

# CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE (CQP) Manager Opérationnel(le) en magasin

Date de mise à jour : le 01/03/2023

**Emplois ciblés :** Manager de rayon, manager caisse, manager services

## Objectifs :

Acquérir les bonnes pratiques de la gestion des rayons, des réserves et de la tenue de caisse.  
Être sensibilisé sur l'importance de l'accueil et des relations clients dans l'amélioration de l'image de marque de l'entreprise.  
Mieux comprendre l'environnement de travail du commerce et savoir s'intégrer dans ce secteur.

## Moyens pédagogiques :

- Documents supports de formation projetés,
- Exposés théoriques,
- Étude de cas,
- Quiz en salle de formation,
- Cas pratiques en magasin,
- Mise à disposition supports de cours,
- Supports digitaux en e-learning, modules interactifs,
- Ludo-pédagogie.

Des formateurs experts dans le domaine du commerce

## Pré requis :

Tout demandeur d'emploi sans condition de diplômes souhaitant accéder à la fonction commerciale et occuper un poste selon l'emploi ciblé.

## Suivi de la formation et évaluations :

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

Le Certificat de Qualification Professionnelle est délivré par la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi

## 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 :

- A l'issue d'un entretien de pré-sélection
- Par la formation : en contrat de professionnalisation
- 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

### 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.

Possibilité de valider les blocs de compétences indépendamment.

### Poursuite d'études :

Ce CQP a pour but de déboucher directement sur un emploi.

### Conditions tarifaires :

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

## LISTE DES MODULES DE FORMATION – 210 heures

Contenu du module	Durée					
	7H	14H	21H	28H	42H	56H
<b>GESTION DE LA RELATION CLIENT</b>						
Accueil, information et orientation des clients						
Traitement des réclamations clients						
Prise en charge du client						
<b>TOTAL HEURES MODULE</b>	<b>0 Heure</b>					
<b>ANIMATION COMMERCIALE</b>						
Animations Commerciale						
<b>TOTAL HEURES MODULE</b>	<b>0 Heure</b>					
<b>MISE EN ŒUVRE ET MANAGEMENT DES PROCEDURES DE SECURITE</b>						
Sécurité des personnes, des biens et des produits						
<b>TOTAL HEURES MODULE</b>	<b>0 Heure</b>					
<b>MISE EN ŒUVRE ET ANALYSE DES PROCEDURES DE LUTTE CONTRE LA DEMARQUE</b>						
Lutte contre la démarque						
<b>TOTAL HEURES MODULE</b>	<b>0 Heure</b>					
<b>GESTION ECONOMIQUE</b>						
Pilotage des indicateurs économiques						
<b>TOTAL HEURES MODULE</b>	<b>0 Heure</b>					
<b>ANIMATION D'EQUIPE ET TRAVAIL EN EQUIPE</b>						
Compréhension de son environnement de travail						
Suivi de l'activité et animation d'équipe						
<b>TOTAL HEURES MODULE</b>	<b>0 Heure</b>					
<b>MANAGEMENT</b>						
Management de l'équipe						
Recrutement et integration						
Développement des compétences						
<b>TOTAL HEURES MODULE</b>	<b>0 Heure</b>					
<input type="checkbox"/> <b>GESTION ET MANAGEMENT OPERATIONNEL D'UN RAYON</b> (option facultative)						
Approvisionnement du rayon, organisation de la réserve et gestion des stocks						
Mise en valeur des produits						
<b>TOTAL HEURES MODULE</b>	<b>0 Heure</b>					
<b>SUIVI PÉDAGOGIQUE</b>						
Accompagnement	<b>10 heures</b>					

## **MODULE : Accueil, information et orientation des clients**

### **OBJECTIFS :**

Accueillir, informer et orienter le client vers le produit ou service adapté.

