

DESCRIPTIF DE LA FORMATION

L'employé commercial participe à la réception des produits et vérifie la conformité de la livraison. Il stocke et range les produits dans le respect des principes de sécurité et d'optimisation de l'effort. Il prend en compte l'état des stocks, les ventes, les réservations clients et les objectifs commerciaux pour mettre à jour les paramètres de gestion des commandes. Il contribue aux inventaires. Il met en rayon l'offre produits. Il réalise le réassort de l'offre produits. Il maintient le rayon dans un état marchand, veille à l'accessibilité des produits et s'assure que les allées sont circulables. Il participe à la mise en place d'opérations commerciales et promotionnelles.

OBJECTIFS

- Être capable d'accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal



RNCP 37099BC02

TP EC _ CCP 2

Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal

PRÉ REQUIS

- Savoir lire et écrire
- Etre sélectionné suite à un entretien

PROGRAMME

CCP2 : Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal

Compétences professionnelles

- Accueillir, renseigner et servir les clients
- Contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat
- Tenir un poste de caisse et superviser les caisses libre-service

L'employé commercial accueille les clients et répond à leur demande afin de contribuer à leur satisfaction, à leur fidélisation et à la bonne réputation de l'unité marchande. L'employé commercial accueille le client, écoute sa demande avec attention et prend en compte son parcours d'achat. Il prend également en compte d'éventuels besoins spécifiques de personnes en situation de handicap. Il le renseigne et le sert en valorisant l'offre de produits et de services de l'unité marchande. Il explique au client le fonctionnement des dispositifs d'aide à l'achat et l'accompagne dans leur utilisation. En toutes circonstances, y compris lors de litiges, d'incivilités ou de réclamations clients, il adopte un comportement propice à la satisfaction et à la fidélisation du client.

ÉVALUATION EN COURS DE FORMATION:

- Evaluations en cours de formation
- Evaluation des périodes en entreprise via bilan
- Évaluations sommatives & de compétences.

**Le Titre professionnel peut être validé par capitalisation de CCP.
En cas d'échec le CCP manquant peut être repassé sous 5ans.**

CERTIFICATION :

- Passage de l'examen sur plateau technique devant un jury de professionnel.

MODALITÉS

FORMATION:

Semaine de regroupement cf planning
200 heures de formation

-Effectif du groupe :
de 5 à 12 personnes

-Lieux de formation :
CFA AREFIP

20 rue Docteur
Henri Roussel
97430 Le Tampon

5 Rue André Lardy
97438 Ste Marie

PÉDAGOGIQUES :

- Plateau technique : mise en situation (pratique)
- Période en entreprise (stage)
 - Blending Learning
 - Wifi

ACCESSIBILITE

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Pour un accompagnement personnalisé, prenez contact avec notre référent handicap au 0692 32 87 79 ou par mail à accompagnement@arefip.com

PROCHAINE SESSION

Entrée sortie permanente

TARIF

Formation continue (financement possible via France Travail, CPF, dispositif région) : 2030 €

DÉLAI DE TRAITEMENT DE DOSSIER

Minimum 2 semaines

NOS ATOUTS

UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ
UNE PLATEFORME D'E-LEARNING
DES PLATEAUX TECHNIQUES ÉQUIPÉS

CONTACTEZ-NOUS



Organisme de formation et CFA
24 Cité de la Plaine 97410 Saint-Pierre
SIRET:43378453500042/NDA9897025579
7 0692618681/arefip97410@gmail.com

Coordinatrice Pédagogique

0692 87 07 42

assistant.arefip@gmail.com

Assistante Administrative

0692 61 86 81

arefip97410@gmail.com

Conseillère en insertion professionnelle

0693 97 09 32

keren.recrutement@gmail.com

Chargé de relation entreprise

0693 94 79 22

conseiller.arefip@gmail.com



www.arefip.fr



Arefip



Arefip Formations



[arefip.formations](https://www.instagram.com/arefip.formations)