

EMPLOYÉ·E

POLYVALENT·E

HÔTE·SSE DE CAISSE

Option Français Langue Etrangère (FLE)

Re-travailler

dans L'OUEST



Pour contribuer à l'attractivité de l'unité marchande et satisfaire la demande, l'**Employé polyvalent** met les produits à disposition des clients. Il participe à la réception des produits et vérifie la conformité de la livraison. Il stocke, range les produits et contribue aux inventaires. Il met en rayon l'offre produits et en réalise le réassort. Il maintient le rayon dans un état marchand, veille à l'accessibilité des produits et s'assure que les allées sont circulables. Il enregistre les marchandises vendues et encaisse les règlements. Il gère le flux des clients se présentant aux caisses en libre-service. Il effectue les contrôles nécessaires pour limiter la démarque inconnue.

DURÉE DE LA FORMATION

Formation en centre : **329h**

Immersion en entreprise : **105h**

Total : **434 heures**

OBJECTIFS

Former des personnes à l'acquisition des compétences et des techniques professionnelles nécessaires à l'exercice du métier d'Employé·e Polyvalent·e - Hôte·sse de caisse,

Permettre aux apprenants d'accéder à l'emploi et d'être opérationnels sur un poste d'Employé·e Polyvalent·e - Hôte·sse de caisse en intégrant en particulier la familiarisation avec le milieu de l'entreprise.

COMPÉTENCES CIBLÉES

Assurer la présentation marchande des produits

Mettre en rayon l'offre de produits respectant le droit et les réglementations relatives au commerce, les règles de merchandising d'organisation et de merchandising de séduction

Réaliser le réassort de l'offre de produits

Tenir compte des flux clients et des objectifs commerciaux pour le réassort

Appliquer les règles sanitaires et les obligations légales de valorisation des déchets et de réduction du gaspillage

Appliquer et respecter les mesures de prévention des risques

Accueillir les clients

Accueillir, renseigner et servir les clients en prenant en compte d'éventuelles situations de handicap

Communiquer des renseignements au client en tenant compte de sa demande et de son parcours d'achat

Servir le client en fonction de sa demande et en prenant en compte son parcours d'achat

Valoriser l'offre de produits et de services

Adopter des comportements propices à la satisfaction et à la fidélisation du client

Accompagner les clients vers les caisses traditionnelles ou les caisses en libre-service

Prendre en charge les réclamations courantes des clients et les transmettre à sa hiérarchie

Tenir un poste de caisse et superviser les caisses libre-service

Mettre en œuvre les techniques d'accueil en caisse

Respecter les procédures de contrôle des moyens de paiement

Appliquer les procédures de lutte contre la démarque en caisse

Maîtriser les techniques et procédures d'encaissement

Enregistrer et encaisser les règlements des marchandises vendues

FORMATION DISPONIBLE POUR :



MÉTIERS CIBLÉS

Le métier d'**Employé-e polyvalent-e / Hôte-sse de Caisse** s'exerce dans plusieurs secteurs d'activités, au sein des grandes et moyennes surfaces alimentaires ou spécialisées, boutiques ou commerces de gros.

Employé de libre-service

Employé en approvisionnement de rayon

Employé polyvalent de libre-service

Employé de commerce drive

Equipier de commerce

Equipier de commerce et caisse

Equipier magasin

Equipier polyvalent



PROGRAMME DE LA FORMATION

Modules d'intégration (14h)

Modules Français Langue Etrangère FLE (49h)

Assurer la présentation marchande des produits (77h)

- L'appareil commercial
- La réception des marchandises
- Les inventaires
- Le réassortiment des marchandises
- Les différentes démarques
- Les différents marchandisages
- La gestion des stocks et les commandes

Accueillir les clients (42h)

- L'accueil physique en rayon ou au poste de caisse
- Communication orale
- Le diagnostic des besoins
- La vente additionnelle, services proposés
- La fidélisation et la satisfaction de la clientèle

Tenir un poste de caisse et superviser les caisses libre-service (56h)

- L'enregistrement des marchandises
- Le drive
- Les différents dispositifs d'aide à l'achat
- La supervision des caisses libre-service



LES + AU SERVICE DE VOTRE RÉUSSITE

Les modalités techniques et pédagogiques mises en œuvre, reposent sur des situations d'apprentissage variées disponibles en présentiel au centre de formation.

Un suivi du travail réalisé et un **accompagnement individualisé** par une **équipe pédagogique experte**.

Une **planification adaptée** à vos besoins et définie au démarrage.