### **PROGRAMME :**

- Accueillir le client dans le magasin en appliquant les consignes,
- Se rendre disponible pour le client,
- Maintenir la qualité d'accueil quel que soit le flux clients,
- Accueil qualitatif du client : connaissances de base sur l'hygiène et la sécurité,
- Définition et reconnaissance de son propre stress, apprendre à gérer son stress,
- Savoir gérer son stress face au client,
- Savoir gérer un client présentant de signes de stress,
- Gestes et postures, définition générale.

### **METHODES ET MOYENS 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.
- Questionnaire à choix multiple, questions ouvertes, texte à trous, étude de cas.

## MODULE : Traitement des réclamations clients

### **OBJECTIF :**

Traiter les réclamations clients afin de préserver une relation commerciale de qualité.

### **PROGRAMME :**

- Identification de la nature des réclamations afin d'orienter le client vers le bon interlocuteur,
- Identifier les causes d'une réclamation par un questionnement adapté,
- Expliquer au client les procédures en vigueur au sein du rayon,
- Traitement des réclamations clients dans le respect des procédures en vigueur,
- Traiter les situations relationnelles difficiles avec les clients,
- Conclure efficacement une situation difficile,
- Adapter les réponses faites au client pour développer la relation commerciale,
- Fidélisation et orientation du client vers un nouvel achat,
- Gestion des réclamations.

### **METHODES ET MOYENS 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.
- Questionnaire à choix multiple, questions ouvertes, texte à trous, étude de cas.

## MODULE : Prise en charge du client

### OBJECTIFS :

Conseiller et accompagner un client.

### PROGRAMME :

- Les méthodes de vente,
- Conseiller le client sur le rayon, sur les produits/services ou leur utilisation,
- Prendre en compte les besoins du client et apporter une réponse personnalisée,
- Identifier les produits pour répondre aux besoins du client et les présenter.

### METHODES ET MOYENS 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 : Animation commerciale**

### **OBJECTIFS :**

Mettre en œuvre et déployer la stratégie commerciale de l'entreprise.

### **PROGRAMME :**

- Mettre en oeuvre la stratégie commerciale de l'entreprise.
- Présenter à l'équipe les opérations commerciales et les résultats attendus.
- Déployer les opérations commerciales avec le soutien opérationnel de l'équipe.
- Communiquer au responsable hiérarchique les informations utiles à l'organisation des opérations commerciales.
- Transmettre à l'équipe les systèmes de fidélisation et suivre leur déploiement.
- Transmettre à l'équipe les standards de qualité de l'entreprise en matière de relation client et les moyens/techniques pour assurer ce niveau de qualité attendu.
- Maintenir le niveau de qualité de la relation client, attendu dans l'entreprise, grâce à la supervision de l'activité de l'équipe et l'application de mesures correctrices le cas échéant (conseil, démonstration, etc.).

### **METHODES ET MOYENS 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.
- Exposé oral permettant de tester les connaissances du sujet mais également le positionnement professionnel de l'apprenant.
- Questionnaire à choix multiple, questions ouvertes, texte à trous, étude de cas.

## MODULE : Sécurité des personnes, de biens et des produits

### OBJECTIFS :

Maîtrise et garantie des consignes de sécurité.

### PROGRAMME :

- Maîtriser les consignes de sécurité, garantir leur application et mettre en oeuvre les actions correctives adaptées.
- Garantir le respect des consignes en matière d'entretien du matériel mis à disposition.
- Garantir l'absence de produits détériorés et/ou périmés.

### METHODES ET MOYENS 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 : Lutte contre la démarque

### OBJECTIF :

Lutter contre la démarque.

### PROGRAMME :

- Mettre en œuvre les procédures de lutte contre la démarque,
- Identifier et mettre en place des actions préventives de lutte contre la démarque.

### METHODES ET MOYENS 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.
- Exposé oral permettant de tester les connaissances du sujet mais également le positionnement professionnel de l'apprenant.

## **MODULE : Pilotage des indicateurs économiques**

### **OBJECTIF :**

Maîtriser, comprendre et analyser les différents indicateurs.

