

CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE (CQP) Employé(e) de drive (niveau 3)

Date de mise à jour : le 07/12/2023

Emplois ciblés : Employé de drive

Objectifs :

Intervenir dans le cadre de la préparation de commandes passées sur le site internet et de l'accueil des clients d'un drive d'un magasin.

Moyens pédagogiques :

- Documents supports de formation projetés,
- Exposés théoriques,
- Étude de cas,
- Quizz en salle de formation,
- Mise à disposition supports de cours,
- Supports digitaux en e-learning, modules interactifs,
- Mise en situation,
- Ludo-Pédagogie.

Suivi de la formation et évaluations :

- Feuilles de présence,
- QCM,
- Grilles d'évaluation des compétences,
- Évaluation finale,
- Suivi post formation,
- Quiz à chaque fin de journée de formation.

Le Certificat de Qualification Professionnelle est délivré par la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi (CPNE).

RÉSUMÉ DE LA CERTIFICATION & INFORMATIONS CLÉS

Accès à la formation :

Prérequis : Accessible à tout demandeur d'emploi sans condition de diplômes souhaitant occuper un poste selon l'emploi ciblé.

Offre accessible aux personnes en situation de Handicap avec mesures d'accompagnement spécifique.

Modalités et délais d'accès :

- Par le biais d'un contrat de professionnalisation, à l'issue d'un entretien de motivation et d'un test de connaissances et savoirs de base (délai d'un mois entre la diffusion de l'offre d'emploi et l'entrée en formation)
- Par la validation des acquis d'expérience (VAE) pour les salariés ou personnes en recherche d'emploi qui justifient d'au moins un an d'expérience en rapport avec le CQP visé

Validation des Blocs de compétences :

Un Dossier d'Évaluation rempli par le tuteur et le formateur est présenté à un jury paritaire de la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi.

Les blocs de compétences peuvent être évalués – et validés – indépendamment les uns des autres.

Poursuite d'études :

Les CQP sont une passerelle vers l'insertion professionnelle.

Cependant, dans le cadre d'une formation générale, la recherche de compétences complémentaires peut être nécessaire.

Poursuite d'étude possible :
**Titre Professionnel Employé(e)
Commercial(e) en magasin**

Conditions tarifaires :

La formation est prise en charge par l'OPCO de la branche du commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire.

Eurocom Stratégies enregistre un taux d'obtention du CQP Employé de Commerce de **98 %** en 2022

LISTE DES MODULES DE FORMATION - Présentiel

Contenu du module – PRESENTIEL	Durée					
	7H	14H	21H	28H	42H	56H
GERER LA RELATION CLIENT						
Accueil d'un client au sein du magasin ou du drive		X				
Prise en charge des clients au sein du magasin ou du drive			X			
TOTAL HEURES MODULE	35 Heures					
GERER LES STOCKS EN RESERVE						
Contrôle des niveaux de stock en réserve et en rayon		X				
Maintien du bon état de la réserve			X			
TOTAL HEURES MODULE	35 Heures					
TRAITER UNE COMMANDE INTERNET						
Préparation de la commande		X				
Remise de la commande	X					
TOTAL HEURES MODULE	21 Heures					
SUIVI PÉDAGOGIQUE						
Accompagnement	10 Heures					

LISTE DES MODULES DE FORMATION – E-learning

Contenu du module – E-LEARNING	Durée					
	7H	14H	21H	28H	42H	56H
GERER LA RELATION CLIENT						
Accueil d'un client au sein du magasin ou du drive				X		
Prise en charge des clients au sein du magasin ou du drive			X			
TOTAL HEURES MODULE	49 Heures					
GERER LES STOCKS EN RESERVE						
Contrôle des niveaux de stock en réserve et en rayon				X		
Maintien du bon état de la réserve			X			
TOTAL HEURES MODULE	49 Heures					
TRAITER UNE COMMANDE INTERNET						
Préparation de la commande	X					
Remise de la commande		X				
TOTAL HEURES MODULE	21 Heures					

