

Gestion de caisse et Employé Libre Service



Objectifs

- Comprendre et mettre en place les techniques d'accueil professionnelles au sein de son entreprise
- Connaître puis maîtriser les métiers et services de l'entreprise pour s'y adapter
- Être capable d'encaisser et de maîtriser l'ensemble des moyens de paiements tout en fidélisant son client
- Savoir gérer un stock, mettre en rayon les produits et gérer les rotations
- Pouvoir préparer, servir et assurer le suivi d'une commande drive
- Savoir valoriser l'image de son entreprise pour répondre aux mieux aux attentes des clients
- Connaître les techniques de gestion des réclamations
- Comprendre l'impact de la digitalisation dans l'univers du commerce et s'appropriier les méthodes de développement du e-commerce



Proposition de contenu prévisionnel

MODULE 1 : Remise à niveau des savoirs de base et savoir-être

42H

- Développement personnel et professionnel, Savoir être liés à la fonction d'employé libre-service
- Renfort de compétences en français, maths, bureautique
- Acquisition du vocabulaire professionnel

MODULE 2 : Maitriser la relation client

35H

- Assurer l'accueil, le renseignement et l'orientation du client
- Adopter une posture professionnelle (accueil client, politesse, sourire,...)

MODULE 3 : Vendre et promouvoir des produits et des prestations de service

35H

- Différencier les services proposés à la clientèle et s'y adapter.
- Mener un entretien de vente selon le service et l'encaisser.



Je me forme au **GRETA** de l'AIN

Proposition de contenu prévisionnel

MODULE 4 : Gérer les opérations d'enregistrement et d'encaissement

28H

- Utiliser le matériel d'encaissement.
- Optimiser son environnement de travail.
- S'approprier les méthodes de mise en rayon : PPP, gestion des produits frais

MODULE 5 : Etre capable d'approvisionner un rayon ou un point de vente

35H

- Préparer les marchandises en vue de leur mise en rayon
- Assurer la présentation marchande des produits dans le magasin
- Participer à la gestion et à l'optimisation des stocks d'un rayon
- Assurer la prestation d'une commande drive

MODULE 6 : Gérer et animer un site de e-commerce

- Comprendre les enjeux du e-commerce et identifier les indicateurs clés
- Savoir utiliser les fonctions du e-marchandising
- Animer et faire vivre un site internet

35 H



Je me forme au **GRETA de l'AIN**

METHODES PEDAGOGIQUES

- Les enseignements font appel aux méthodes de pédagogie active, interactive, et individualisée
- Alternance d'apports théoriques et de travaux pratiques (mises en situation, jeux de rôle, etc.)

Modalités pratiques



Démarrage prévisionnel : Lundi 25 janvier au 19 mars 2021

Groupe de 8 à 12 stagiaires

210 heures de formation au collège de Saint Genis Pouilly et 70 heures en entreprise, à raison de 35 heures par semaine.

=> Pédagogie active et interactive, individualisée, et privilégiant les travaux pratiques.