### **PROGRAMME :**

- Maîtriser, comprendre et analyser les différents indicateurs (de chiffre d'affaires, de marges, de frais, de stock et de démarque, etc.).
- Maîtriser et utiliser les différents documents et outils de gestion mis à disposition.
- Concevoir, proposer et suivre un plan d'action visant à améliorer les performances.
- Analyser les résultats économiques en quantité et en valeur à chaque sortie de document en les comparant aux résultats antérieurs.
- Assurer le suivi administratif et financier, et la bonne tenue des différents documents et fichiers.

### **METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES :**

- Apports théoriques,
- Mises en situation,
- Cas pratiques.

### **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.
- Etude de cas visant un examen approfondi permettant d'évaluer les capacités d'analyse, d'adaptation et de restitution de l'apprenant.

## **MODULE : Compréhension de son environnement de travail**

### **OBJECTIFS :**

Comprendre les grands principes de la politique de l'enseigne et de son fonctionnement.  
Comprendre les évolutions numériques.

### **PROGRAMME :**

- L'histoire de la distribution en France,
- Les différents critères de différenciation des points de vente,
- Les formes de commerce, les canaux de distribution,
- La zone de chalandise (Parties 1 et 2),
- L'implantation d'un point de vente,
- Les méthodes de vente,
- Les métiers de la grande distribution,
- Le commerçant et ses obligations légales,
- Identifier les supports numériques utilisés par l'enseigne,
- Les évolutions numériques,
- Le magasin du futur.

### **METHODES ET MOYENS 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 : Suivi de l'activité et animation d'équipe

### OBJECTIF :

Suivre l'activité de son équipe.  
Animer l'équipe.  
Contribuer à diffuser l'information.  
Respecter les règles collectives.  
Contribuer dans un groupe.  
Partager son savoir-faire

### PROGRAMME :

- Identifier les produits et services, les missions et tâches, les points de contrôle de l'activité, qui relèvent de son équipe.
- Identifier, suivre et transmettre, dans le respect des procédures, les indicateurs et objectifs de son activité.
- Utiliser les outils de suivi, mesure, contrôle.
- Renseigner et formaliser les documents liés à son activité selon les procédures de l'enseigne dans un mode de communication, adapté aux interlocuteurs habituels.
- Identifier les ressources en équipement, matériel (techniques et commerciaux) et en personnel.
- Repérer et faire remonter les aléas, dysfonctionnements, anomalies ou incidents les plus courants.
- Appliquer les procédures de l'entreprise concernant la gestion des flux (clientèle, appels, marchandises, argent...).
- Transmettre à l'équipe, suivre et respecter les exigences qualité du service.
- Organiser, préparer et conduire des réunions, briefs, ... avec les membres de l'équipe.
- Accompagner les membres de l'équipe dans la réalisation des tâches et les éventuels changements dans leurs activités.
- Apporter une réponse aux questions concernant les règles liées à la réglementation sociale applicable dans l'entreprise, utiles au quotidien (ex : horaires, congés, pauses, amplitudes, ...).
- Réaliser des actions en prenant en compte leur impact sur l'équipe (et l'activité).
- Expliquer et partager avec l'équipe les objectifs individuels et/ou collectifs, fixés avec la hiérarchie.
- Proposer des pistes d'améliorations et axes de progrès. Une fois validés par la hiérarchie, les transmettre à l'équipe et les mettre en oeuvre.
- Identifier et renseigner les indicateurs d'évaluation des compétences, le cas échéant selon les consignes et avec l'aide des personnes adéquates.
- Apprécier les compétences des personnes de l'équipe et repérer des besoins en formation ; partager ces informations avec sa hiérarchie.
- Proposer des actions de développement des compétences aux équipes en concertation avec sa hiérarchie : parrainage, tutorat, formation, ...
- Comprendre le périmètre et la place des différents interlocuteurs (collègues, hiérarchiques, clients...).
- Assimiler et transmettre les informations et consignes nécessaires à l'activité.
- Repérer les informations à transmettre au responsable (par exemple celles liées aux entretiens individuels)
- Transmettre de façon claire les informations relatives aux non conformités ou aux difficultés constatées.
- Identifier et appliquer les règles (règlement intérieur, procédures, ...).
- Maîtriser les consignes générales de sécurité.
- Respecter les horaires, les rythmes de travail.

