



**PROGRAMME CQP Employé de  
commerce**

**Rayon exclusif**

PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT : Contrat de Qualification Professionnelle Employé de Commerce

**L'accompagnement**

<b>PUBLIC VISE</b>	<b>Logisticien(ne) drive, employé(e) libre</b> Employé de commerce : il travaille sur la surface de vente. Il oriente et renseigne le client, assure le rangement et la présentation des rayons et des réserves. Il enregistre et encaisse également les marchandises.
<b>DUREE</b>	<b>7h d'accompagnement</b> Module : Marché de l'emploi
<b>CONTENU DE L'ACCOMPAGNEMENT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informer le candidat des droits et devoirs pendant la formation en entreprise</li> <li>• Identifier les compétences à acquérir et à évaluer</li> <li>• Inciter le candidat à s'imprégner la culture de l'entreprise</li> <li>• Assurer une veille professionnelle (mercatique, économique, juridique...) à partir des informations recueillies dans le cadre des relations avec l'entreprise</li> <li>• Assurer un suivi pédagogique du déroulement de la formation en entreprise : contact avec les tuteurs</li> <li>• Relecture et corrections des rapports de stage</li> </ul>
<b>MOYENS PEDAGOGIQUES</b>	Préparation au retour sur le marché de l'emploi Rendez-vous mensuel avec les tuteurs afin de faire un point objectif sur les candidats : identification puis retour des points à améliorer grâce à une grille d'analyse Tour de table d'ouverture à chaque session de formation afin de mesurer le niveau de motivation des participants
<b>MISE EN OEUVRE</b>	L'accompagnement se déroulera dans les locaux mis à disposition.

PROGRAMME D'ÉVALUATION : Contrat de Qualification Professionnelle Employé de Commerce

**L'évaluation**

<b>PUBLIC VISE</b>	<b>Logisticien(ne) drive, employé(e) libre service</b>  Employé de commerce : il travaille sur la surface de vente. Il oriente et renseigne le client, assure le rangement et la présentation des rayons et des réserves.
<b>OBJECTIFS PEDAGOGIQUES</b>	Vérifier en début de formation les moyens à mettre en œuvre pour atteindre les objectifs Sanctionner les acquis tout au long de la formation
<b>DUREE</b>	<b>7h d'évaluation du 1<sup>er</sup> mois</b> Module : Intégration/évaluation
<b>CONTENU DE L'ÉVALUATION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intégration à l'entreprise</li> <li>• Définition du parcours professionnel</li> <li>• Identification des besoins en formation</li> </ul>
<b>MOYENS PEDAGOGIQUES</b>	Grille de repérage Questionnaire du candidat Pilotage tuteur
<b>MISE EN OEUVRE</b>	L'évaluation se déroulera dans les locaux mis à disposition.

PROGRAMME DE LA FORMATION : Contrat de Qualification Professionnelle Employé de Commerce  
**Compréhension de son environnement de travail**

<b>PUBLIC VISE</b>	<b>Logisticien(ne) drive, employé(e) libre service</b>
<b>OBJECTIFS PEDAGOGIQUES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître les réseaux de Distribution</li> <li>• La logistique et la centrale d'achat</li> <li>• Description des différentes enseignes</li> <li>• La concurrence de l'hypermarché</li> <li>• Les nouvelles solutions de vente</li> <li>• Construire une politique commerciale</li> <li>• Le travail en équipe</li> </ul>
<b>DUREE</b>	<p><b>42 h de formation</b></p> <p>Modules :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 14h Vente en Hypermarché</li> <li>• 21h Politique commerciale</li> <li>• 7h La publicité</li> </ul>
<b>CONTENU DE LA FORMATION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>La vente dans la Distribution et son évolution</b> Les acteurs de la Distribution Le réseau de distribution Le fonctionnement interne et externe Le poids de la concurrence Les nouveaux outils digitaux (Internet, PDA, réseaux sociaux etc...)</li> <li>• <b>Les grands principes de la politique de l'enseigne</b> Le positionnement d'une enseigne (prix, choix, services) La définition d'une politique d'enseigne avec ses parti-pris La communication vers le client et les différents supports média</li> </ul>
<b>MISE EN OEUVRE</b>	Les formations se dérouleront dans les locaux mis à disposition.
<b>MOYENS PEDAGOGIQUES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contenu pédagogique</li> <li>• Questionnaire à choix multiples</li> <li>• Séquences vidéo – reportages</li> <li>• Etude de cas</li> </ul>

