

# CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE (CQP) Vendeur / euse de produits non alimentaires

Date de mise à jour : le 01/01/2023

**Emplois ciblés :** Vendeur / euse en rayon de produits non alimentaires

## 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 :

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.

## 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>MAINTIEN DU BON ETAT MARCHAND DU RAYON</b>						
Maintien du bon état marchand du rayon						
Mise en valeur des produits						
Lutte contre la démarque						
<b>TOTAL HEURES MODULE</b>	<b>0 Heure</b>					
<b>SUIVI DES STOCKS ET GESTION DE LA RESERVE</b>						
Réalisation des inventaires						
Suivi des stocks						
Tenue de la réserve						
Réception des marchandises						
<b>TOTAL HEURES MODULE</b>	<b>0 Heure</b>					
<b>EVOLUTION DANS SON ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL</b>						
Partage des informations au sein de l'équipe						
Travail en équipe						
Compréhension de son environnement de travail						
<b>TOTAL HEURES MODULE</b>	<b>0 Heure</b>					
<b>VENTE CONSEIL</b>						
Conduite d'un entretien de vente						
<b>TOTAL HEURES MODULE</b>	<b>0 Heure</b>					
<b>SUIVI ET EXPERTISE PRODUITS NON ALIMENTAIRES</b>						
Prise de poste et suivi des produits du rayon						
Implantation du rayon						
Informations et conseil sur les produits du rayon						
Entretien du matériel et des installations spécifiques du rayon						
<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.
- Test de rapidité permettant d'évaluer la réactivité de l'apprenant.
- 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 : Maintien du bon état marchand du rayon**

### **OBJECTIFS :**

Assurer le bon état marchand du/des rayon(s) (approvisionnement, maintien marchand, et contrôle de la qualité des produits).

### **PROGRAMME :**

- La manutention des produits,
- Le mobilier de vente,
- Le merchandising,
- L'organisation de l'espace de vente,
- Le linéaire et les présentations événementielles,
- La rupture de stock et la rotation des produits,
- Maintenir l'attractivité de l'espace de vente,
- Les facteurs d'ambiance,
- Mettre en place les actions de merchandising de séduction.

### **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 : 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 : 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 : Réalisation des inventaires

### **OBJECTIF :**

Mettre en œuvre les consignes en matière de réalisation d'inventaires.

### **PROGRAMME :**

Réaliser les inventaires du/des rayon(s) de façon fiable et 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.
- Etude de cas visant un examen approfondi permettant d'évaluer les capacités d'analyse, d'adaptation et de restitution de l'apprenant.

## MODULE : Suivi des stocks

### **OBJECTIF :**

Utiliser les outils en vigueur en matière de suivi de stock.

### **PROGRAMME :**

Identifier l'état des stocks en consultant les outils de gestion des stocks disponibles au sein de l'enseigne.

### **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 : Tenue de la réserve

### OBJECTIFS :

Mettre en œuvre les consignes en matière de tenue des réserves (rangement et nettoyage).  
Entretien le matériel de rangement et de manutention.

### PROGRAMME :

- Réaliser le rangement des produits en réserve en fonction de l'espace disponible, des consignes de rangement et des règles d'hygiène et de sécurité ;
- Repérer les conditions problématiques de stockage des produits et prendre les mesures correctives (produits dangereux, fragiles, sensibles) ;
- Respecter les règles d'utilisation et de rangement du matériel ;
- Réaliser les opérations de premier niveau d'entretien du matériel de rangement et de déplacement des marchandises ;
- Identifier tout dysfonctionnement du matériel de rangement et de déplacement des marchandises et alerter l'interlocuteur.

### 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 : Réception des marchandises

### OBJECTIFS :

Contrôler la réception des marchandises.  
Enregistrer des entrées de stock.

### PROGRAMME :

- Vérifier la conformité du bon de commande,
- Réceptionner et contrôler les marchandises de son/ses rayon(s) en appliquant les règles du magasin,
- Enregistrer les entrées de stock,
- Ordonnancer les flux de marchandises vers les rayons.

### 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 : Partage des informations au sein de l'équipe**

### **OBJECTIFS :**

Adapter sa communication en fonction de son interlocuteur.  
Contribuer à diffuser l'information.

