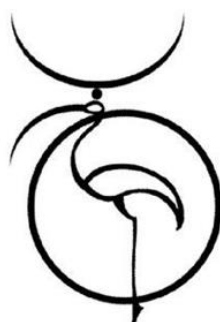


PROGRAMME DE FORMATION



Callista Formation Cform

TP Employé(e) Commercial(e) en Magasin



Public visé, condition d'accès

Salariés d'entreprise, personnes en reconversion professionnelle, demandeurs d'emploi

La formation est ouverte aux demandeurs d'emploi, salariés dans le cadre du Compte Personnel de Formation ou du plan de formation de leur entreprise.

Cette formation peut être suivie par les personnes en situation de handicap dans les conditions suivantes :



Pour les personnes malvoyantes, le support de cours en très gros caractères, en format papier et en format numérique, peut leur être mis à disposition avant le démarrage du cours.



Pour les personnes à mobilité réduite, nos locaux à Pointe à Pitre Chemin Neuf sont accessibles (rampe d'accès, toilettes aménagées). Par ailleurs, la visioconférence permet aussi aux PMR de suivre les cours en direct depuis leur domicile ou leur bureau. Ce procédé permet d'éviter des déplacements quotidiens souvent éprouvants.



Pour les personnes sourdes ou malentendantes, en plus des supports de cours écrits qui sont remis avant le cours, il est possible sous certaines conditions de faire appel à un service de sous-titrage en direct via le service ACCEO / TADEO.

🔗 <https://www.acce-o.fr/comment-ca-marche.html>

Sur le plan du **financement de la formation**, Callista Formation Cform travaille avec CAP EMPLOI et l'AGEFIPH, permettant ainsi à des personnes en situation de handicap d'**accéder à la formation**.



Les personnes en situation de handicap peuvent avoir des besoins spécifiques pour suivre cet accompagnement. N'hésitez pas à nous contacter pour en discuter.

Notre référente handicap : Katia MANGLOU PERIAC 0690 62 68 78.

Public visé

Demandeurs d'emploi, salariés d'entreprise, personnes en reconversion professionnelle

Prérequis & Conditions d'admission

- Maîtrise des savoirs de base en lecture et en écriture
- Une première expérience dans le domaine est recommandée
- Avoir une condition physique compatible avec l'exercice du métier
- Entretien individuel et tests psychotechniques

Objectifs opérationnels de la formation

Formation certifiante avec passage du Titre Professionnel de « Employé Commercial en Magasin » (ECM). Titre de niveau 3 (CAP/BEP), inscrit au RNCP, délivré par un jury de professionnels.

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

- Approvisionner un rayon ou un point de vente
- Accueillir et accompagner le client dans un point de vente

