

PROGRAMME CQP VENTE DE PRODUITS NON ALIMENTAIRES

Prérequis d'accès à la formation : Aucun Prérequis.

Objectifs de la formation :

Le titulaire du CQP Vendeur/euse de produits non alimentaires travaille au sein des rayons de produits non alimentaires d'un magasin de la grande distribution, relevant de la branche du commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire (CCN 3305).

Relèvent de cette branche, les entreprises de 11 salariés et plus, réparties en sept principaux formats :

- Les hypermarchés : magasins de détail non spécialisés à prédominance alimentaire d'au moins 2 500 m² de surface offrant un assortiment de 25 000 à 40 000 références.
- Les supermarchés : magasins de détail non spécialisés à prédominance alimentaire de plus de 400 m² et de moins de 2 500 m² de surface, offrant un assortiment de 3 000 à 12 000 références.
- Les supérettes : magasins de détail non spécialisés à prédominance alimentaire d'une surface de vente comprise entre 120 et 400 m².
- Les entrepôts de logistique
- Les entreprises de commerce de gros : grossistes, dont le cash and carry. Leurs principaux clients sont des épiceries, des restaurateurs et hôteliers, d'autres commerçants de détail et des collectivités publiques ou privées.
- Les sièges sociaux et les centrales d'achat
- Les drives.

Durée de la formation : de 9 à 12 mois

Nombre de participants par session : de 12 à 26 participants.

Lieux de la formation : 185-203, Place de La Liberté 83000 TOULON.

Modalités Pédagogiques :

Face à face pédagogique,
Formateurs issus du milieu commercial et expérimentés,
Apports théoriques concrétisés par des mises en situation autour de simulations, exercices pratiques et échanges au travers des missions confiées par l'entreprise d'accueil.

Modalités d'évaluation :

Réalisation de contrôles continus en cours de formation,
Entretiens d'évaluation avec le(a) chargé(e) de la relation entreprise, le représentant de l'entreprise tutrice et le candidat.

Validation des blocs de compétences :

Un Dossier d'Evaluation rempli par le tuteur et le formateur est présenté à un jury paritaire de la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi qui statue et délivre le Certificat de Qualification Professionnelle.

Formalisation à l'issue de la formation : Certificat de Qualification Professionnelle validé par la CPNE.

Modalités d'admission :

Admissibilité des candidats par un entretien téléphonique, sur présentation du dossier scolaire,
Admission après un entretien en présentiel avec le(a) chargé(e) de relation entreprise.

Modalités d'accès : l'inscription est ouverte toute l'année. La signature des contrats en alternance est réalisable du 01 Janvier au 31 décembre. **Offre accessible aux personnes en situation de Handicap avec mesures d'accompagnement spécifique.**

Poursuivre ses études : CQP Manager Opérationnel.

Continuer son parcours professionnel :

Vendeur (euse) en rayon de produits non alimentaires.

MODULE 1 : LA RELATION CLIENT

1. Accueillir, informer et orienter le client :

- Accueillir le client dans le magasin en appliquant les consignes
- Se rendre disponible pour le client
- Maintenir la qualité d'accueil quel que soit le flux clients
- Informer le client sur les grandes familles de produits et services proposés par le magasin et l'enseigne
- S'exprimer de manière adaptée face au client

2. Traiter les réclamations clients afin de préserver une relation commerciale de qualité :

- Identifier la nature de la réclamation afin d'orienter le client vers le bon interlocuteur le cas échéant
- Identifier les causes d'une réclamation par un questionnement adapté et recueillir les éléments factuels
- Expliquer au client les procédures en vigueur au sein du rayon
- Traiter les réclamations clients dans le respect des procédures en vigueur
- Traiter les situations relationnelles difficiles avec les clients
- Conclure efficacement une situation difficile
- Adapter les réponses faites au client pour développer une relation commerciale de qualité, le fidéliser et l'orienter vers un nouvel achat

3. Conseiller un client :

- Conseiller le client sur le rayon, sur les produits/services ou leur utilisation
- Prendre en compte les besoins et les attentes du client et lui apporter une réponse personnalisée
- Identifier les produits susceptibles de répondre aux besoins et aux attentes du client et les présenter

MODULE 2 : LE RAYON

1. Assurer le bon état marchand du/des rayon(s) (Approvisionnement, maintien marchand, et contrôle de la qualité des produits)