PROGRAMME DE LA FORMATION : Contrat de Qualification Professionnelle Employé de Commerce

**Le salarié et son environnement de travail**

**Le travail en équipe**

<p><b>OBJECTIFS PEDAGOGIQUES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'organigramme</li> <li>• Les rôles et missions de chacun</li> <li>• Connaître et respecter les règles collectives</li> <li>• Le travail en équipe</li> <li>• Le partage de son savoir-faire</li> <li>• La préparation d'un rapport de stage, la transmission du savoir</li> </ul>
<p><b>DUREE</b></p>	<p><b>34 h de formation</b> Modules :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 7h Partager son savoir</li> <li>• 7h Hygiène et sécurité</li> <li>• 16h Communication interne</li> <li>• 4h Présentation jury final</li> </ul>
<p><b>CONTENU DE LA FORMATION</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gestes et postures</b> Les bons gestes et reflexes lors de la manutention</li> <li>• <b>La sécurité alimentaire</b> Procédure de retrait des produits</li> <li>• <b>Respecter les règles collectives</b> Le règlement intérieur et les procédures internes Respecter les horaires et les membres de l'équipe Port de la tenue</li> <li>• <b>Travailler en équipe</b> L'organigramme magasin rôle et missions de chacun</li> <li>• <b>Établir une communication constructive avec les membres de l'équipe</b> Contribuer à diffuser et transmettre l'information</li> <li>• <b>Contribuer au groupe</b> Principes de communication dans mon équipe Partager son savoir-faire</li> </ul>
<p><b>MISE EN OEUVRE</b></p>	<p>Les formations se dérouleront dans les locaux mis à disposition.</p>
<p><b>MOYENS PEDAGOGIQUES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en situation réelle</li> <li>• Séquences vidéo – reportages</li> <li>• Evaluation écrite des candidats</li> <li>• Présentation rapport de stage devant tuteur</li> </ul>

PROGRAMME DE LA FORMATION : Contrat de Qualification Professionnelle Employé de Commerce  
**Assurer le bon état marchand du linéaire, tenue de la réserve et la mise en valeur des produits,**  
OPTION DRIVE

<b>OBJECTIFS PEDAGOGIQUES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisation du matériel de manutention</li> <li>• Participer au bon approvisionnement des linéaires</li> <li>• Les consignes d'implantation</li> <li>• La mise en scène du commerce</li> <li>• Respecter les consignes d'utilisation et d'entretien du matériel,</li> <li>• L'ouverture et la fermeture du magasin</li> <li>• Les principes de fonctionnement d'un Drive</li> </ul>
<b>DUREE</b>	<b>64 h de formation</b> Modules : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 35h Prise de poste</li> <li>• 29h Offre et merchandising</li> </ul>
<b>CONTENU DE LA FORMATION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Remplissage et rangement du rayon</b>              Les techniques de remplissage frais et non frais              Repérer les produits périmés              Isoler les produits abimés              Le facing tout au long de la journée</li> <li>• <b>La mise en valeur des produits</b>              Le relevé de ruptures              Théâtraliser le linéaire, l'animer              Les règles de Merchandising dans l'hypermarché              Le nettoyage des linéaires (planning)</li> <li>• <b>Planter les produits dans le rayon</b>              Respect des plans d'implantation              Assurer la mise à jour du balisage et le contrôle des prix</li> <li>• <b>Entretien du matériel de rangement et de manutention</b>              Respecter les règles d'utilisation et de rangement du matériel              Utilisation des matériels de manutention</li> </ul>
<b>MISE EN OEUVRE</b>	Les formations se dérouleront dans les locaux mis à disposition.
<b>MOYENS PEDAGOGIQUES</b>	Mise en situation réelle Accompagnement avec un tuteur Evaluations des acquis questionnaire à choix multiples
<b>OPTION DRIVE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Préparer et traiter la commande</b>              Préparer les courses pour les clients, selon la procédure du magasin              Stocker la commande, en respectant la chaîne du froid              Enregistrer les articles et éditer le ticket de caisse              Organiser la gestion des commandes Internet</li> <li>• <b>Remettre la commande au client</b>              - Remettre la commande au client et procéder à l'encaissement</li> </ul>