	Objectifs	Durée
MA Accueil Positionnement	- Accueillir et intégrer les apprenants à l'action de formation - Prise en main de la plateforme de formation en ligne	25.5 heures
M1 Approvisionner un rayon ou un point de vente		154 heures
- M1.1 Réceptionner les marchandises	- Identifier les documents de livraison - Contrôler les colis et leur contenus	14 heures
- M1.2 Assurer la manutention des produits - PSC1	- Connaître les gestes et postures - Maîtriser les risques professionnels : . Identifier les risques et produits dangereux . Adapter son comportement face aux situations - Identifier et interpréter les pictogrammes des étiquettes de manutention - Identifier et différencier les outils de manutention : tirepalette, diable, rolls - Respecter les consignes en matière d'hygiène et de sécurité	21 heures
- M1.3 Stocker les produits	- Disposer les produits dans le mode de stockage adéquat - Ranger la réserve et codifier les produits selon leur nature et selon différents critères - Déterminer les rôles des différents supports et contenants - Découvrir les systèmes de protection antivol	21 heures
- M1.4 Réaliser un inventaire et une démarque	- Identifier les techniques et documents d'inventaire - Dégager l'utilité de l'inventaire - Déterminer les causes d'une démarque - Différencier démarque connue et inconnue - Déterminer les moyens de lutte contre la démarque	14 heures
- M1.5 Connaître les produits	- Différencier et regrouper les produits - S'approprier la nomenclature IFLS - Différencier le conditionnement des emballages - Enumérer les fonctions techniques et commerciales du conditionnement et de l'emballage - Identifier et associer à chaque matériau les avantages et les inconvénients - Identifier les mentions obligatoires de l'étiquette produit - Identifier les éléments constitutifs du code barres - Connaître les labels, normes et appellations d'origine - Différencier les marques (nationales, distributeur...) - Caractériser les différents circuits et canaux de distribution	21 heures
- M1.6 Gérer l'approvisionnement du rayon	- Identifier les différentes zones de la surface de vente - Identifier les règles du merchandising - Associer chaque type de mobilier aux différents produits à présenter - Identifier les éléments constitutifs des facteurs d'ambiance - Identifier les règles de merchandising de séduction et de gestion - Calculer un linéaire au sol, un linéaire développé et une frontale	21 heures
- M1.7 Mettre en place une signalétique	- Identifier la réglementation en matière d'étiquetage - Identifier les éléments constitutifs de l'ILV - Identifier les éléments constitutifs de la PLV	21 heures
- M1.8 Participer au réapprovisionnement et à la passation des commandes	- Distinguer les dates limites : DLC/DLUO - Appliquer les règles de rotation des produits (gondoles, charte produit frais...) - Caractériser une situation de rupture de stocks - Passer une commande	21 heures

M2 Accueillir et accompagner le client dans un point de vente		133 heures
- M2.1 Maitriser les différentes techniques de communication pour pouvoir gérer la relation client	- Repérer les éléments de la communication et les objectifs du message - Définir la communication verbale, son rôle. - Reconnaître les différents registres de langage. - Définir la communication non verbale, interpréter les signes et les gestes	21 heures
- M2.2 Accueillir et conseiller le client	- Repérer les différentes attitudes possibles du client et leur interprétation - Créer un climat favorable au dialogue et pratiquer l'écoute active, questionner le client	21 heures
- M2.3 Gérer les incidents « clients »	- Identifier les incidents les plus fréquemment rencontrés - Formuler une réponse adaptée à un client mécontent - Choisir le mode de transmission de l'information adapté en fonction de la situation (immédiat ou différé) - Identifier les différents outils de transmission de l'information	21 heures
- M2.4 Participer à l'attractivité du rayon ou du point de vente	- Réaliser la présentation attrayante des produits - Identifier les différentes présentations événementielles et leur réglementation - Participer à la mise en place d'une action promotionnelle - Maintenir l'attractivité du point de vente : soigner sa tenue professionnelle, maintenir l'espace de vente en état marchand	28 heures
- M2.5 Préparer et ouvrir une caisse	- Respecter les règles ergonomiques liées au poste caisse - Réunir les documents, le fonds de caisse et le matériel nécessaire à l'ouverture de la caisse, effectuer les contrôles et les réglages - Ouvrir la caisse - Enregistrer les prix et les quantités - Contrôler et vérifier les marchandises en sortie - Gérer les difficultés au niveau de la saisie des prix - Ensacher les produits, changer un rouleau	14 heures
- M2.6 Enregistrer un moyen de paiement	- Identifier les pièces et les billets et vérifier leur authenticité - Enregistrer un paiement en espèce - Enregistrer un paiement par chèque - Effectuer les vérifications nécessaires - Utiliser l'imprimante chèque - Enregistrer un paiement par carte, utiliser le TPE	14 heures
- M2.7 Gérer la relation client au moment de l'encaissement	- Annoncer le prix à payer - Saisir le mode de paiement - Délivrer le ticket de caisse - Remercier et saluer	4 heures
- M2.8 Réaliser des opérations complémentaires à l'encaissement	- Saisir des bons de réduction - Éditer des factures - Enregistrer les ventes sur une carte de fidélité - Maintenir en état de propreté le poste caisse	3 heures
- M2.9 Fermer la caisse	- les espèces et titres de paiement - Remplir les documents - Éteindre la caisse, nettoyer le poste caisse - Remettre les fonds au responsable	7 heures
Accompagnement à la certification	- Accompagner l'apprenant à la certification - Rédaction du Dossier Professionnel - Préparation aux épreuves	37.5 heures
Total des heures en centre		350 heures
Période entreprise		140 heures
Durée totale de la formation		490 heures

