

## POEC Parcours Employé Commercial Polyvalent

**Durée:** 336.00 heures (48.00 jours)

### Profils des stagiaires

- Demandeurs d'emploi inscrits à Pôle Emploi

### Prérequis

- 1ère expérience souhaitée dans le domaine du commerce

### Objectifs pédagogiques

- Connaître l'environnement commercial et l'organisation d'un point de vente
- Effectuer des commandes cohérentes de marchandises
- Prendre en charge la réception des produits, les vérifier, les stocker
- Connaître et maîtriser les bases des actions de marketing et de merchandising produits
- Réaliser la mise en rayon de produits en magasin libre service
- Accueillir et conseiller les clients sur la surface de vente et en caisses
- Connaître les fondamentaux de l'encaissement des articles
- Maîtriser les règles d'hygiène et sécurité des produits, des locaux et des personnes

### Contenu de la formation

- Découverte de l'environnement commercial
  - Généralités sur le commerce et la distribution
  - Le marché de la consommation, tendances et évolutions
  - Les spécificités de l'enseigne Système U
  - L'environnement commercial du magasin (Zone de chalandise, analyse de la clientèle, forces et faiblesses, analyse de la concurrence)
- L'organisation d'un point de vente
  - L'organisation humaine : définitions de fonctions, répartition des tâches
  - Les droits et devoirs du salarié – règlement intérieur
  - L'agencement d'un magasin : présentation des différents univers
  - Le lexique de la grande distribution
  - Les flux de marchandises : De la commande à l'encaissement, visite de magasin
- Le Savoir-être dans le point de vente
  - Mieux se connaître pour mieux accueillir les clients
  - Les techniques de communication inter-personnelle
  - Gestion des émotions, gestion du stress et des conflits
  - Le comportement individuel, en équipe, avec la hiérarchie, avec les clients
- La gestion des articles
  - L'assortiment des produits : définition, mises à jour
  - La vie d'un produit : commande, réception et contrôle des marchandises, mise en rayon, gestion des stocks, le balisage, les règles d'hygiène et de sécurité.
  - Savoir limiter les démarques connues et inconnues
  - La gestion des réserves
  - Les inventaires
  - Les spécificités des rayons frais : implantations, rotations, DLC, chaîne du froid
  - Les particularités des Fruits et légumes et des rayons Métiers
  - Manutention : matériels et techniques

# Distrib Partners

26/28 Allée de Barcelone

31000 Toulouse

Email: [formation@distrib-partners.fr](mailto:formation@distrib-partners.fr)

Tel: +33561002931

- Le tri sélectif : déchets et emballages
- Les règles d'Hygiène et de Sécurité
  - Les hommes : tenue, hygiène, santé
  - Les locaux et les produits : nettoyage et désinfection, manipulation des produits, étiquetage
  - L'organisation : contrôles, maîtrise des températures, traçabilité, procédure d'alerte
- Marketing et merchandising
  - Les bases de la législation commerciale
  - Les règles de merchandising, l'implantation des produits
  - La communication commerciale
  - L'animation sur le point de vente
- Les fondamentaux de l'encaissement
  - Enregistrement des articles et encaissement
  - La relation client en caisses
  - Fidélisation du client : les process
  - Lutter contre la démarque inconnue en caisses
  - Les bons gestes en caisses : confort de travail et productivité
  - Le contrôle des différents moyens de paiement
  - Les procédures d'encaissement spécifiques au magasin
- La Sécurité dans le point de vente
  - Formation Premiers Secours
  - Formation Sécurité incendie
  - Gestes et postures
- Période d'application en entreprise
  - Réalisation de l'échantillonnage
  - Mise en rayon des articles
  - Balisage des rayons

## Organisation de la formation

### Equipe pédagogique

### Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Classes virtuelles
- Parcours en E-learning
- Documents supports de formation.
- Etude de cas concrets
- Exercices pratiques
- Visite d'analyse du magasin concurrent et d'un magasin comparable de l'enseigne

### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence dématérialisées
- Questions orales ou écrites.
- Mises en situation.
- Quiz d'évaluation d'acquisition des compétences
- Suivi individualisé des apprenants
- Formulaire d'évaluation de la formation.