- Mettre en pratique les principes de politesse et de respect des autres.
- Porter une tenue vestimentaire adaptée à l'activité et au contexte professionnel.
- Prendre en considération les différents points de vue.
- Apporter une contribution pour l'intérêt du groupe, dans le cadre de la mission à remplir.
- S'impliquer dans des actions concrètes.
- Transmettre son savoir-faire et ses connaissances par des conseils, des démonstrations et des explications.
- Accueillir et informer de manière adaptée un nouvel arrivant.

#### **METHODES ET MOYENS 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.
- Etude de cas visant un examen approfondi permettant d'évaluer les capacités d'analyse, d'adaptation et de restitution de l'apprenant.

## MODULE : Management de l'équipe

### **OBJECTIF :**

Se positionner en manager de proximité.  
Manager son équipe.

### **PROGRAMME :**

- Se positionner en manager accessible et à l'écoute.
- Faire preuve d'exemplarité.
- Être force de proposition et d'initiative.
- Adapter son management à tout type de situation. –
- Être à l'écoute des membres de son équipe.
- Fédérer son équipe autour des objectifs.
- Donner du sens à la mission des collaborateurs.
- Répartir et harmoniser de manière juste le travail de son équipe.
- Organiser et planifier le travail de chaque membre de son équipe dans le respect des règles légales et conventionnelles en vigueur.
- Mobiliser et motiver son équipe en capitalisant sur les atouts de chacun.
- Valoriser le travail des membres de son équipe, leur faire confiance en les responsabilisant dans leurs missions.

### **METHODES ET MOYENS 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.

## MODULE : Recrutement et intégration

### OBJECTIFS :

Identifier les besoins en recrutement et assurer l'intégration des nouveaux arrivants.

### PROGRAMME :

- Prévoir les charges de travail et en définir des besoins potentiels de recrutement.
- Préciser le ou les profils recherchés en fonction des besoins en ressources humaines.
- Conduire un entretien individuel de recrutement.
- Mettre en oeuvre le dispositif d'accueil et d'intégration du nouvel embauché.

### METHODES ET MOYENS 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.
- Etude de cas visant un examen approfondi permettant d'évaluer les capacités d'analyse, d'adaptation et de restitution de l'apprenant.

## MODULE : Développement des compétences

### OBJECTIFS :

Evaluer et développer les compétences individuelles et collectives des collaborateurs.

### PROGRAMME :

- Réaliser les entretiens obligatoires.
- Améliorer l'efficacité de l'équipe en tenant compte des compétences collectives et des compétences individuelles.
- Evaluer chaque membre de l'équipe en utilisant différents outils mis à disposition.
- Détecter les potentiels au sein de l'équipe et en référer.
- Identifier les besoins en formation de chaque membre de l'équipe.
- Proposer des actions de formation en lien, si nécessaire, avec le service RH.

### METHODES ET MOYENS 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.
- Etude de cas visant un examen approfondi permettant d'évaluer les capacités d'analyse, d'adaptation et de restitution de l'apprenant.



## **MODULE : Approvisionnement du rayon, organisation de la réserve et gestion des stocks**

### **OBJECTIFS :**

Organiser et gérer le circuit des marchandises, de la réception à la mise en rayon, et réaliser la gestion des stocks  
Identifier et passer des commandes et contrôler la réception et les stocks.  
Appliquer les procédures sur l'organisation de la réserve, l'entretien du matériel et le suivi des déchets, et réaliser les inventaires.

