

## EMPLOYÉ COMMERCIAL EN MAGASIN

**DURÉE TOTALE DE LA FORMATION : 1120 H** (Formation théorique 840 H - Pratique en entreprise 280 H)

### 1- OBJECTIFS

- \* Acquérir les compétences nécessaires pour occuper un poste d'employé de Commerce Multi-spécialités
- \* Prendre en charge les marchandises à la réception, les vérifier, les stocker
- \* Approvisionner et faire le réassort au quotidien des rayons
- \* Participer à la tenue des réserves et au rangement des marchandises
- \* Accueillir et orienter le client dans l'espace de vente, le conseiller, l'aider à choisir
- \* Procéder à l'encaissement des ventes et gérer la caisse
- \* Contribuer à l'attractivité commerciale du magasin et participer à la mise en place d'opérations commerciales
- \* Effectuer régulièrement des comptages des stocks pour le réassort et les inventaires
- \* Veiller en permanence à la propreté du rayon ou du point de vente

### 2 - PUBLIC CONCERNÉ

- Personnes âgées d'au moins 18 ans
- Pré-requis :
  - \* Niveau V & V Bis de la formation professionnelle ou équivalence professionnelle
  - \* Maîtriser l'écrit et l'oral niveau 3ème des collèges
  - \* Être motivé par l'activité commerciale, être disponible et mobile
  - \* Avoir le sens du contact, du service et l'esprit d'équipe
  - \* Être autonome, rigoureux, diplomate et avoir le sens de l'écoute
  - \* Être organisé, disponible, Dynamique, Souriant, Actif et savoir s'adapter

### 3 - CONTENU DE LA FORMATION

<b>ACCOMPAGNEMENT</b>	<b>175 H</b>
Cohésion de groupe	14 H
Constitution de groupe afin de permettre à chacun d'intégrer les notions de base nécessaires à un fonctionnement social proche de celui de l'entreprise	
Bilan personnel et objectif professionnel	21 h
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Évaluation des compétences sur le plan professionnel</li> <li>* Analyse de l'expérience acquise</li> <li>* Élaboration d'un profil professionnel</li> </ul>	
Module 3 : Techniques de recherche d'emploi et autonomie personnelle	140 h
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Mobilisation progressive vers l'emploi</li> <li>* Acquisition de la maîtrise des outils de recherche d'emploi</li> <li>* Apprendre à structurer sa recherche par un plan d'action</li> <li>* Recherche d'informations et ciblage des entreprises à prospecter</li> <li>* Mise en forme des moyens de communication avec le marché du travail (CV, lettre de motivation)</li> <li>* Décryptage des offres d'emploi</li> <li>* La mise en place du contenu en fonction de l'objectif visé,</li> <li>* La levée des freins détectés.</li> <li>* Préparation à l'entretien de recrutement (utilisation de la vidéo)</li> <li>* Visualisation des séances d'entretiens filmés et analyses</li> <li>* Stratégie sur la mise en place des points faibles de l'entretien et amélioration des points forts</li> <li>* La restructuration du discours,</li> <li>* Savoir utiliser le téléphone lors de ses démarches de recherche d'emploi</li> <li>* Savoir se présenter lors d'un entretien et avoir une attitude appropriée</li> <li>* Planning et mémo</li> </ul>	