MODULE : Gérer la relation client

OBJECTIFS :

Recevoir le client
Informer le client
Traiter les demandes clients
Conseiller le client

PROGRAMME :

- Recevoir le client en appliquant les consignes de l'établissement afin de maintenir la qualité d'accueil, quel que soit le flux de clients
- Informer les clients sur les principales familles de produits et de services de l'établissement afin de lui proposer ceux susceptibles de répondre à ses besoins et attentes
- Traiter les demandes clients jusqu'à la prise de congé du client en apportant une réponse adaptée au besoin exprimé afin de préserver la qualité de la relation client
- Conseiller le client de façon personnalisée sur les gammes de produits et de services disponibles dans l'établissement afin de l'accompagner et d'anticiper ses besoins.

METHODES ET MOYEN PEDAGOGIQUES :

- Apports théoriques
- Mises en situation
- Cas pratiques
- Jeux de rôles

CRITÈRES D'ÉVALUATION PÉDAGOGIQUE :

- Questionnaires appelant des réponses de forme simple (questions à choix multiples, classement, description d'activité, etc...) qui visent à apprécier les connaissances générales relatives aux différentes situations auxquelles le candidat peut être confronté.
- Étude de cas qui vise un examen approfondi permettant d'évaluer les capacités d'analyse, d'adaptation et de restitution de l'apprenant.

MODULE: Gérer les stocks en réserve

OBJECTIFS :

Réaliser des opérations de comptage
Suivre les entrées et sorties de stocks
Ranger les stocks et la réserve
Entretenir le matériel

PROGRAMME :

- Réaliser des opérations de comptage dans le respect des procédures en vigueur afin de connaître précisément les quantités de chaque produit en rayon et en stock
- Suivre les entrées et sorties de stock en utilisant les outils de gestion de l'établissement afin d'alerter pour éviter les ruptures de stock ou les surstocks
- Ranger les stocks et la réserve en respectant les consignes de conditionnement et de tri afin de faciliter et de sécuriser l'accès aux stocks
- Entretien du matériel de rangement et de manutention des stocks selon les consignes de l'établissement afin de maintenir en état la réserve

METHODES ET MOYEN PEDAGOGIQUES :

- Apports théoriques,
- Mises en situation,
- Cas pratiques,
- Jeux de rôles.

CRITÈRES D'ÉVALUATION PÉDAGOGIQUE :

- Questionnaires appelant des réponses de forme simple (questions à choix multiples, classement, description d'activité, etc.) qui visent à apprécier les connaissances générales relatives aux différentes situations auxquelles le candidat peut être confronté.
- Mise en situation permettant d'évaluer les connaissances et les compétences d'un candidat. Elle vise, à travers une situation, à développer le savoir-faire, mais également le savoir-être de l'apprenant.

MODULE: Traiter une commande internet

OBJECTIFS :

Récupérer les produits
Finaliser les commandes
Remettre la commande au client
Procéder à un acte de validation de la commande

PROGRAMME :

- Récupérer les produits selon les procédures du magasin et en utilisant les outils à disposition afin de préparer avec efficacité les commandes
- Finaliser les commandes afin de les stocker de manière organisée en attendant le retrait
- Remettre la commande au client selon les procédures du magasin afin qu'elle soit disponible à l'heure et à l'endroit sélectionné lors de la prise de commande : remise en magasin, livraison à domicile, casiers, drive...
- Procéder à un acte de validation de la commande (scan, signature, encaissement) conformément à la procédure magasin afin de clore la transaction auprès du client

METHODES ET MOYEN PEDAGOGIQUES :

- Apports théoriques,
- Mises en situation,
- Cas pratiques,
- Jeux de rôles.