### **PROGRAMME :**

- Organiser le circuit des marchandises et des approvisionnements, de la réception à la mise en rayon en tenant compte de la politique commerciale et promotionnelle de l'enseigne.
- Analyser les indicateurs économiques du rayon et identifier les commandes à passer pour éviter les ruptures et les surstocks, en tenant compte des cadences de livraison, des stocks, des ventes, et de la saisonnalité.
- Garantir la mise en rayon en anticipant les risques de rupture et dans le respect du plan d'implantation, de présentation et de rotation des produits.
- Respecter la gamme et la structure d'assortiment du ou des rayons, définis par l'enseigne et le magasin.
- Compléter la gamme et la structure d'assortiment du ou des rayons selon les caractéristiques du marché et des produits locaux, et les besoins et attentes des clients.
- Déterminer, pour les différentes références des produits du/des rayon(s), les quantités à commander pour tenir les stocks à jour en tenant compte des promotions, de la saisonnalité, de la météo, des événements particuliers et des règles d'assortiment.
- Passer les commandes de produits et de consommables spécifiques au(x) rayon(s) et organiser le planning de livraison en respectant les procédures.
- Contrôler la conformité des opérations de réception au regard des procédures et consignes en vigueur.
- Réaliser un contrôle qualitatif et quantitatif des produits livrés dans le respect des procédures de l'enseigne.
- Détecter les marchandises non conformes et mettre en œuvre les procédures de refus en vigueur.
- Contrôler la mise en œuvre des procédures de gestion des stocks.
- Analyser les dysfonctionnements et mettre en œuvre les plans d'actions appropriés.
- Organiser le rangement des produits en réserve en fonction des consignes de rangement et des règles d'hygiène et de sécurité.
- Contrôler l'état de propreté et le rangement des réserves et mettre en œuvre des actions correctives adaptées.
- Préparer et réaliser les inventaires dans le respect des procédures en vigueur.

### **METHODES ET MOYENS 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 : Mise en valeur des produits**

### **OBJECTIFS :**

Implanter les produits dans le rayon (notion générale).  
Réaliser, mettre à jour et suivre le balisage et l'étiquetage du rayon.  
Mettre en valeur les produits dans le rayon et assurer leur visibilité.  
Les calculs commerciaux.

### **PROGRAMME :**

- Respecter le plan d'implantation et de présentation des produits ;
- Apprécier en continu la fiabilité du balisage sur la concordance optimale entre le balisage, les prix étiquetés et l'appel-prix caisse ou sur la concordance des appels-prix balance, les tarifs du jour et les informations disponibles ;
- Formuler des propositions adaptées de mise en valeur des produits au sein du/des rayon(s) ;
- Le marketing ;
- Calculs commerciaux dans le domaine du commerce ;
- Les Soldes ;
- L'opération promotionnelle.

### **METHODES ET MOYENS 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)
<b>BOULET</b> 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
<b>FONTAINE</b> 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
<b>GERMAIN</b> 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
<b>HENQUINET</b> Alice	MASTER Grandes Ecole	<u>Enseignement</u> : Responsable pédagogique depuis novembre 2022  <u>Domaine Commerce et Distribution</u> : Diplômée Ecole de Commerce
<b>KAAG</b> Camilia	Formation de Formateurs Diplôme CC2A (Cadre Commercial en Agro- Alimentaire)	<u>Enseignement</u> : Formatrice depuis 2020  <u>Domaine Commerce et Distribution</u> : Directrice de magasin pendant 14 ans
<b>MARTIN</b> Cindy	DIPLÔMÉE 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
<b>MELIN</b> 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
<b>MIRALLES</b> Thomas	BACHELOR Responsable de développement commercial	<u>Enseignement</u> : Formateur commerce pendant 2 ans  <u>Domaine Commerce et Distribution</u> : - Responsable de formation enseignement de luxe
<b>PFISTER</b> 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 maîtrise - Téléprospectrice puis commerciale - Coach en développement personnel pendant 4 ans
<b>ROBERT</b> 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