- Réaliser la mise en rayon en anticipant les risques de rupture ou de surstock et dans le respect du plan d'implantation et de présentation des produits
- Prendre en compte le flux client pour déclencher la mise en rayon
- Repérer les produits détériorés et/ou périmés
- Implanter les produits dans le rayon (notion générale)
- Respecter le plan d'implantation et de présentation des produits

2. Réaliser, mettre à jour et suivre le balisage et l'étiquetage du rayon

- Apprécier en continu la fiabilité du balisage sur la concordance optimale entre le balisage, les prix étiquetés et l'appel-prix caisse ou sur la concordance des appels-prix balance, les tarifs du jour et les informations disponibles

3. Mettre en valeur les produits dans le rayon et assurer leur visibilité

- Mettre en valeur les produits de façon attractive et originale, notamment dans le cadre des actions promotionnelles en utilisant les outils de communication à disposition
- Formuler des propositions adaptées de mise en valeur des produits au sein du/des rayon(s)

4. **Lutter contre la démarque**

- Mettre en œuvre les procédures de lutte contre la démarque et identifier et mettre en place des actions préventives de lutte contre la démarque

MODULE 3 : LA RESERVE

1. **Mettre en œuvre les consignes en matière de réalisation d'inventaires**

- Réaliser les inventaires du/des rayon(s) de façon fiable et dans le respect des procédures en vigueur

2. **Utiliser les outils en vigueur en matière de suivi de stock**

- Identifier l'état des stocks en consultant les outils de gestion des stocks disponibles au sein de l'enseigne

3. **Mettre en œuvre les consignes en matière de tenue des réserves (rangement et nettoyage)**

- Réaliser le rangement des produits en réserve en fonction de l'espace disponible, des consignes de rangement et des règles d'hygiène et de sécurité
- Repérer les conditions problématiques de stockage des produits et prendre les mesures correctives (produits dangereux, fragiles, sensibles)

4. **Entretenir le matériel de rangement et de manutention**

- Respecter les règles d'utilisation et de rangement du matériel
- Réaliser les opérations de premier niveau d'entretien du matériel de rangement et de déplacement des marchandises
- Identifier tout dysfonctionnement du matériel de rangement et de déplacement des marchandises et alerter l'interlocuteur compétent

5. **Contrôler la réception des marchandises**

- Vérifier la conformité du bon de commande
- Réceptionner et contrôler les marchandises de son rayon(s) en appliquant les règles du magasin

6. **Enregistrer des entrées de stock**

- Enregistrer les entrées de stock
- Ordonnancer les flux de marchandises vers les rayons

MODULE 5 : ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

1. **Adapter sa communication en fonction de son interlocuteur**

- Comprendre le périmètre et la place des interlocuteurs (collègues, hiérarchiques, clients...).
- Communiquer en tenant compte des différents interlocuteurs.
- Établir une communication constructive avec les membres de l'équipe

2. **Contribuer à diffuser l'information**

- Assimiler et transmettre les informations et consignes nécessaires à l'activité.
- Repérer les informations à transmettre au responsable
- Transmettre de façon claire les informations relatives aux non conformités ou aux difficultés constatées dans le rayon (matériel défectueux notamment)

3. **Respecter les règles collectives**

- Identifier et appliquer les règles (règlement intérieur, procédures, ...)
- Connaître et appliquer les consignes générales de sécurité.
- Respecter les horaires, les rythmes de travail.

4. **Mettre en pratique les principes de politesse et de respect des autres.**
 - Avoir une tenue vestimentaire adaptée à l'activité et au contexte professionnel.
5. **Travailler en équipe**
 - Comprendre les missions de chaque membre du groupe (équipe).
 - Réaliser des actions en prenant en compte leur impact sur l'équipe.
6. **Contribuer dans un groupe**
 - Prendre en considération les différents points de vue.
 - Apporter une contribution pour l'intérêt du groupe, dans le cadre de la mission à remplir.
 - S'impliquer dans des actions concrètes
7. **Partager son savoir-faire**
 - Transmettre son savoir-faire et ses connaissances aux nouveaux arrivants par des conseils, des démonstrations et des explications
 - Accueillir et informer de manière adaptée un nouvel arrivant
8. **Comprendre les grands principes de la politique de l'enseigne et de son fonctionnement**
 - Identifier le positionnement de l'enseigne par rapport aux autres
 - Comprendre l'organisation de l'enseigne et l'organigramme de l'entreprise (les différents services, les filiales, etc.)
9. **Comprendre les évolutions numériques**
 - Identifier les supports numériques utilisés par l'enseigne
 - Connaître les différents outils digitaux utilisés par l'entreprise (site internet, tablette orientation, etc.)

