

Formation Employé Polyvalent du Commerce et de la distribution

BLOC 1 : RECEVOIR ET SUIVRE LES COMMANDES

01 : Participer à la passation des commandes fournisseurs

01-01 : l'entreprise et ses partenaires	01-01-01 :	Rôle de l'entreprise	20 mn
	01-01-02	Organisation interne d'une entreprise	20 mn
	01-01-03	Partenaires de l'entreprise	20 mn
	01-01-04	Le marché de l'entreprise	20 mn
01-02 : les canaux et les circuits de distribution	01-02-01	Les circuits de distribution	20 mn
	01-02-02	Les différents flux des marchandises	30 mn
	01-02-03	Canaux de vente et interaction de ces canaux	40 mn
	01-02-04	Le drive en grande distribution	30 mn
01-03 : Les documents relatifs à la commande	01-03-01	Les informations nécessaires à la passation de commande	30 mn
	01-03-02	Les étapes d'une commande	30 mn
01-04 : Les niveaux de stocks	01-04-01	Les notions de stock, la cadence des ventes, la saisonnalité	40 mn
	01-04-02	La définition et les conséquences d'une rupture de stock	20 mn
	01-04-03	L'évaluation des quantités à commander	40 mn
01-05 : Le cadencier	01-05-01	les différentes formes de cadencier	30mn
01-06 : L'inventaire	01-06-01	Différents types d'inventaire	20 mn
	01-06-02	Procédures d'inventaire	20 mn
	01-06-03	Compter, contrôler, relever, chiffrer	40 mn

Formation Employé Polyvalent du Commerce et de la distribution

02 : Réceptionner			
01-01 : Réceptionner	02-01-01	L'aire de réception	40 mn
	02-01-02	Les procédures de réception	40 mn
	02-01-03	Les litiges de réception	30 mn
02-02 : Les règles d'hygiène et de sécurité	02-02-01	La manutention magasin	20 mn
	02-02-02	EPI	30 mn
	02-02-03	Les outils de manutention	40 mn
	02-02-04	Responsabilité du commerçant	20 mn
	02-02-05	Réglementation en matière d'hygiène	30 mn
	02-02-06	Réglementation qualité	20 mn
	02-02-07	Réglementation sécurité	40 mn
02-03 : Le règlement intérieur	02-03-01	Le règlement intérieur	20 mn
03 : Stocker			
03-01 : Rangement des produits en réserve	03-01-01	Organisation des réserves	40 mn
	03-01-02	Ranger les produits en réserve	40 mn
	03-01-03	Le déchet (généralités)	30 mn
	03-01-04	Responsabilité et traitement des déchets	40 mn
	03-01-05	Sensibilisation - Objectif : 0 déchet non trié	30 mn
03-02 : Etiqueter et antivoler les produits	03-02-01	Pourquoi des antivols ?	20 mn
	03-02-02	Poser et vérifier la présence des antivols	30 mn
04 : Préparer les commandes destinées aux clients			
04-01 : Les différents modes de préparation des commandes	04-01-01	Commandes omnicanales	20 mn
	04-01-02	Préparation des commandes en Drive	20 mn
04-02 : Les conditionnements et l'emballage	04-02-01	Conditionnement et emballage	30 mn
	04-02-02	Emballage et mode de livraison	30 mn

Formation Employé Polyvalent du Commerce et de la distribution

BLOC 2 : METTRE EN VALEUR ET APPROVISIONNER

01 : Approvisionner, mettre en rayon et ranger selon la nature des produits

01-01 : Les biens et les services	01-01-01	Biens et service	30 mn
	01-01-02	Production marchande - non marchande	20 mn
01-02 : Les familles de produits	01-02-01	Un essai de classification des produits	20 mn
	01-02-02	Les différents types de marque	30 mn
	01-02-03	Les principaux labels	20 mn
	01-02-04	Le rôle des normes	30 mn
01-03 : L'organisation de l'espace commercial	01-03-01	Agencement d'un point de vente	20 mn
	01-03-02	Répartition des linéaires et sens de circulation	20 mn
01-04 : Les principes de mise en rayon	01-04-01	La rotation des produits	20 mn
	01-04-02	Les dates de consommation des produits	20 mn
	01-04-03	La chaîne du froid et les températures de conservation	20 mn
	01-04-04	Les capacités de stockage d'un linéaire	20 mn
01-05 : Les niveaux de stock	01-05-01	Les niveaux de stock, cadences de vente, la saisonnalité	40 mn
	01-05-02	La définition et les conséquences d'une rupture de stock	20 mn
	01-05-03	L'évaluation des quantités à commander	40 mn
01-06 : Les mobiliers	01-06-01	Les principaux mobiliers de rangement, de vente et de présentation utilisés	20 mn
01-07 : Les règles de sécurité	01-07-01	Les risques liés à l'activité physique	20 mn
	01-07-02	Les gestes et postures à adopter	30 mn
	01-07-03	Sécurité du consommateur	40 mn

