

Certificat de Qualification Professionnelle : employé de commerce (dominante caisse & drive)

Programme de formation

• Objectifs de la formation

Acquérir et maîtriser les bonnes pratiques dans la tenue de caisse. Se sensibiliser à l'accueil et son importance dans une relation client. Bien comprendre et maîtriser son environnement de travail afin de s'intégrer au mieux dans le secteur du commerce.

Acquérir une **Certification Qualification Professionnelle** (CQP) reconnue par la branche professionnelle et délivrée par la **CPNE** (Commission Paritaire Nationale pour l'Emploi)

• Public

Toute personne ayant une réelle volonté d'acquérir une qualification professionnelle et ayant un projet professionnel orienté vers le commerce.

• Pédagogie, animation, programme

La pédagogie de la formation permet d'alterner des périodes de formations pratique avec des périodes de formation théorique en salle.

Programme de formation réparti sur **4 blocs de compétences** (Relation client/Rayon/Caisse/Environnement de travail) :

- Accueil, information et orientation des clients
- Traitements des réclamations clients
- Prise en charge du client
- Maintient du bon état marchand du rayon
- Mise en valeur des produits
- Lutte contre la démarque
- Tenue de caisse
- Caisse automatique (en option)
- Partage des informations au sein de l'équipe
- Travail en équipe
- Compréhension de son environnement de travail
- Drive (en option)

• Prérequis à la formation

Aucun.

• Évaluation et/ou qualification

Évaluation intermédiaires au cours de la formation théorique et pratique. le **CQP** est une certification spécifique créée et délivrée dans une branche professionnelle. La qualification est reconnue par la branche concernée sur tout le territoire national. Elle de reconnaître des savoir-faire propres à un métier. Elle est reconnue dans la convention collective de la branche délivrée par la **CPNE**.

Lieu :

À définir avec le client
(formation théorique et pratique).

Nombre d'heures de la formation :

237 heures de formation théorique réparties sur 8 mois en alternance avec une formation pratique.

Langue :

Française.

Intervenant :

David SAUVAGEOT
(Psychologue du travail)
ou un intervenant RESILIENCE-RH

Contact :

RESILIENCE-RH
David SAUVAGEOT
6, place au bois
57100 Thionville
(+33) 3 82 56 62 67

info@resilience-rh.com