Une **plateforme e-learning « E-proévolution »** disponible 24h/24 et accessible sur ordinateur ou tablette. Notre outil en ligne vous propose une pédagogie riche : cours vidéo et interactifs, exercices, tests, quizz, études de cas, évaluations, forum, espace collaboratif etc.

Un **formateur référent** qui vous suit tout au long de votre parcours : suivi de votre parcours individuel et adaptation si besoin, accompagnement dans la recherche de votre stage, suivi en entreprise et coaching emploi.

Les cours collectifs : avec le formateur en face-à face ou en classe virtuelle.

La communauté d'apprenants : Vous pouvez contacter les autres apprenants, échanger des travaux ou travailler en petits groupes grâce à nos outils collaboratifs.

Le tutorat pédagogique : Si vous avez des questions, besoin d'un avis ou d'une correction, vous pouvez contacter à tout moment votre formateur via appel téléphonique, mail ou visio-conférence.

Le tutorat technique : Vos formateurs peuvent vous dépanner ou vous mettre en contact avec nos services d'assistance pour résoudre vos difficultés d'ordre numérique.



PÉDAGOGIE INCLUSIVE ET ADAPTÉE À TOUS

Nous mobilisons également nos partenaires handicap locaux pour répondre à vos besoins. Nous proposons un accompagnement personnalisé au regard de la situation de handicap ainsi que la possibilité d'aménagements concertés avec le stagiaire ou le bénéficiaire concerné :

Possibilité de mobilisation des aides dans le cadre de Prestations de Compensation du Handicap ou des aides de l'AGEFIPH (aides techniques et humaines, aides à l'adaptation des situations de formation, aides à la mobilité)

Possibilité d'aménager les horaires et le rythme de la formation, en fonction du format de la formation et des besoins

Compensation via les aides techniques, optiques, informatiques et électroniques : agrandisseur d'écran, logiciel zoom-texte, lecteurs d'écran, logiciel de reconnaissance vocale, trackball, joystick, claviers spécifiques, adaptateurs, etc.

Possibilité de solliciter une interface ou un interprète LSF

Possibilité d'adapter les supports de la formation (visuels adaptés, documents simplifiés)



ACCESSIBILITÉ DES LOCAUX

Nos centres de formation sont accessibles aux personnes en situation de handicap :

Accueil adapté

Circulation facilitée

Plan d'accessibilité affiché sur site



CONDITIONS D'ACCÈS

Prérequis pédagogiques :

Avoir un projet professionnel validé dans le secteur d'activité

Disposer des compétences de base en informatique et en bureautique

Savoir lire et écrire le français

Savoir compter

Satisfaire aux tests d'entrée

€ FINANCEMENT POSSIBLE

Cette formation est ouverte aux demandeurs-ses d'emploi. Elle est dispensée dans le cadre du dispositif régional 1 Emploi = 1 Formation. La formation est cofinancée par la région Pays de la Loire et le Fonds Social Européen.



Cofinancé par
l'Union européenne



Conditions :

Être sorti du système de formation initiale depuis au moins six mois

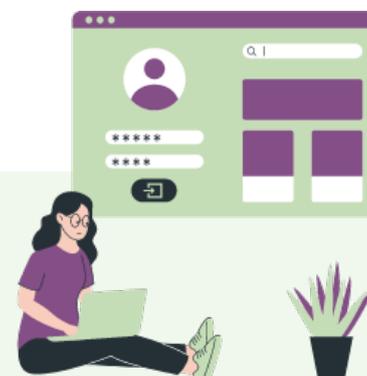
Ne pas avoir effectué de formations qualifiantes financées par le Conseil Régional depuis 24 mois

Les personnes de nationalité étrangère, doivent, pour entrer en formation 1 Emploi = 1 Formation, être en possession d'un titre de séjour, assorti d'une autorisation de travail qui n'est pas incompatible avec la formation (notamment en termes de domaine professionnel, de zone géographique ou encore de nombre maximum d'heures de travail autorisées).

ÉTAPES D'INSCRIPTION

La phase d'inscription sur la formation comporte 4 étapes :

- 1 - Transmission du Dossier de Pré-inscription avec les pièces demandées.
- 2 - Participation à une réunion d'information.
- 3 - Des tests de sélection permettant d'évaluer vos pré acquis (les compétences que vous avez déjà).
- 4 - Un entretien individuel permettant :
 - d'évaluer vos prérequis techniques et pédagogiques
 - de confirmer votre identité et votre projet professionnel
 - d'évaluer les freins qui pourraient entraver l'entrée en formation



Pour tous renseignements,
contactez notre plateforme d'informations :



02 49 09 14 59

candidat.rwo@retravailler.org

www.retravailler-ouest.fr