Lieu de formation



Collège Jacques Prévert de Saint Genis Pouilly

Calendrier de Formation

01-sept-20			01-oct-20			01-nov-20			01-déc-20			01-janv-21			01-févr-21			01-mars-21			01-avr-21			01-mai-21			01-juin-21			01-juil-21			01-août-21		
	AM	PM		AM	PM		AM	PM		AM	PM		AM	PM		AM	PM		AM	PM		AM	PM		AM	PM		AM	PM		AM	PM		AM	PM
						lun 2									lun 1	JG	7	lun 1	JG	7				lun 3									lun 2		
mar 1						mar 3			mar 1						mar 2	JG	7	mar 2	JG	7				mar 4			mar 1						mar 3		
mer 2						mer 4			mer 2						mer 3	LT	7	mer 3	LT	7				mer 5			mer 2						mer 4		
jeu 3			jeu 1			jeu 5			jeu 3						jeu 4	CF	7	jeu 4	JG	7	jeu 1			jeu 6			jeu 3			jeu 1			jeu 5		
ven 4			ven 2			ven 6			ven 4		ven 1				ven 5	LT	7	ven 5	LT	7	ven 2			ven 7			ven 4			ven 2			ven 6		
lun 7			lun 5			lun 9			lun 7		lun 4				lun 8	JG	7	lun 8			lun 5			lun 10			lun 7			lun 5			lun 9		
mar 8			mar 6			mar 10			mar 8		mar 5				mar 9	JG	7	mar 9			mar 6			mar 11			mar 8			mar 6			mar 10		
mer 9			mer 7			mer 11			mer 9		mer 6				mer 10	LT	7	mer 10			mer 7			mer 12			mer 9			mer 7			mer 11		
jeu 10			jeu 8			jeu 12			jeu 10		jeu 7				jeu 11	CF	7	jeu 11			jeu 8			jeu 13			jeu 10			jeu 8			jeu 12		
ven 11			ven 9			ven 13			ven 11		ven 8				ven 12	LT	7	ven 12			ven 9			ven 14			ven 11			ven 9			ven 13		
lun 14			lun 12			lun 16			lun 14		lun 11				lun 15			lun 15	JG	7	lun 12			lun 17			lun 14			lun 12			lun 16		
mar 15			mar 13			mar 17			mar 15		mar 12				mar 16			mar 16	JG	7	mar 13			mar 18			mar 15			mar 13			mar 17		
mer 16			mer 14			mer 18			mer 16		mer 13				mer 17			mer 17	LT	7	mer 14			mer 19			mer 16			mer 14			mer 18		
jeu 17			jeu 15			jeu 19			jeu 17		jeu 14				jeu 18			jeu 18	JG	7	jeu 15			jeu 20			jeu 17			jeu 15			jeu 19		
ven 18			ven 16			ven 20			ven 18		ven 15				ven 19			ven 19	LT	7	ven 16			ven 21			ven 18			ven 16			ven 20		
lun 21			lun 19			lun 23			lun 21		lun 18				lun 22	JG	7	lun 22			lun 19			lun 24			lun 21			lun 19			lun 23		
mar 22			mar 20			mar 24			mar 22		mar 19				mar 23	JG	7	mar 23			mar 20			mar 25			mar 22			mar 20			mar 24		
mer 23			mer 21			mer 25			mer 23		mer 20				mer 24	LT	7	mer 24			mer 21			mer 26			mer 23			mer 21			mer 25		
jeu 24			jeu 22			jeu 26			jeu 24		jeu 21				jeu 25	JG	7	jeu 25			jeu 22			jeu 27			jeu 24			jeu 22			jeu 26		
ven 25			ven 23			ven 27			ven 25		ven 22				ven 26	LT	7	ven 26			ven 23			ven 28			ven 25			ven 23			ven 27		
lun 28			lun 26			lun 30			lun 28		lun 25	JG	7				lun 29			lun 26			lun 31			lun 28			lun 26			lun 30			
mar 29			mar 27						mar 29		mar 26	JG	7				mar 30			mar 27						mar 29			mar 27			mar 31			
mer 30			mer 28						mer 30		mer 27	LT	7				mer 31			mer 28						mer 30			mer 28						
			jeu 29						jeu 31		jeu 28	JG	7							jeu 29									jeu 29						
			ven 30								ven 29	LT	7							ven 30									ven 30						
Nb heures			0	0	0	0	35	105	70	0	0	0	0	0	0	TOTAUX			210																

Blocs de compétences (activités)	Compétences	Objectifs de formation	Contenus formation	Cob Durée
<p align="center">Module 1</p> <p>Remise à niveau des savoirs de base et savoir être</p>	<p>Développement personnel et professionnel, Savoir être liés à la fonction d'employé libre-service</p> <p>Renfort de compétences en français, maths, bureautique</p> <p>Acquisition du vocabulaire professionnel</p> <p align="center">42 H</p>	<p>Permettre aux participants d'améliorer leur maîtrise des savoirs de base dans les 3 domaines de connaissances abordés, en lien avec les situations rencontrées dans le cadre professionnel.</p>	<p>- Communication écrite et orale dans des situations professionnelles : Écouter et comprendre une situation professionnelle S'exprimer à l'oral dans un cadre professionnel Lire un document professionnel Ecrire un texte professionnel Décrire, formuler un raisonnement Utiliser le vocabulaire usuel professionnel</p> <p>- Compétences opératoires, raisonnement logique : Se repérer dans l'univers des nombres Résoudre un problème Lire et calculer les unités de mesures, de temps et de quantités Se repérer dans l'espace Restituer oralement un raisonnement logique</p> <p>- Compétences comportementales Organisationnelles Communicationnelles</p> <p>- Compétences numériques : Connaître son environnement et les fonctions d'un ordinateur Saisir et mettre en forme des documents aux formats divers Se repérer dans l'environnement Internet et effectuer une recherche sur le web Utiliser la fonction de messagerie</p> <p>- Travailler dans le cadre de règles définies d'un travail en équipe Respecter les règles de vie collective (Les horaires et rythmes de travail sont identifiés et respectés, les formules de base de politesse et une posture respectueuse sont utilisées, la tenue vestimentaire est conforme..) Travailler en équipe Contribuer dans un groupe Communiquer (interlocuteurs identifiées selon leurs missions et fonctions, expression orale adaptée aux différents interlocuteurs)</p>	<p align="center">42h</p>