CRITÈRES D'ÉVALUATION PÉDAGOGIQUE :

- Questionnaires appelant des réponses de forme simple (questions à choix multiples, classement, description d'activité, etc.) qui visent à apprécier les connaissances générales relatives aux différentes situations auxquelles le candidat peut être confronté.
- Étude de cas qui vise un examen approfondi permettant d'évaluer les capacités d'analyse, d'adaptation et de restitution de l'apprenant.
- Questionnaire à choix multiple, questions ouvertes, texte à trous, étude de cas.

MODULE : Accompagnement

OBJECTIFS :

Accompagnement professionnel axé sur les besoins en compétences de l'entreprise et du secteur d'activité.
Consolider les acquis par des expériences de travail, fixer des objectifs des axes de progrès.

PROGRAMME :

L'accompagnement consiste à :

- Informer guider le salarié, lister les tâches actuelles,
- Faire preuve d'un engagement de qualité (respect des procédures),
- Synthèse des points forts et des points à améliorer en fonction de son activité, son comportement et de l'environnement,
- Fixer des axes de progression.

CRITÈRES D'ÉVALUATION PÉDAGOGIQUE :

- Face à face pédagogique (synthèse écrite) le carnet de liaison constitue un élément essentiel de l'accompagnement.
- Attestation d'accompagnement.

LISTE DES FORMATEURS

Nom, prénom	Diplôme(s) / qualification(s)	Expériences professionnelles (Dans l'enseignement et dans le domaine du commerce et de la Distribution)
BOULET Laurent	BACCALAURÉAT Professionnel Formation Institut de Formation à l'Excellence	<u>Enseignement</u> : Formateur commerce et grande distribution depuis 6 ans <u>Domaine Commerce et Distribution</u> : - Manager/responsable de département grande distribution pendant 18 ans
FONTAINE Evence	CAP et BP boucherie charcuterie et une mention complémentaire en traiteur	<u>Enseignement</u> : Formateur Commerce et Grande Distribution spécialisé dans les métiers de la boucherie, charcuterie, traiteur, fromage concept pizza et snacking depuis 2007 <u>Domaine Commerce et Distribution</u> : CAP et BP Boucherie et formateur dans le domaine
GERMAIN Stéphanie	TITRE PRO Formateur Professionnel pour Adultes	<u>Enseignement</u> : Formatrice commerce depuis 3 ans <u>Domaine Commerce et Distribution</u> : - Manager relation client et d'équipes pendant 23 ans
HENQUINET Alice	MASTER Grandes Ecole	<u>Enseignement</u> : Responsable pédagogique depuis novembre 2022 <u>Domaine Commerce et Distribution</u> : Diplômée Ecole de Commerce
MARTIN Cindy	DIPLOMÉE Institut de formation Auchan	<u>Enseignement</u> : Formatrice commerce et grande distribution depuis 13 ans <u>Domaine Commerce et Distribution</u> : - Manager de Rayon pendant 3 ans
MELIN Elise	Certification Formateur professionnel d'adultes	<u>Enseignement</u> : Responsable Pédagogique et Formatrice Indépendante <u>Domaine Commerce et Distribution</u> : - Manager en Parfumerie pendant 14 ans
MIRALLES Thomas	BACHELOR Responsable de développement commercial	<u>Enseignement</u> : Formateur commerce pendant 2 ans <u>Domaine Commerce et Distribution</u> : - Responsable de formation enseigne de luxe
PFISTER Nathalie	Préparation certification formateur depuis 2021 BTS Force de vente en alternance	<u>Enseignement</u> : Formation depuis 2020 <u>Domaine Commerce et Distribution</u> - Employée polyvalente : HDC et mise en rayons puis agent de maitrise - Téléprospectrice puis commerciale - Coach en développement personnel pendant 4 ans
ROBERT Marie-France	TITRE Formateur Professionnel d'Adultes	<u>Enseignement</u> : Formatrice commerce et grande distribution depuis 6 mois <u>Domaine Commerce et Distribution</u> : - Responsable Caisse pendant 10 ans