<b>PARCOURS DE LA FORMATION</b>	
<b>PRATIQUE DE LA VENTE</b>	<b>105 H</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* L'approche logique</li> <li>* La logique de vente</li> <li>* La relation acheteur/vendeur</li> <li>* La connaissance des produits</li> <li>* L'intelligence émotionnelle de la vente</li> <li>* Parler vrai pour mieux vendre</li> <li>* L'accueil téléphonique</li> <li>* Le dialogue de vente</li> <li>* Le service après vente</li> </ul>	
<b>PRATIQUE DE LA CAISSE</b>	<b>105 H</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Le poste de travail</li> <li>* Les règles de prise de service de la caissière (SBAM)</li> <li>* Le clavier <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les fonctions - Les manipulations - Ouvrir son poste de travail</li> <li>- Ouvrir sa caisse - Changer son code secret - Ouverture du tiroir</li> <li>- Départ en pause - Retour de pause - Fermeture de la caisse</li> </ul> </li> <li>* La manipulation de la caisse <ul style="list-style-type: none"> <li>- Changer son code</li> </ul> </li> <li>* Les règles d'or de l'accueil du client</li> <li>* Montrer son enthousiasme dans son sourire et son comportement <ul style="list-style-type: none"> <li>- Scanner un article - Utilisation de la douchette pour les articles lourds</li> <li>- Renseigner une quantité obligatoire - Enregistrer en appel prix</li> <li>- Multiplier un article - Article inconnu - Annuler un article</li> </ul> </li> <li>* Les instruments de paiement <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les cartes cadeaux, les bons d'achats</li> <li>- Scanner la carte cadeau, finalisation du ticket, enregistrement du moyen de paiement, édition du ticket</li> </ul> </li> <li>d'activation de la carte cadeau</li> <li>* Les espèces <ul style="list-style-type: none"> <li>- Saisir la somme donnée par le client, édition du ticket de caisse</li> </ul> </li> <li>* Le chèque (identification, validation, contrôle, encaissement) <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'introduction du chèque dans le lecteur, impression automatique du chèque, contrôle d'identité du titulaire, édition du ticket</li> </ul> </li> <li>* Le chèque manuel <ul style="list-style-type: none"> <li>- Saisir la bande CMC7, introduire le chèque dans l'imprimante, édition du ticket</li> </ul> </li> <li>* Les cartes bancaires <ul style="list-style-type: none"> <li>- Annoncer le montant des achats, et annoncer la somme à payer</li> <li>- Le client insère sa carte dans le lecteur, le client compose son code secret, édition du ticket de caisse et du ticket CB</li> </ul> </li> <li>* Les cartes bancaires étrangères (suivre les consignes du magasin) <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les cartes de l'enseigne</li> <li>- La facture et le bon de garantie</li> <li>- Le crédit à la consommation</li> <li>- L'après vente, les réclamations</li> <li>- Enregistrer les prélèvements en espèces</li> <li>- Préparer un prélèvement pour un envoi dans la pneumatique</li> <li>- Fin de poste, prélèvements en espèces</li> <li>- Prélèvements, autres moyens de paiement</li> </ul> </li> <li>* Les problèmes éventuels <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'arrêté de caisse - L'écart de caisse</li> <li>- Le fond de caisse - La fiche de caisse</li> <li>- La fiche de relevé de caisse</li> </ul> </li> <li>* La connaissance des produits <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les effets de commerce - L'encaissement</li> <li>- L'escompte - Le paiement</li> <li>- Les difficultés à l'échéance des effets</li> </ul> </li> </ul>	

<b>SUIVI ET PRÉSENTATION MARCHANDE DES PRODUITS</b>	105 H
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Le produit</li> <li>- La classification des produits - L'assortiment</li> <li>- Le conditionnement - L'emballage</li> <li>- L'étiquetage et sa réglementation - La fiche technique du produit</li> <li>* L'approvisionnement, l'état des stocks</li> <li>- Le calendrier de réassortiment - Le cadencier des commandes</li> <li>- Le plan d'achat et le budget d'achat - La commande</li> <li>- La réception des marchandises - Le rangement des produits en réserve</li> <li>- La mise en rayon de produits - L'inventaire</li> <li>* La présentation des marchandises</li> <li>- L'espace de vente en libre service - La surface de présentation</li> <li>- L'adaptation du mobilier aux produits - Le merchandising</li> <li>- L'organisation du linéaire - La place du produit dans le linéaire</li> <li>- La démarque inconnue - L'analyse du visuel d'un linéaire</li> <li>- Le relevé linéaire</li> <li>* L'organisation du point de vente, les hommes, les matériels</li> <li>- Le rôle du vendeur</li> <li>- La place du vendeur dans un grand magasin spécialisé</li> <li>- L'équipement informatique</li> </ul>	
<b>CALCULS COMMERCIAUX</b>	70 H
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Arithmétique</li> <li>- Les fractions - Les additions et soustractions</li> <li>- Les rapports - Les proportions</li> <li>- Le pourcentage direct - Le pourcentage indirect</li> <li>- Le coefficient multiplicateur - Les réductions</li> <li>* Le calcul des prix de vente et les marges</li> <li>- La détermination du prix de vente H.T.</li> <li>- Les réductions sur les prix</li> <li>- Les marges</li> <li>* La taxe sur la valeur ajoutée (TVA)</li> <li>- Les principes généraux - Les différents taux de T.V.A.</li> <li>- Le reversement de la T.V.A. à l'administration</li> <li>- Les intérêts simples - Les intérêts composés</li> <li>- L'escompte bancaire, l'agio</li> <li>* Les opérations financières à intérêts simples</li> <li>- Notion d'intérêt - Intérêt et valeur acquise</li> <li>- Les taux proportionnels - Le taux moyen de placement</li> <li>- L'escompte</li> <li>* Les opérations financières à intérêts composés</li> <li>- La valeur acquise - La valeur actuelle</li> <li>- Le taux d'actualisation - Les taux équivalents</li> <li>- Le calcul de l'agio</li> </ul>	
<b>INITIATION ÉCONOMIQUE ET JURIDIQUE</b>	70 H
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Initiation économique</li> <li>- L'entreprise dans son environnement - L'activité de production de l'entreprise</li> <li>- La diversité des entreprises - L'investissement</li> <li>- Les qualifications - L'aménagement du temps de travail - La population active - Le chômage</li> <li>- Le financement de l'investissement - L'entreprise et le marché</li> <li>* Initiation juridique</li> <li>- Le commerçant et ses obligations - Le fonds de commerce</li> <li>- Les formes juridiques de l'entreprise - Les contrats commerciaux</li> <li>- Le contrat de vente - Le crédit à la consommation</li> <li>- Le contrat bail - L'inexécution des contrats</li> <li>- La responsabilité civile - Les assurances</li> <li>* Sensibilisation au droit économique</li> <li>- L'accès à l'emploi - L'inspection du travail - Le contrat de travail - Le règlement intérieur</li> </ul>	