Blocs de compétences (activités)	Compétences	Objectifs de formation	Contenus formation	Durée
<p>Module 2</p> <p>Maîtriser la communication client</p>	<p>Assurer l'accueil, le renseignement et l'orientation du client.</p> <p>Traiter les réclamations et fidéliser les clients en prenant en compte les intérêts de l'entreprise.</p> <p>35 H</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Accueillir les clients en respectant la politique et les codes de l'entreprise. - Savoir écouter son client et identifier les besoins et les motivations du motif de réclamation, identifier les freins, reformuler les besoins. - Proposer une solution au client en respectant la politique commerciale de l'enseigne. - Pouvoir traiter toutes type d'objections. - Réaliser une vente de services associés - Utiliser les outils, les supports numériques dans le cadre de son activité - Adapter son comportement au trafic client dans le point de vente - Maîtriser les outils de satisfaction de la clientèle - Connaître les techniques de fidélisation et les adapter à la clientèle. - Mettre en œuvre les attitudes et les comportements professionnels adaptés à l'entretien de vente - Pratiquer l'écoute active - S'exprimer clairement - Savoir chercher les informations au sein du magasin. - Utiliser correctement le vocabulaire professionnel - Gérer les flux des clients - Gérer le temps accordé au client 	<ul style="list-style-type: none"> - Les réseaux sociaux en lien avec l'enseigne, le site E- commerce et les produits proposés - Réaliser les appels entrants et sortant - Vocabulaire associé - Techniques de communication interpersonnelles - Techniques d'écoute active - Les différentes modalités d'accueil - Les valeurs et cultures de l'entreprise - L'organigramme hiérarchique et fonctionnel du Magasin - Les règles et consignes de sécurité - Gestion des priorités - Vocabulaire en anglais de l'accueil téléphonique et physique - Les procédures de l'enseigne à respecter - Enregistrements des échanges et rendus - La communication en situation d'urgence - Les systèmes de fidélisation de l'enseigne - Les techniques pour assurer le suivi clientèle - Les différents types de clients - Les bases de la législation commerciale 	<p>35h</p>

<p>Module 3</p> <p>Vendre et promouvoir des produits et prestations de services</p>	<p>Différencier les services proposés à la clientèle et s’y adapter. Mener un entretien de vente selon le service et l’encaisser.</p> <p>35 H</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les différents services des univers et entreprises - Adapter ses services à sa typologie de clients - S’initier aux innovations dans le secteur des services - Maîtriser son accueil physique - Découvrir les besoins et les motivations d'achat, identifier les freins, reformuler les besoins - Effectuer une recherche comparative sur internet - Proposer les produits adaptés au souhait du client et argumenter la proposition - Présenter un article à l’aide d’un média numérique - Traiter toutes les objections avec méthode - Argumenter le prix et proposer les facilités de paiement - Fidéliser le client et assurer son suivi - Réaliser une vente de services associés - Encaisser en utilisant un terminal de paiement - Entrer les informations dans le fichier client. - Adapter sa tenue aux codes professionnels de l’univers et de l’entreprise. 	<ul style="list-style-type: none"> - Les éléments clés de la politique commerciale de l’entreprise indispensables à l’activité de vente - Les produits, des services, des tarifs et CGV* de l’enseigne et du magasin - Les documents commerciaux liés à la vente - Les réglementations et les procédures internes en lien avec l’activité du vendeur - Les principes de base de la législation commerciale à appliquer dans un magasin - Services adaptés au souhait des clients - La communication interpersonnelle avec un client - Les caractéristiques de la clientèle et de la concurrence du magasin - Les mobiles et motivations d’achat des clients. - Les typologies client, les comportements et les motivations d’achat des clients. - le dossier de financement et son suivi. 	<p>35h</p>
---	---	---	---	-------------------

