

## POEC Préparateur de commande

**Durée:** 343.00 heures (49.00 jours)

### Profils des stagiaires

- Demandeurs d'emploi inscrits à Pôle Emploi

### Prérequis

- Une première expérience en commerce, drive ou logistique souhaitée

### Objectifs pédagogiques

- Connaître les généralités sur le commerce, les concepts Drive et gammes de produits
- Aborder les métiers et leurs exigences
- Maîtriser les bases de la communication, Adopter un comportement en adéquation avec les attentes de l'employeur et les valeurs de l'entreprise
- Connaître les modes d'approvisionnements, implanter les produits, en assurer la gestion puis les réceptionner et les stocker, les inventorier
- Maîtriser les règles d'hygiène et de sécurité des locaux, des produits, et des personnes
- Savoir préparer les commandes clients, effectuer une livraison et assurer un service de qualité
- Formation SST, Formation Incendie, Formation à la conduite en sécurité des chariots de manutention gerbeurs à conducteur accompagnant

### Contenu de la formation

- Le commerce et la distribution
  - La distribution : Le marché de la consommation, tendances et évolutions, L'environnement commercial et la zone de chalandise, Le lexique de la distribution
  - L'enseigne : Histoire, Culture, Valeurs, Prestations, Organisation,
  - Principes et fonctionnement du drive : Généralités sur le E-commerce, Le lexique du drive, Les types de concepts drive, L'organisation humaine, L'agencement d'un entrepôt Drive
  - Les produits du drive : Les flux de marchandises, Les gammes et la gestion de l'assortiment, Faire vivre l'offre client,
- Les femmes et hommes du drive
  - Les métiers et leurs exigences : Les différents métiers du drive, Les règles de vie dans l'entreprise, Le travail en équipe
  - Etre acteur de la qualité de service
- Le savoir-être en entreprise
  - La communication interpersonnelle, La connaissance de soi,
  - La réussite en équipe,
  - La gestion des conflits, le lâcher prise
- La logistique au drive
  - La gestion des produits : L'approvisionnement, Structure et vie de l'implantation des produits, Gestion des stocks, des inventaires et lutte contre la démarque, Les opérations dans un système d'information
  - Le stockage des produits : Réception et contrôle des marchandises, Le réapprovisionnement ambiant et frais, Les spécificités liées aux produits frais : rotations, DLC, chaîne du froid, fruits et légumes...
- L'hygiène et la sécurité
  - L'hygiène et la sécurité dans l'entrepôt alimentaire : Les locaux, Les matériels, Les personnes
  - L'hygiène et la sécurité des produits : La manipulation des produits
  - Les gestes et postures à adopter
- Le service client
  - La préparation des commandes clients : La réception de la commande à préparer, Le prélèvement des produits, La mise en sacs des produits et le stockage, Les demandes clients particulières
  - L'accueil et le service client dans un drive : Attitude et comportement à adopter, L'accueil du client et la remise de sa commande, La remontée des suggestions clients, Le traitement des réclamations courantes

# Distrib Partners

57 rue auguste Troup

31590 verfeil

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

Tel: 0603239401



- La sécurité dans l'entreprise
  - Formation à la conduite en sécurité des chariots de manutention gerbeurs à conducteur accompagnant
  - Formation Incendie
  - Formation SST

## Organisation de la formation

### Equipe pédagogique

### Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires sur une plateforme digitale.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en E learning
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

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

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Formulaire d'évaluation de la formation.