- Le licenciement - Les représentants élus du personnel - La durée du travail et les congés payés - Les conflits individuels et collectifs au travail	
<b>REMISE A NIVEAU DES COMPÉTENCES LINGUISTIQUES</b>	<b>210 H</b>
<b>Communication interpersonnelle et adaptation à l'entreprise</b>	28 H
* Présentation croisée des compétences (expériences, atouts, savoir-faire). * Travail de réflexion sur ses difficultés personnelles, relationnelles et sociales via des exercices pratiques et jeux de rôles	
<b>Socialisation et environnement professionnel</b>	35 H
* La communication interne et externe à l'entreprise * Communication entre les différents services de l'entreprise * Mieux se connaître pour comprendre l'autre * Soigner l'image offerte au client + Réussir la première impression + Les clefs du bon accueil physique + L'écoute active + Utiliser les attitudes adaptées, les mots justes pour chaque circonstance * Prendre du recul face aux événements stressants + Apprendre à agir plutôt que réagir + Acquérir des techniques de relaxation + Pratiquer des techniques éprouvées * Mieux connaître son style relationnel + Auto-diagnostic d'assertivité + Repérer les conduites inefficaces : passivité, agressivité, manipulation * Faire face aux situations difficiles + S'affirmer dans les situations relationnelles délicates + Réagir aux comportements agressifs, passifs ou manipulateurs + Développer la confiance en soi * Se préparer à l'entretien et au milieu professionnel + Le relooking + La Gestuelle + Les différentes postures	
<b>Expression orale</b>	35 H
* Principes de base de la communication (vocabulaire) * S'exprimer mais aussi faire s'exprimer * Repérage des points de distorsion possibles entre message émis et message reçu * Travail approfondi sur l'expression verbale et non-verbale * Étude des facteurs de conviction dans la forme et le fond d'un message * Structurer ses interventions (plans...) * Prendre des notes exploitables	
<b>Expression écrite</b>	70 H
* Réactualisation des acquis de base (orthographe, grammaire, syntaxe). * Rédaction des différents documents de type professionnel. * Consolidation des différentes structures élémentaires de la langue (forme affirmative et négative, masculin et féminin, singulier et pluriel)	
<b>Mathématiques / Calculs</b>	42 H
* Rappel de base + Numération, la représentation numérique, les multiplications et les divisions + Les nombres entiers, les décimaux + Le calcul mental + L'ordre de grandeur * Mesures (Les unités de longueur, de surface, de temps : calcul, conversions) * Logique + L'attention, l'observation, l'écoute, la rigueur + La lecture des énoncés	