



MODALITÉ DE LA FORMATION

- Présentiel.
- Possibilité d'entrer en formation à tout moment.

DURÉE DE LA FORMATION

12 mois.

PUBLIC

- Tout public ayant idéalement une première approche du milieu professionnel.
- Accessibilité à tout pour tous.

PRÉREQUIS

- Être âgé de 16 ans minimum.
- Maîtriser les savoirs de base.

FORMATEUR

Professionnel confirmé dans l'exercice de ses fonctions, avec les compétences pédagogiques à mettre en œuvre les formations.

MOYENS MIS EN ŒUVRE POUR SUIVRE L'EXÉCUTION DE LA FORMATION

Signature de feuilles d'émargement (états de présence) signées par le stagiaire et le formateur en centre pour chaque demi-journée de formation.

MÉTHODOLOGIE ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Cours théoriques, animations pédagogiques et formation pratique.

SUIVI ET ÉVALUATION

- Évaluation en cours de formation sur des cas pratiques en centre et en entreprise.
- Validation lors d'une session d'examen final face à un jury.
- H&C se conforme aux dispositions prévues dans l'Arrêté du 21 juillet 2016 portant règlement général des sessions d'examen.
- Délivrance d'un diplôme du ministère du travail et de l'emploi de niveau 3.
- Possibilité de valider l'intégralité, un ou plusieurs blocs de compétences.

OBJECTIFS

Être capable de :

- Garantir la disponibilité des articles en rayon.
- Faciliter la relation commerciale avec la clientèle.
- Assurer l'approvisionnement et la mise en valeur des produits d'un rayon ou d'un point de vente.
- Répondre aux sollicitations des clients, les orienter et les conseiller.
- Préparer et transmettre une commande drive – click and collect.

CONTENU

I. Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal (CCP1)

- Approvisionner l'unité marchande
- Assurer la présentation marchande des produits
- Contribuer à la gestion et optimiser les stocks
- Traiter les commandes de produits de clients

II. Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal (CCP2)

- Accueillir, renseigner et servir les clients
- Contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat
- Tenir un poste de caisse et superviser les caisses libre-service

III. Compétences transversales

- Maîtriser sa communication verbale et non-verbale dans un environnement omnicanal
- Adopter les procédures ou les mesures de prévention des risques à sa disposition
- Exploiter des outils numériques (ordinateur, tablette, logiciels, applications...)
- Mettre en fonction les dispositifs d'aide à l'achat.
- Établir le diagnostic lors d'une panne courante

RÉSULTATS

2021 : reçus 74 % - Satisfaction globale : 100 %

COÛT PÉDAGOGIQUE

Formation à 100 % prise en charge dans le cadre d'une alternance. Pour tout autre dispositif, rapprochez-vous de votre centre pour étudier les moyens de financement.