

Employé Commercial

PROGRAMME de FORMATION

450 HEURES

LES OBJECTIFS DE LA FORMATION :

La durée totale du dispositif « employé commercial en magasin » est de 450 heures. Cette formation se déroulera en présentiel.

Le cycle employé commercial vise les objectifs suivants :

La formation se décompose en 2 modules, subdivisés en 7 compétences

Module 1 Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal : 225 H

- Compétence 1 : Approvisionner l'unité marchande
- ✓ Compétence 2 : Assurer la présentation marchande des produits
- ✓ Compétence 3 : Contribuer à la gestion et optimiser les stocks
- ✓ Compétence 4 : Traiter les commandes de produits de clients

Module 2 : Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal : 225 H

- Compétence 1 : Accueillir, renseigner et servir les clients
- ✓ Compétence 2 : Contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat
- ✓ Compétence 3 : Tenir un poste de caisse et superviser les caisses libre service

Durée (h)	Modules	Objectif	Séquence	Outils/support
225	Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal	Approvisionner l'unité marchande	- Participer à la réception des produits, vérifier la conformité de la livraison et signaler les anomalies éventuelles. - Stocker, ranger et mettre à disposition les produits dans le respect des principes de sécurité et d'optimisation de l'effort. Tout au long des opérations de mise en rayon, veiller à l'accessibilité des produits et des issues de secours et s'assurer que les allées sont circulables. - Respecter les règles sanitaires et les obligations légales concernant la valorisation des déchets et la réduction du gaspillage.	
		Assurer la présentation marchande des produits	Dans le respect des réglementations et du droit relatifs au commerce, des règles de merchandising d'organisation et de merchandising de séduction, mettre en rayon l'offre produits afin de maintenir l'aspect	

			marchand et l'attractivité de l'unité marchande. Pour éviter les ruptures, réaliser le réassort de l'offre produits de l'unité marchande en tenant compte des flux clients et des objectifs commerciaux définis par la hiérarchie. • Participer à la mise en place d'opérations commerciales et promotionnelles • Appliquer les mesures de prévention adaptées aux risques de chute, de manutention et de manipulation d'équipement de travail • Respecter les règles sanitaires et les obligations légales concernant la valorisation des déchets et la réduction du gaspillage	
		Contribuer à la gestion et optimiser les stocks	• Pour garantir la disponibilité des articles en rayon et une gestion fiable et optimisée des stocks, effectuer des comptages de stocks en magasin ou en réserve, faire remonter les informations sur les ruptures, les surstocks et la qualité des produits. • Contribuer à la préparation et à la validation des commandes ou à la réalisation de l'inventaire, dans le respect des procédures appliquées	

			dans l'entreprise • Traiter la casse et enregistrer la démarque connue • Participer à la réalisation des inventaires • Prendre en compte l'état des stocks, les ventes, les réservations clients et les objectifs commerciaux, définis par la hiérarchie, pour mettre à jour les paramètres de gestion des commandes et proposer des ajustements adaptés	
		Traiter les commandes de produits de clients	• Réceptionner les commandes clients effectuées en ligne ou dans l'unité marchande. • Prélever les produits dans le stock en utilisant les outils de traçabilité. • Vérifier la conformité en quantité et en qualité des produits prélevés. • Signaler toute anomalie à sa hiérarchie et respecter les consignes. • Constituer le panier client en unités de manutention équilibrées, stables et adaptées aux caractéristiques des produits. • Valider les opérations de traitement des commandes à l'aide des outils de traçabilité.	

			• Mettre à disposition le panier client avec les documents de vente appropriés. • Respecter les règles sanitaires, les règles de qualité et de sécurité afin de contribuer à l'atteinte du niveau de service client visé.	
225	Module 2 Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal	Accueillir, renseigner et servir les clients	• Accueillir, renseigner et servir les clients en prenant en compte d'éventuelles situations de handicap. • Prendre en compte leur demande et leur parcours d'achat avec attention afin de les satisfaire et de les fidéliser. • Valoriser l'offre produits et de services de l'unité marchande. • Adopter en toutes circonstances, y compris lors de litiges, ou de réclamations clients, un comportement propice à la satisfaction et à la fidélisation du client.	
		Contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat	• Accompagner les clients dans l'utilisation des dispositifs d'aide à l'achat mis à leur disposition dans l'unité marchande afin de contribuer à l'amélioration de leur expérience d'achat.	

			• Prendre en compte d'éventuelles situations de handicap. • Proposer les dispositifs d'aide à l'achat adaptés à la demande et au parcours d'achat du client. • Expliquer au client leur fonctionnement. Les mettre en fonction. • Etablir le diagnostic lors d'une panne courante de ces dispositifs. • Réaliser le premier niveau de maintenance. • Transmettre à sa hiérarchie les informations recueillies auprès des clients	
		Tenir un poste de caisse et superviser les caisses libre-service	• Pour contribuer à la fidélisation de la clientèle et à la gestion rigoureuse du point de vente, appliquer les principes de base de l'accueil en caisse. • Enregistrer les marchandises vendues et encaisser les règlements des clients, dans le respect des consignes et des procédures en vigueur dans l'entreprise. • Effectuer les contrôles nécessaires pour limiter la démarque inconnue. • Prendre en charge les réclamations	

			courantes des clients et gérer les conflits en caisse dans la limite de ses compétences. • Gérer le flux des clients se présentant aux caisses en libre-service, en leur indiquant les caisses disponibles et accessibles au regard de leurs moyens de paiement, afin de réguler et de minorer le temps d'attente. Aux « blabla caisses », communiquer avec le client afin de maintenir un lien personnalisé entre le client et l'unité de vente. • Recueillir des informations à partir des observations des clients.	
--	--	--	--	--