années, CCI Formation consacre ses ressources et son expertise à proposer des formations destinées aux demandeurs d'emploi.

Dans un territoire où le marché du travail est sous pression, CCI Formation établit des partenariats solides avec France Travail, la Région Auvergne Rhône-Alpes, les Missions Locales, Cap Emploi et les OPCO afin de répondre aux besoins en compétences des acteurs économiques du bassin isérois.

CCI Formation vous propose un parcours de formation sur-mesure avec des entreprises qui disposent d'offres d'emploi en CDI ou en CDD.

Cette Préparation Opérationnelle à l'Emploi (POE), financée par l'OPCOMMERCE permet aux demandeurs d'emploi d'acquérir ou de développer les compétences professionnelles favorisant le besoin de recrutement des entreprises.

La formation d'une durée de 210 heures comprend 140 heures en centre de formation et 70 heures de mise en application en entreprise.

INFORMATION COLLECTIVE

Le mardi 15 octobre 2024, de 9h à 17h

Campus de l'Alternance - 10 rue Aimé Pupin - 38100 Grenoble

Les + de la formation

Cette formation inclut une expérience en entreprise de 70 heures.

C'est l'occasion de mettre en pratique ses acquis techniques et de renforcer ses compétences de savoir-être dans les échanges avec la clientèle.

Objectifs :

Adopter un comportement orienté client autour d'un travail sur les soft skills.

Gérer la relation client, la vente et les opérations de caisse.

Gérer l'approvisionnement et les stocks selon la politique du point de vente et les bonnes pratiques.

Suivre les règles d'hygiène et adopter un comportement éco-responsable dans son entreprise.

Préparer son retour à l'emploi.

Prérequis :

Ne pas être en situation d'illettrisme.

Participants :

Demandeurs d'emploi souhaitant intégrer un poste d'employé libre-service dans un point de vente.

Effectifs :



€
Nous consulter

🕒
210 heures, soit 140 heures en centre de formation et 70 heures en entreprise



Dates et villes
Campus de l'Alternance -
Sessions à venir - Nous contacter



L'effectif maximum est de 15 personnes.

Intervenants :

Cette formation est animée par des consultants formateurs, spécialisés dans les domaines de la vente, du développement commercial et de l'accompagnement au retour à l'emploi.

Tous nos consultants formateurs répondent aux normes exigées par notre système qualité.

Le contenu

Module 1 : Accompagnement à la formation (14 heures)

Positionnement en entrée de formation.

TRE (Techniques de Remise à l'Emploi).

Bilan intermédiaire et final.

Module 2 : Mobiliser un comportement orienté client (35 heures)

Développer une communication adaptée et rassurante.

Améliorer sa pratique du français et perfectionner ses connaissances.

Communiquer à l'orale dans un contexte professionnel de vente.

Adopter un comportement professionnel : présentation, ponctualité, gestion des priorités...

Apprivoiser son stress et gérer les réclamations clients.

Adopter un comportement écoresponsable.

Module 3 - Gérer la relation client (21 heures)

Accueillir le client en créant une relation de confiance, découvrir ses attentes, le renseigner, l'orienter, l'accompagner dans l'espace de vente.

Participer à la promotion des offres commerciales et au programme de fidélisation client.

Mettre à disposition les commandes clients.

Participer à la prise en charge des retours marchandises.

Module 4 - Vendre (21 heures)

Vendre des produits et service simples à la demande du client.

Proposer un service, une vente complémentaire au client.

Assurer l'ouverture, la gestion et la fermeture de caisse.

Maîtriser l'utilisation des outils opérationnels d'encaissement.

Effectuer les opérations d'encaissement en appliquant les procédures de vérifications nécessaires selon les moyens de paiement.



Module 5 - Approvisionner les rayons du magasin (21 heures)

Identifier les besoins en approvisionnement de l'espace de vente, le cas échéant, en utilisant les outils et processus numériques pour optimiser la mise en rayon.

Participer à la réception et au stockage des produits.

Préparer les produits pour leur mise en rayon : vérification de leur conformité, étiquetage, mise des protections « antivol ».

Déplacer les marchandises en respectant les règles et procédures de sécurité relatives à leur manipulation.

Module 6 - Participer à la gestion du point de vente (28 heures)

Participer à la bonne tenue marchande de l'espace de vente, des rayons : rayons approvisionnés, retrait des articles non conformes, maintien de l'attractivité de l'espace de vente, affichage des prix et éléments de signalétique conformes aux normes en vigueur, attractivité de l'espace de vente, propreté du rayon ou de l'espace de vente...

Participer à la mise en place des opérations commerciales.

Participer à la lutte contre la démarque inconnue.

Environnement et développement durable : adopter un comportement écoresponsable au quotidien et dans son entreprise.

Participer à la bonne tenue de la réserve, Participer à la réalisation des inventaires.

Module 7 - Immersion en entreprise (70 heures)

Observations et mises en pratiques des compétences et acquis techniques.



Méthodes, moyens et suivi

Méthodes pédagogiques et moyens techniques

CCI Formation met à disposition de ses clients l'ensemble des moyens pédagogiques nécessaires à l'exécution de cette formation conformément aux éléments présentés.

Le parcours présenté prépare au métier d'Employé Libre-service.

La formation est bâtie autour de jeux de communication, simulations, études de cas.

Nos choix pédagogiques se démarquent par la pratique d'une pédagogie innovante qui s'articule autour de 4 moments clés de la construction des compétences :

découvrir/tester, expliquer, impliquer, appliquer

Les compétences sont renforcées par des mises en situation grâce aux plateaux techniques et notre magasin pédagogique favorisant les mises en applications concrètes des tâches diverses à accomplir en point de vente et de la relation client.

Moyen d'appréciation de l'action

Le stagiaire est soumis à des mises en situations, des exercices pratiques, des analyses de ses pratiques dans une pédagogie active et participative permettant un contrôle continu de sa progression et du développement de connaissances et de compétences acquises conformément aux objectifs visés.

Une évaluation des acquis sera réalisée par le formateur.

Elle permettra d'attester de l'acquisition des compétences par le stagiaire à l'issue de la formation.

Suivi de l'action

Une feuille de présence par demi-journée devra être signée par le stagiaire.

Lieu de la formation

Cette formation se déroulera dans les locaux du Campus de l'Alternance - 10 Rue Aimé Pupin - 38100 Grenoble.

Merci de consulter le règlement intérieur de cet établissement avant inscription :

[Règlement intérieur](#)

Accessibilité

L'inscription à cette formation est possible jusqu'à 48 heures avant le début de la session.

Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Dans le cadre de la charte H+, CCI Formation est un relais auprès des acteurs du handicap pour répondre le mieux possible à votre demande de formation. N'hésitez pas à prendre contact avec notre référent pour que nous étudions votre demande.

Partenaires



5 - 7 Place Robert Schuman - 38000 Grenoble - France
T. 04 76 28 29 28 - F. 04 76 28 29 78 - cciformation@grenoble.cci.fr
www.cciformation-grenoble.fr
Siret : 183 830 017 00236 - Code NAF : 8532Z