Formation Employé Polyvalent du Commerce et de la distribution

02 : Mettre en valeur les produits et l'espace commercial			
02-01 : Les facteurs d'ambiance	02-01-01	Environnement du point de vente	30 mn
	02-01-02	Ambiance et confort dans le magasin	40 mn
02-02 : Les règles d'implantation	02-02-01	Emplacement des familles de produits	20 mn
	02-02-02	Valeur des différents emplacements	20 mn
	02-02-03	Comment présenter les produits	40 mn
	02-02-04	Présentation des produits en linéaires	20 mn
	02-02-05	Les différentes étapes d'une implantation	30 mn
	02-02-06	Théâtraliser une opération saisonnière	20 mn
02-03 : les Actions d'animation promotion	02-03-01	Les principales techniques de promotion et d'animation	30 mn
	02-03-02	La réglementation applicable aux promotions et animations	20 mn

10

03 : Participer aux opérations de conditionnement des produits			
03-01 : L'emballage et le conditionnement	03-01-01	conditionnement et emballage	30 mn
	03-01-02	la vente en vrac	20 mn
03-02 : Les règles d'hygiène et de sécurité	03-02-01	Les produits d'entretien	30 mn
	03-02-02	Le matériel de nettoyage	30 mn
	03-02-03	Le nettoyage et l'entretien	30 mn
03-03 : Les organismes de contrôle	03-03-01	Les principaux mobiliers de rangement, de vente et de présentation utilisés	30 mn
03-04 : La TVA	03-04-01	Les pourcentages	10 mn
	03-04-02	La TVA : rôle et principaux taux	20 mn
03-05 : le calcul de prix	03-05-01	Composition du prix de vente	10 mn
	03-05-02	Coût de revient HT	20 mn
	03-05-03	La marge commerciale	40 mn

Formation Employé Polyvalent du Commerce et de la distribution

04 : Installer et mettre à jour la signalétique			
04-01 : l'information et la publicité sur le lieu de vente	04-01-01	Pourquoi communiquer sur le lieu de vente	20 mn
	04-01-02	Signalétique en magasin	20 mn
	04-01-03	Afficher : mais quoi ?	30 mn
04-02 : l'étiquetage et la traçabilité	04-02-01	Etiquetage alimentaire sur les produits préemballés	30 mn
	04-02-02	Etiquetage des vêtements	20 mn
	04-02-03	Réglementation dans un magasin d'électroménager	20 mn
	04-02-04	La traçabilité	20 mn
03-03 : la protection du consommateur	04-03-01	Protéger le consommateur	30 mn

8

05 : Lutter contre la démarque et participer aux opérations d'inventaire			
05-01 : La démarque	05-01-01	Démarque connue, inconnue : origine	30 mn
	05-01-02	Démarque connue et inconnue : quelques remèdes	30 mn
	05-01-03	Vol en magasin : ce qui dit la loi	30 mn
	05-01-04	Identifier les moyens de lutte contre la démarque	30 mn
	05-01-05	Gaspillage alimentaire : quand la loi passe par là	20 mn
05-02 : l'inventaire	05-02-01	Les différents types d'inventaire	20 mn
	05-02-02	Procédures d'inventaire	20 mn
	05-02-03	Compter, contrôler, relever, chiffrer	40 mn

Formation Employé Polyvalent du Commerce et de la distribution

BLOC 3 : CONSEILLER ET ACCOMPAGNER LE CLIENT DANS SON PARCOURS D'ACHAT

01 : Préparer son environnement de travail

	01-01	Le magasin espace de vente	20 mn
	01-02	Le matériel d'encaissement	25 mn
	01-03	Les risques professionnel et l'aménagement du temps de travail	15 mn
	01-04	Être professionnel dans sa présentation	25 mn
	01-05	Les enjeux de l'image d'une entreprise	20 mn
	01-06	Des techniques de vente : pourquoi ?	15 mn
	01-07	Les métiers de la vente	25 mn

7

02 : Prendre contact avec le client

	02-01	Les bases de la communication	25 mn
	02-02	Le paralangage	20 mn
	02-03	L'écoute active	15 mn
	02-04	Faire preuve d'empathie	20 mn
	02-05	Accueillir un client	25 mn

5

03 : Accompagner le parcours client dans un contexte omnicanal

	03-01	Découverte des besoins, des motivations et des freins d'achat	30 mn
	03-02	Proposer les produits adaptés	30 mn
	03-03	Traiter les objections	30 mn
	03-04	Conclure la vente	25 mn
	03-05	réaliser une vente de produits complémentaires	20 mn

Formation Employé Polyvalent du Commerce et de la distribution

04 : Finaliser la prise en charge du client			
	04-01	Prendre congé et assurer le suivi	20 mn
	04-02	Encaisser les achats	40 mn
	04-03	Editer une facture	35 mn
	04-04	Gérer une caisse en magasin	25 mn

4

05 : Recevoir les réclamations courantes			
	05-01	Traitement des réclamations	35 mn
	05-02	Gérer un client agressif	25 mn

2

06 : Utiliser efficacement le téléphone en entreprise			
	05-01	Gérer un appel téléphonique	25 mn
	05-02	Répondre au téléphone	35 mn