MODULE 5 : VENTE ASSISTEE

1. **Conduire un entretien de vente**
 - Conduire une découverte des besoins et des attentes du client par un questionnement adapté, une écoute active et une reformulation pertinente.
 - Présenter les produits/services en tenant compte des besoins du client et de la politique commerciale du rayon et de l'enseigne dans le choix des produits et des services proposés au client.
 - Présenter les nouveaux produits et les promotions en cours au client ainsi que les outils de fidélisation en vigueur.
 - Personnaliser l'échange en proposant notamment des produits additionnels, complémentaires ou de substitution pouvant répondre aux besoins du client.
 - Répondre aux objections des clients les plus courantes en utilisant les techniques existantes.
 - Personnaliser la relation avec les clients en vue de les fidéliser.
 - Identifier l'incidence de la vente sur les résultats du rayon en proposant des produits ou services complémentaires et des produits similaires en cas de rupture.
 - Prendre congé en appliquant les consignes.

MODULE 5 : PRODUITS NON ALIMENTAIRE

1. **Prendre et tenir le poste et mettre en œuvre les procédures et consignes d'hygiène, de sécurité, de traçabilité, propres au rayon**
 - Mettre la tenue de travail réglementaire.
 - S'assurer de la propreté du rayon et du bon fonctionnement des équipements de son poste.
 - Evaluer la qualité des produits et leur bonne présentation sur le point de vente au regard des standards qualités de l'enseigne.
 - Mettre en œuvre les consignes en matière d'hygiène et de sécurité alimentaire dans toutes les interventions liées à la vie du rayon.
 - Réaliser les relevés de température de meubles et de chambres positives et en enregistrer les résultats
 - Mettre en œuvre les procédures de retrait des produits non conformes à la vente.
 - Assurer la bonne rotation des produits selon les procédures

2. Implantation du rayon

- Respecter le plan d'implantation et de présentation des produits, et l'état marchand du rayon tout au long de la journée.
- Baliser le rayon dans le respect de la réglementation.
- Mettre en valeur le rayon.

3. Informer et conseiller le client sur le produit et son utilisation

- Informer les clients sur les caractéristiques principales des produits (composition, allergènes possibles).
- Conseiller les clients sur les conditions de conservation, de consommation et les associations possibles.
- Informer le client sur les sigles et labels de qualité (Label Rouge,).

4. Prendre une commande

- Prendre les commandes des clients en leur fournissant une information adaptée sur les produits et les délais de préparation.

6. Entretenir et nettoyer le matériel, les meubles et le poste de travail

- Initialiser les balances et faire la tare.
- Maintenir en état le poste de travail, les matériels (coupe, emballage, présentation...), et les équipements.

EVALUATION DES BLOCS DE COMPETENCES

		VENTE DE PRODUITS
		Non Alimentaire
RNCP32447BC07 RELATION CLIENT	ACCUEIL, INFORMATION ET ORIENTATION DES CLIENTS	
	TRAITEMENTS DES RECLAMATIONS CLIENTS	
	PRISE EN CHARGE DU CLIENT	
RNCP32447BC06 RAYON	MAINTIEN DU BON ETAT MARCHAND DU RAYON	
	MISE EN VALEUR DES PRODUITS	
	LUTTE CONTRE LA DEMARQUE	
RNCP32447BC03 RESERVE	REALISATION DES INVENTAIRES	
	SUIVI DES STOCKS	
	TENUE DE LA RESERVE	
	RECEPTION DES MARCHANDISES	
RNCP32447BC08 ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL	PARTAGE DES INFORMATIONS AU SEIN DE L'EQUIPE	
	TRAVAIL EN EQUIPE	
	COMPREHENSION DE SON ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL	
VENTE ASSISTEE	CONDUITE D'UN ENTRETIEN DE VENTE	
PRODUITS	PRISE ET TENUE DE POSTE, ET SUIVI DES PRODUITS DU RAYON	
	IMPLANTATION DU RAYON	
	INFORMATIONS ET CONSEILS SUR LES PRODUITS DU RAYON	
	ENTRETIEN DU MATERIEL ET DES INSTALLATIONS SPECIFIQUES DU RAYON	