<p>Module 4 et 5</p> <p>Gérer les opérations d'enregistrement et d'encaissement</p>	<p>Utiliser le matériel d'encaissement</p> <p>Optimiser son environnement de travail.</p> <p>S'approprier les méthodes de mise en rayon.</p> <p>Préparer les marchandises en vue de leur mise en rayon</p> <p>Assurer la présentation marchande des produits dans le magasin</p> <p>Participer à la gestion et à l'optimisation des stocks d'un rayon</p> <p>Assurer la prestation d'une commande drive</p> <p>63 H</p>	<p>Être capable de prendre en charge l'enregistrement des marchandises et services vendus.</p> <p>Savoir enregistrer les commandes et les livraisons</p> <p>Pouvoir saisir les bons de réductions et cartes de fidélités</p> <p>Connaître les différents moyens de paiement</p> <p>Savoir utiliser un terminal de paiement</p> <p>Maîtriser les procédures de contrôles de paiement.</p> <p>Gérer les fonds de caisse et les fermetures de caisse</p> <p>Assurer l'économat du poste de travail</p> <p>Maîtriser l'organisation poste de travail</p> <p>Intégrer le vocabulaire merchandising</p> <p>Maîtriser les techniques de merchandising</p> <p>Mettre en place les opérations commerciales et assurer leurs suivis</p> <p>Maîtriser les indicateurs de gestion liés à un rayon</p> <p>Intégrer le développement durable au quotidien</p> <p>Pouvoir prélever les produits stockés en magasin et en réserve</p> <p>Savoir renseigner les supports de suivi de commande et les transmettre.</p> <p>Maîtriser l'entretien des locaux et des réserves.</p> <p>Encaisser les clients et vérifier les paiements selon les procédures de contrôles.</p>	<p>Connaissance des moyens de paiement</p> <p>Le rendu monnaie</p> <p>Les outils de caisse et de paiement</p> <p>Les procédures de sécurité</p> <p>Les procédures de commandes et livraisons</p> <p>Les procédures de contrôles de paiements</p> <p>Enlever et désactiver les antivols</p> <p>Les taux de TVA</p> <p>Les conditions générales de vente</p> <p>Vérifier les prix</p> <p>Servir le client</p> <p>Les informations à sa hiérarchie en cas de problème.</p> <p>Les logiciels de commande et de gestion des stocks</p> <p>La rédaction des documents de garantie.</p> <p>Le contenu d'une facture</p> <p>Lecture d'un plan de masse</p> <p>Les règles de sûreté vis-à-vis de la recette.</p> <p>Les règles de gestion de de merchandising</p>	<p>63h</p>
---	---	---	--	-------------------

<p>Module 6</p> <p>Gérer et animer un site e-commerce</p>	<p>Comprendre les enjeux du e-commerce et identifier les indicateurs clés. Savoir utiliser les fonctions du e-merchandising. Animer et faire vivre un site internet.</p> <p>35 H</p>	<p>Comprendre le e-commerce, sa création, son évolution et son impact dans une économie de marché</p> <p>Connaître les sites marchands et vitrines</p> <p>Détecter les facteurs clés de la réussite d'un site marchand</p> <p>Adapter l'ergonomie à un site marchand pour le rendre vendeur</p> <p>Maîtriser les différentes fonctions d'un site Web</p> <p>Connaître les phases de création d'un site web</p> <p>Maîtriser les techniques d'interactions d'un site web</p> <p>S'approprier les réseaux sociaux et savoir les utiliser dans le commerce</p> <p>Savoir organiser un site</p> <p>Faire évoluer son site</p> <p>Définir les objectifs stratégiques du site et le positionnement.</p>	<p>l'organisation d'un site marchand et un site vitrine.</p> <p>l'impact du e-commerce en France et à l'étranger.</p> <p>les chiffres clé du e-business</p> <p>la culture de la vente sur internet.</p> <p>le profil du e-client</p> <p>les dimensions sociales (réseaux sociaux)</p> <p>veille technologique et informationnelle.</p> <p>les idées d'animation innovantes</p> <p>Utilisation des réseaux sociaux en applications smartphones</p>	<p>35h</p>
---	--	--	--	-------------------