



OBJECTIFS

Le (la) titulaire est capable de :

- Accueillir, informer et orienter le client
- Traiter les réclamations clients afin de préserver une relation commerciale de qualité
- Conseiller un client
- Mettre en oeuvre la stratégie et l'animation commerciale
- Veiller à la sécurité des personnes, des biens et des produits
- Lutter contre la démarque
- Comprendre les grands principes de la politique de l'enseigne et de son fonctionnement
- Comprendre les évolutions numériques
- 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
- Suivre le circuit des marchandises, de la réception à la mise en rayon, et réalisation de la gestion des stocks
- Passer des commandes
- Contrôler la réception
- Appliquer les procédures sur l'organisation de la réserve, l'entretien du matériel et le suivi des déchets, et réaliser les inventaires
- Veiller à l'implantation des produits dans le rayon (notion générale)
- Veiller à la qualité du balisage et l'étiquetage du rayon
- Veiller à la mise en valeur des actions promotionnelles

PUBLIC

Toute personne en prise de fonction dans le secteur du commerce
Toute personne souhaitant s'orienter vers le secteur du commerce
Professionnel du secteur du commerce
Toute personne en reconversion professionnelle

PREREQUIS

Maitrise des savoirs de base
Motivation à exercer le métier

CONDITIONS D'ADMISSION

Test de recrutement (tests écrits et oraux + entretien d'embauche)
Vérifications administratives

EFFECTIFS

De 8 à 15 stagiaires par groupe

DUREE ET RYTHME

90 heures de formation, à raison de 8 heures par semaine pendant 6 mois +
1 heure d'évaluation / 816 heures en entreprise

PROGRAMME

- Gestion de la relation client
- Animation commerciale
- Mise en œuvre et contrôle des procédures de sécurité
- Mise en œuvre et analyse des procédures de lutte contre la démarque
- Animation d'équipe et travail en équipe
- Gestion et animation opérationnelle d'un rayon (option facultative)

MODALITES DE FORMATION

Formation en présentiel

OUTILS PEDAGOGIQUES

Livret de formation papier et numérique
Outils numériques mis à disposition des stagiaires
Supports audios et vidéos
Matériel de simulation des situations professionnelles

**METHODES
PEDAGOGIQUES**

Cours théoriques
Mises en situation
Entretiens individuels
Travaux de groupe

**MODALITES
D'EVALUATION**

QCM et questionnaires
Mises en situation
Entretien avec le Tuteur
Dossier transmis au Jury de la branche

VALIDATION

Cette formation permet de valider le CQP Animateur Opérationnel en Magasin
Chaque stagiaire reçoit également une attestation de formation

CONTACTS

Formateur référent : Clément GIRARDIN
clement.girardin@live.fr



**NOTRE ECOLE DES METIERS DU
TERTIAIRE**

TURENNE COMPETENCES

8, RUE DE L'ARTISANAT

08000 CHARLEVILLE-MEZIERES

Directeur du centre

Alban hoekman

0651081634

turenne.competences@laposte.net

N'hésitez pas à nous contacter pour prendre RDV