PROGRAMME DE LA FORMATION : Contrat de Qualification Professionnelle Employé de Commerce

**Lutte contre la démarque et la réalisation des inventaires. Le suivi des stocks et la réception des marchandises**

<b>OBJECTIFS PEDAGOGIQUES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Préparation des commandes</li> <li>• La logistique en amont</li> <li>• La gestion des stocks et des réserves</li> <li>• La préparation et le déroulement d'un inventaire</li> <li>• Les sources de démarque</li> <li>• Les consignes de sécurité internes</li> </ul>
<b>DUREE</b>	<p><b>44 h de formation</b> Modules :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 22h Règles de gestion</li> <li>• 7h Démarque</li> <li>• 7h gestion de stock, entrepreneur</li> <li>• 7h Inventaire,</li> </ul>
<b>CONTENU DE LA FORMATION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>La réserve et la gestion des stocks</b> Les flux d'entrée de marchandise La rotation des stocks Le nettoyage et l'entretien du matériel</li> <li>• <b>Lutte contre la démarque</b> Les sources de démarque en magasin Les mesures préventives</li> <li>• <b>L'inventaire</b> La préparation Les différents principes d'inventaire Le déroulement Le traitement des écarts et des articles inconnus Les outils de gestion des stocks en magasin</li> <li>• <b>Contrôler la réception des marchandises</b> Vérifier la conformité du bon de commande Réceptionner et contrôler les marchandises La chaîne de réception</li> </ul>
<b>MISE EN OEUVRE</b>	<p>Les formations se dérouleront dans les locaux mis à disposition.</p>
<b>MOYENS PEDAGOGIQUES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en situation réelle</li> <li>• Questionnaire à choix multiples</li> <li>• Etude de cas – Evaluation du candidat</li> </ul>

PROGRAMME DE LA FORMATION : Contrat de Qualification Professionnelle Employé de Commerce

**Prise en charge et accueil du client, conseil et orientation, traitement des réclamations**

<b>OBJECTIFS PEDAGOGIQUES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Améliorer sa communication</li> <li>• Savoir gérer une situation difficile</li> <li>• Connaître les différents services du magasin</li> <li>• Savoir argumenter</li> <li>• Remonter les informations à son hiérarchique</li> <li>• Partager avec ses collègues</li> </ul>
<b>DUREE</b>	<b>29h de formation</b> Modules : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 22h Accueil communication,</li> <li>• 7h Client mystère</li> </ul>
<b>CONTENU DE LA FORMATION</b>	<p><b>Accueillir, informer et orienter le client :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueillir le client dans le magasin</li> <li>• Excellence de la relation</li> <li>• S'adapter aux flux clients</li> <li>• Maitrise des Services proposés en magasin</li> <li>• Qualité de sa communication</li> </ul> <p><b>Conseiller un client :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseiller le client sur le rayon, sur les produits/services ou leur utilisation</li> <li>• Prendre en compte les besoins et les attentes du client et lui apporter une réponse personnalisée</li> <li>• Identifier les produits susceptibles de répondre aux besoins et aux attentes du client et les présenter</li> </ul> <p><b>Traiter les réclamations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion du conflit</li> <li>• Expliquer au client les procédures en vigueur</li> <li>• Traiter les situations relationnelles difficiles avec les clients</li> <li>• Assurer systématiquement une relation commerciale de qualité</li> </ul>
<b>MISE EN OEUVRE</b>	Les formations se dérouleront dans les locaux mis à disposition.
<b>MOYENS PEDAGOGIQUES</b>	Accompagnement avec un tuteur Points forts et axes de travail sur la période Evaluations des acquis