



Accélérateur de compétences



## EMPLOYÉ LIBRE-SERVICE OPTION CAISSE

🕒 399 Heures

€ Cette action bénéficie du soutien financier de l'Etat dans le cadre du Plan d'Investissement dans les Compétences (PIC)

👤 Demandeurs d'emploi (h/f) inscrits à France Travail  
Être titulaire d'un diplôme de niveau IV  
Satisfaire aux épreuves orales du centre de formation

Pour les personnes en situation de handicap, vous pouvez contacter notre référent handicap Thierry Bonnet au 06 46 46 60 21

📅 Dates à venir  
9h/12h30 et 13h30/17h

📍 Le Campus by CCI Deux-Sèvres  
2 rue Ernest Pérochon  
79000 NIORT

### 🎯 Objectifs

A l'issue de la formation le stagiaire sera capable de :

- Accueillir, informer et conseiller un client,
- Réaliser des opérations d'encaissement,
- Approvisionner les rayons en magasin,
- Gérer les réclamations clients

📞 Vos contacts

Christelle COUTANT  
06 16 44 77 54  
c.coutant@cci79.com

l'opcommerce  
Opérateur de compétences

INVESTIR  
DANS VOS  
COMPÉTENCES

France  
Travail



[www.lecampusbycci79.fr](http://www.lecampusbycci79.fr)



### Méthodes pédagogiques

Le référentiel de formation est articulé autour de l'acquisition des compétences requises pour l'exercice des différentes activités du métier. Il propose une alternance entre l'acquisition de connaissances et de savoir-faire reliés à des situations professionnelles.

La formation donne aux apprenants l'occasion de travailler deux piliers d'apprentissage :

- "Comprendre", l'apprenant acquiert les savoirs et savoir-faire nécessaires à la compréhension des situations professionnelles,
- "Agir", l'apprenant mobilise ses savoirs et acquiert la capacité d'agir et d'évaluer ses actions.

Le parcours de formation tient compte de la progression de chaque apprenant dans sa manière d'acquérir les compétences. Ce parcours développe ainsi l'autonomie et la responsabilité de l'apprenant qui construit son cheminement vers la professionnalisation.



### Évaluations et certification

Certificat de réalisation

Attestation de fin de formation

### Module 1 - DEVELOPPER SES SOFT SKILL - 21 h

- Mieux comprendre les autres et soi-même
- Créer les conditions d'un échange de qualité
- Améliorer ses capacités à gérer son stress au quotidien
- Développer l'estime de soi pour développer son efficacité professionnelle
- Gérer son temps et ses priorités pour un bon équilibre vie professionnelle et vie personnelle

### Module 2 : CODES PROFESSIONNELS - 49h

- Valorisation des expériences et compétences sur le CV
- Rédiger une lettre de motivation
- Identifier et s'inscrire sur les différents Job Board
- Rédaction de supports de communication professionnels (e-mails, rapport d'activité, compte-rendu, note de synthèse)
- Apprendre à se présenter et présenter son projet professionnel
- S'entraîner lors de simulations à réaliser des entretiens d'embauche
- REX après la période d'immersion en entreprise

### Module 3 : BUREAUTIQUE - 35 h

- Environnement Windows
- WORD
- EXCEL

### Module 4 - L'ENTREPRISE ET SON ENVIRONNEMENT : 7h

- Panorama de l'appareil commercial français
- La classification des différents types de commerce
- Les différents groupes

### Module 5 - GÉRER LA RELATION CLIENT - 49 heures

- Accueillir, informer, conseiller et orienter le client
- Identifier les attentes du client
- Découvrir ses besoins
- Renseigner, orienter
- Accompagner le client dans l'espace de vente
- Prendre congés
- Traiter les situations délicates à l'accueil
- La gestion des files d'attente et de l'impatience des clients
- Le traitement des récriminations
- La gestion des réclamations clients à l'accueil ou en caisse
- L'intégration des perturbations dues au téléphone

### Module 6 - APPROVISIONNER LES RAYONS DU MAGASIN - 35H

- Identifier les besoins en approvisionnement de l'espace de vente
- Préparer les produits en rayon
- Déplacer les marchandises en respectant les règles et procédures de sécurité.
- Participer à la bonne tenue marchande de l'espace de vente, des rayons : approvisionnement, retrait des articles non conformes
- Maintenir l'attractivité, l'affichage des prix et les éléments de signalétique conformes aux normes en vigueur, propreté du rayon
- Participer à la mise en place des opérations commerciales à la lutte contre la démarque inconnue

### Module 7 - PARTICIPER A LA GESTION DES STOCKS ET DES PRODUITS, DES MARCHANDISES - 42h

- De la réception au stockage des produits
- Préparer les produits pour leur mise en rayon : vérification de leur conformité, étiquetage, mise en place des protections « antivol »
- Prendre en charge les produits des commandes « internet »
- Acheminer les marchandises en réserve, les stocker
- Participer à la bonne tenue de la réserve
- Participer à la réalisation des inventaires

### Module 8 - GERER LES RETOURS ET LES RECLAMATIONS CLIENTS : 28h

- Traiter les réclamations clients
- Traiter les retours produits, assurer les remboursements, les avoirs...

### Module 9 - REALISER LES ENCAISSEMENTS : 21h

- Assurer l'ouverture, la gestion et la fermeture de caisse
- Effectuer les opérations d'encaissement et appliquer les procédures de vérifications nécessaires selon les moyens de paiement

### Module 10 - RSE ET DEVELOPPEMENT DURABLE DANS LA DISTRIBUTION - 7h

- Liens entre RSE et développement durable
- Enjeux de la RSE
- Mise en œuvre de La RSE dans l'entreprise
- Sensibilisation à la feuille de route Néo Terra
- Les impacts environnementaux du numérique
- Les impacts environnementaux du tri et du recyclage des déchets : le cas de la distribution

### Module - 11 STAGE EN ENTREPRISE - 105 h

**l'opcommerce**  
Opérateur de compétences



INVESTIR  
DANS VOS  
COMPÉTENCES



France  
Travail



Le **CAMPUS**  
by CCI Deux-Sèvres

Accélérateur de compétences