### **PROGRAMME :**

- Comprendre le périmètre et la place des interlocuteurs (collègues, hiérarchiques, clients...);
- Communiquer en tenant compte des différents interlocuteurs ;
- Établir une communication constructive avec les membres de l'équipe ;
- Assimiler et transmettre les informations et consignes nécessaires à l'activité ;
- Repérer les informations à transmettre au responsable ;
- Transmettre de façon claire les informations relatives aux non-conformités ou aux difficultés constatées dans le rayon (matériel défectueux notamment).

### **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 : Travail en équipe

### OBJECTIFS :

Respecter les règles collectives.

Travailler en équipe.

Contribuer dans un groupe.

Partager son savoir-faire.

### PROGRAMME :

- Identifier et appliquer les règles (règlement intérieur, procédures, ...)
- Mettre en pratique les principes de politesse et de respect des autres ;
- Avoir une tenue vestimentaire adaptée à l'activité et au contexte professionnel ;
- Comprendre les missions de chaque membre du groupe (équipe) ;
- Réaliser des actions en prenant en compte leur impact sur l'équipe ;
- Prendre en considération les différents points de vue ;
- Apporter une contribution pour l'intérêt du groupe, dans le cadre de la mission à remplir ;
- Transmettre son savoir-faire et ses connaissances aux nouveaux arrivants ;
- Comprendre l'organisation de l'enseigne et l'organigramme de l'entreprise (les différents services, les filiales, etc.) ;
- Histoire de l'Enseigne ;
- Le Magasin ;
- L'image professionnelle ;
- Connaissances de base (français, mathématique et informatique) appliquées au métier.

### 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.
- QQQQCCP (Quoi, Qui, Où, Quand, Comment, Combien, Pourquoi). Elle permet au candidat d'analyser à l'aide d'une grille une situation donnée.

## **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 : Conduite d'un entretien de vente**

### **OBJECTIFS :**

- Analyser les besoins du client
- Proposer des produits et services adaptés
- Echanger avec le client et conclure la vente

### **PROGRAMME :**

- Conduire une découverte des besoins et des attentes du client par un questionnaire adapté, une écoute active et une reformulation pertinente.
- Présenter les produits/services en tenant compte des besoins du client et de la politique commerciale du rayon et de l'enseigne dans le choix des produits et des services proposés au client.
- Présenter les nouveaux produits et les promotions en cours au client ainsi que les outils de fidélisation en vigueur.
- Personnaliser l'échange en proposant notamment des produits additionnels, complémentaires ou de substitution pouvant répondre aux besoins du client.
- Répondre aux objections des clients les plus courantes en utilisant les techniques existantes.
- Personnaliser la relation avec les clients en vue de les fidéliser.
- Identifier l'incidence de la vente sur les résultats du rayon en proposant des produits ou services complémentaires et des produits similaires en cas de rupture.
- Prendre congé en appliquant les consignes.

### **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 : Prise de poste et suivi des produits du rayon**

### **OBJECTIFS :**

Prendre et tenir le poste et mettre en œuvre les procédures et consignes d'hygiène, de sécurité propre au rayon

### **PROGRAMME :**

- Mettre la tenue de travail réglementaire.
- S'assurer de la propreté du rayon et du bon fonctionnement des équipements de son poste.
- Évaluer la qualité des produits proposés dans le rayon et leur bonne présentation sur le point de vente au regard des standards qualités de l'enseigne.
- Mettre en œuvre les procédures de retrait des produits non conformes à la vente.
- Assurer la bonne rotation des produits selon la procédure.

### **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 : Implantation du rayon

### OBJECTIFS :

Mettre en valeur les produits dans le rayon

### PROGRAMME :

- Respecter le plan d'implantation et de présentation des produits, et l'état marchand du rayon tout au long de la journée.
- Baliser le rayon dans le respect de la réglementation.
- Mettre en valeur le rayon.

### 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 : Informations et conseils sur les produits du rayon**

### **OBJECTIFS :**

Informier et conseiller le client sur le produit et son utilisation  
Prendre une commande

### **PROGRAMME :**

- Informer les clients sur les produits du rayon (caractéristiques, utilisation, ...).
- Conseiller les clients sur le choix d'un produit.
- Prendre les commandes des clients en leur fournissant une information adaptée sur les produits et les délais de livraison.

### **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 : Entretien du matériel et des installations spécifiques du rayon**

### **OBJECTIFS :**

Entretien et nettoyage le matériel, les meubles et le poste de travail.

### **PROGRAMME :**

- Maintenir en état les postes de travail, les matériels, les locaux, les équipements et les outillages.

### **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 : 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'ÉVALUATIONS 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