Durée de la formation, modalités d'organisation et tarif

Durée totale de la formation : **490 heures**

350 heures en présentiel en centre de formation (12 semaines)

140 heures de stage en entreprise (4 semaines)

La formation est organisée en continu, elle se déroulera dans nos locaux de Pointe à Pitre

Callista Formation Cform

117 rue Frébault Pointe à Pitre

Callista Formation Cform

53 Chemin Neuf Pointe à Pitre 

Mail : drguadeloupe.cform@laposte.net

Tarif : entre 8 euros et 15 euros du coût horaire de la formation en centre.

Moyens et méthodes pédagogiques mis en œuvre

Méthodes pédagogiques

Méthode Expositive : 40%,

Méthode Active : manipulation 30%, mises en situation 30%

Techniques pédagogiques

Séances en présentiel en salle de formation

...Séances à distance si nécessaire

Mises en situations : jeux de rôles et cas pratiques

Exercices individuels et en sous-groupes

Supports pédagogiques

Paper-Board / Tableau blanc / Vidéoprojecteur

Ordinateurs (mis à disposition d'un ordinateur si nécessaire) avec connexion internet

Supports de cours et d'exercices mis en ligne sur Google Classroom.

Evaluation de la formation

L'évaluation formative en cours de formation

Trois Evaluations en Cours de Formation (ECF) sont prévues :

- Une évaluation concernant l'activité 1 du REAC «Approvisionner un rayon ou un point de vente ».
- Une évaluation concernant l'activité 2 du REAC «Accueillir et accompagner le client dans un point de vente »

Outils d'évaluation

Différentes méthodes d'évaluation des acquis existent. Chaque formateur est libre de mettre en place les méthodes et les outils pédagogiques qu'il estime les mieux adaptés aux apprenants. Les plus utilisés sont :

- QCM
- Travaux Pratiques (TP)
- Mises en situations

L'évaluation sommative (Référentiels utilisés : RC & REAC ECM)

Callista Formation Cform – Siège social : 19 rue Bertrand Maréchaux 97121 Anse Bertrand –

Siret : 8883517000011 N° de déclaration d'activité : 01973285897

Centre de formation : 117 rue Frébault 97110 Pointe à Pitre

Tél : 0690 62 68 78 /0590 22 18 58 Mail : drguadeloupe.cform@laposte.net

Cette évaluation intervient en fin de formation par le passage du Titre Professionnel Employé Commercial en Magasin.

L'ensemble des 2 modules permet d'accéder au Titre Professionnel ECM.

Pour l'accès au Titre Professionnel des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu en formation, les compétences sont évaluées au vu :

- a) D'une mise en situation professionnelle
- b) Du Dossier Professionnel du candidat
- c) Des résultats des évaluations réalisées pendant le parcours continu de formation (sauf VAE)
- d) D'un entretien final avec le jury

L'évaluation de la satisfaction des apprenants

Au cours de deux entretiens individuels réalisés en milieu et fin de formation, par le responsable pédagogique, nous évaluons la satisfaction des apprenants sur les thématiques suivantes : les objectifs et le contenu de la formation les conditions matérielles et logistiques de la formation, les compétences techniques et pédagogiques des formateurs, et le déroulement de la formation.

Un formulaire de satisfaction est complété par les stagiaires au cours de chaque entretien.

A l'issue de la formation, les anciens stagiaires disposent d'un compte personnel sur notre portail. Ils ont la possibilité d'y déposer « un témoignage » sur le contenu et le déroulement de la formation suivie.