

EMPLOYÉ LIBRE SERVICE



DESCRIPTION

Cette formation vous permet de monter en compétences dans les métiers du conseil, de la vente au client et du commerce. Cette formation vous formera aux bases de la préparation de commandes, de l'accueil et de la gestion clientèle. Vous prendrez en charge la caisse et la gestion de la caisse. Vous apprendrez également à gérer les clients par téléphone.

Certifié QUALIOP1 par Apave Certification obtenue le 07/06/2021 - date d'échéance le 06/06/2027.

PROGRAMME

Accueil + Présentation de la formation

Présentation de la formation et des modules,

Présentation des CACES®

Présentation des compétences.

CACES® R 489 Catégories 1A – 3

CACES® R485 Catégorie 2

GESTES ET POSTURES

L'importance du risque

- Les accidents du travail
- Les maladies professionnelles

Panorama des sièges de lésions à :

- La tête
- Les membres supérieurs
- Le tronc
- Le bassin
- Les membres inférieurs

Analyse du risque : notions élémentaires d'anatomie

- Le squelette, la musculature, la colonne vertébrale
- Constitution de la colonne vertébrale
- Les maux de dos / leurs causes
- Leurs rôles, les accidents, les acteurs aggravants

La prévention du risque

Pratique

- Pratiques de manutentions manuelles
- Activités physiques de compensation et d'entretien
- Observations et analyses sur le terrain

LA RÉCEPTION DES MARCHANDISES

- Rôle et responsabilité de l'employé de commerce - réceptionnaire
- Le réceptionnaire face au transporteur
- La réglementation (*loi GAYSSOT*)
- Les droits et obligations du destinataire.
- Le laissé pour compte.
- Preuve de l'existence du dommage.
- Situation juridique du destinataire et droit de vérification.
- Le réceptionnaire face au livreur (*les réserves*)
- Mode et preuve de l'existence du dommage.
- Forme et conditions d'efficacité des réserves.
- Conséquences de l'acceptation sans réserve ou imprécises.
- Accords litiges relatifs à la constatation des dommages.
- Les quatre phases de la réception. (*Modes opératoires*)
- Les documents de réception
- Le bon de commande ou son double
- Les documents du transporteur
- Les documents de contrôle du froid
- Contrôles qualitatifs et quantitatifs: Nombre - Poids - Délai - Conformité - Qualité
- Droits du destinataire vis à vis du transporteur
- Émission de réserves
- Les différents articles du Code de Commerce inhérents à la réception de marchandises
- Comment définir l'acceptation ou le refus des marchandises
 - Modalités administratives de fin de livraison :
- Vis à vis du transporteur (*contrat de transport*)
- Vis à vis de l'expéditeur (*contrat de vente*)
- Équipements et matériels de déchargement de véhicules :
- Différents types de matériels
- Législation des matériels de manutention
- Modes opératoires

LE STOCKAGE - FACING - INVENTAIRE

- La codification
- Définition
- applications
- Le code à barres
- historique
- différents systèmes d'exploitation et leurs applications
- structure du code E.A.N
- le langage du Groupe d'Études, de Normalisation et de Codification (GENCOD)
 - applications logistiques
 - l'Échange de Données Informatisé (E.D.I)
- L'étiquetage électronique : la puce
- performances technologiques
- applications logistiques
- Les méthodes de localisation
- L'analyse A.B.C ou loi de Pareto ou règle des 20/80
- Zonage / Implantation
- **Études de cas pratiques :**
- **application de la loi de Pareto (chronologie)**

LE FACING

- La mise en rayon
- Effectuer le réassort
- L'importance du facing
- L'importance du respect des règles d'hygiène et de sécurité
- Participer à la lutte contre la démarque

L'INVENTAIRE

- Les différentes méthodes
- Les différents inventaires
- La mise en place en place d'un inventaire

LA PRÉPARATION DE COMMANDES

- Définition
- objectifs
- les documents de préparation

- le traitement administratif
- Les différentes étapes de la préparation de commande
- Vocabulaire spécifique à la profession / Glossaire
- Les principaux systèmes de collecte
- le préparateur va vers la marchandise
- Organisation du stockage et de la préparation des commandes
- conception des magasins de distribution
- la méthode A.B.C comme outil d'analyse
- transposition de la loi de Pareto à la préparation des commandes
- les circuits de préparation
- réduction des distances
- Les méthodes de préparation
- caractéristiques de chacune des méthodes
- supports administratifs
- matériel à mettre en place
- Les matériels servant à la préparation des commandes
- caractéristiques de chaque engin de préparation
- Les erreurs de préparation de commandes
- conséquences des erreurs de préparation
- missions du préparateur
- le contrôle de la préparation des commandes
- **Études de cas**
- Préparation administrative : un préparateur / une commande
- Préparation administrative : un préparateur / plusieurs commandes
- Préparation administrative : plusieurs préparateurs / plusieurs commandes

LES REGLES D'HYGIENE – HACCP

- Connaître le système HACCP
- L'importance de respecter les règles d'hygiène de sécurité
- Les 7 principes de la méthode HACCP
- Les dangers microbiologiques
- La chaîne épidémiologique
- L'analyse des risques

COMMUNICATION VENTE

Les méthodes de communication en entreprise

- La Kinesthésie
- Les méthodes de vente

GESTION DE LA CAISSE

- Les moyens de paiement
- Appliquer les procédures de contrôle et de surveillance au poste de caisse
- Les opérations de caisse
- Le ticket de caisse
- Le e-commerce
- L'avoir

GESTION DU STRESS

Techniques de gestion du stress

GESTION DE CONFLIT

- **L'apparition du conflit**
- **L'interlocuteur**
- **L'assertivité**
- **La gestion de conflit**
- **PRATIQUE PROFESSIONNELLE**
- Accueillir le client en magasin - drive ou par téléphone
- Orienter le client
- Réaliser le picking et la mise en colis / sac dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité et de stockage
- S'organiser selon la réception des commandes
- Produit de remplacement en cas de rupture
- Module Drive
 - Le E-commerce
 - Les moyens de préparation – Rolls – chariots
 - Accueillir et remettre la commande au client drive
- Gérer son stress au poste de caisse
- Réagir face aux conflits
- Gestion des réclamations clients
- La fidélisation du client
- Communiquer à l'oral en situation professionnelle
- Gestion des déchets et sensibilisation au développement durable
 - Prendre conscience des enjeux du développement durable et s'inscrire dans une démarche écoresponsable
- **Utilisation des différents chariots en réception, stockage en réserve, réception des Rolls et réassort**
- **Utilisation du transpalette électrique**
- **Le contrôle qualitatif et quantitatif tout au long de l'opération**

TECHNIQUE DE RECHERCHE D'EMPLOI

Le curriculum vitae dans le commerce

La lettre de motivation

Les méthodologies de recherche et les réseaux sociaux