

## ACCUEIL & RELATION CLIENT EN CAISSE

Réf. formation PE10



### OBJECTIFS

- ▶ Maîtriser les différentes techniques en caisse
- ▶ Maîtriser les missions de l'hôte-sse de caisse en lien avec l'enseigne
- ▶ Gérer les situations délicates
- ▶ Proposer un accueil de qualité
- ▶ Répondre aux attentes des clients
- ▶ Générer de la satisfaction et de la fidélisation

### DU CONTENU OPÉRATIONNEL



#### ACCUEIL POURQUOI & COMMENT

- ▶ Approche
- ▶ Lien pendant le passage article
- ▶ Présentation du prix
- ▶ Lien pendant l'encaissement
- ▶ Prise de congé



#### RELATION CLIENT

- ▶ Fidélisation
- ▶ Explications
- ▶ Les possibles (échanges, factures, bons, fidélité, ...)
- ▶ Reconnaissance



## LUTTE CONTRE LA DÉMARQUE EN CAISSE

Réf. formation PE20



### OBJECTIFS

- ▶ Identifier démarque connue / inconnue
- ▶ Lutter efficacement contre la démarque
- ▶ Identifier les sources de démarque connue / inconnue
- ▶ Savoir réagir face à la découverte de la DI
- ▶ Savoir faire appel aux « ressources »

### DU CONTENU OPÉRATIONNEL

#### IDENTIFIER LA DÉMARQUE

- ▶ Démarque connue :
  - La casse en caisse
  - Les produits abandonnés
  - Les erreurs de code
  - ...
- ▶ Démarque inconnue :
  - Produits remplacés
  - Produits dissimulés
  - Produits non « sortis »
  - ...



#### LUTTER CONTRE LA DÉMARQUE

- ▶ Attention particulière pour la DC
- ▶ Attention particulière pour la DI
- ▶ Réactions face au client
- ▶ Aide externe pour le règlement de certaines situations



## PRATIQUE DE LA CAISSE LIBRE SERVICE

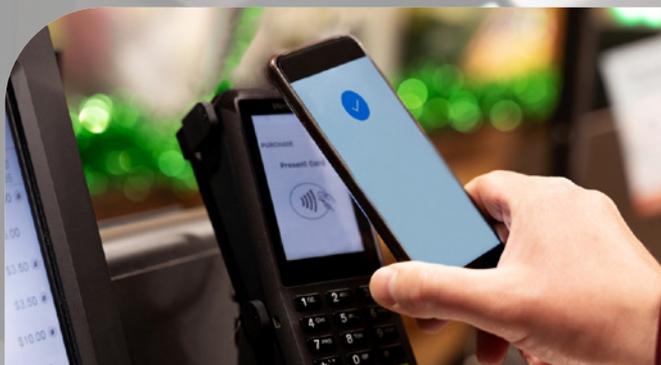
Réf. formation PE30



### OBJECTIFS

- ▶ Maîtriser l'outil
- ▶ Accompagner les utilisateurs
- ▶ Pratiquer l'accueil et le service
- ▶ Comprendre les avantages magasin / client
- ▶ Gérer les comportements
- ▶ Gérer la démarque

### DU CONTENU OPÉRATIONNEL



#### CAISSE LIBRE SERVICE - L'OUTIL

- ▶ Les atouts :
  - Intérêt clients
  - Intérêt magasin
  - Intérêt hôte·sse de caisse
- ▶ Les étapes pour le client
- ▶ La fidélisation par l'autonomie



#### LA PRATIQUE AU QUOTIDIEN

- ▶ L'accueil
- ▶ L'apprentissage des clients
- ▶ L'intervention avec badge
- ▶ La correction
- ▶ La gestion d'indisponibilité
- ▶ La gestion de la démarque



# ACTIVITÉ DE L'EMPLOYÉ·E LIBRE SERVICE

Réf. formation PGCPFLS40



## OBJECTIFS

- ▶ Connaître la surface de vente, la réserve, les diverses missions
- ▶ Identifier le linéaire, les implantations, l'assortiment
- ▶ Savoir implanter les produits
- ▶ Savoir remplir le linéaire
- ▶ Savoir s'organiser avec l'approvisionnement produits, les vides, la casse
- ▶ Savoir rester commerçant (ELS et linéaire)

## DU CONTENU OPÉRATIONNEL

### LES MISSIONS

- ▶ Acheminement marchandise sur le rayon
- ▶ Eclatement du travail
- ▶ Gestion des contenants et des vides
- ▶ Implantation / Affichage
- ▶ Nettoyage / Attitude commerçante
- ▶ Enregistrement démarque
- ▶ Rotation des dates
- ▶ Commandes



### LA CONNAISSANCE DU LINÉAIRE

- ▶ L'assortiment
- ▶ Les niveaux
- ▶ Les règles de merchandising
- ▶ Les TG et promotions
- ▶ La vie du rayon
- ▶ Les actions avant ouverture
- ▶ Les points de contrôle



# ACTIVITÉ DE L'EMPLOYÉ·E LIBRE SERVICE (PERFECTIONNEMENT)

Réf. formation PGCPFLS50



## OBJECTIFS

- ▶ Bien connaître les règles de merchandising
- ▶ Savoir analyser le remplissage
- ▶ Identifier la notion de facing et son utilité
- ▶ Savoir manipuler les outils
- ▶ Savoir orienter les clients dans le magasin

## DU CONTENU OPÉRATIONNEL

### RÈGLES MARCHANDISAGE

- ▶ Le linéaire et les planogrammes
- ▶ Les niveaux / zones
- ▶ Le sens de circulation
- ▶ Les règles de rangement / nettoyage
- ▶ La signalétique
- ▶ La théâtralisation
- ▶ L'intégration des nouveautés
- ▶ La réimplantation



### LES OUTILS

- ▶ Les outils de commande
- ▶ Les outils de manutention
- ▶ Les outils de reporting



# ACTIVITÉ DE L'EMPLOYÉ·E LIBRE SERVICE SPÉCIFICITÉ PRODUITS FRAIS LS

Réf. formation PGCPFLS60



## OBJECTIFS

- ▶ Appréhender les spécificités produits frais LS
- ▶ Connaître les PFLS température positive / température négative
- ▶ Identifier les soins à apporter aux produits
- ▶ Connaître les différents lieux de stockage (réserve - rayon)
- ▶ Savoir effectuer des rotations efficaces
- ▶ Respecter les règles d'hygiène

## DU CONTENU OPÉRATIONNEL

### LES PRODUITS

- ▶ Identifier les produits et leurs spécificités
- ▶ Manipuler les produits
- ▶ Les soins à prendre

### LE MATÉRIEL

- ▶ En réserve / Stockage
- ▶ En rayon / Présentation
- ▶ Les contenants réfrigérés



### LE TRAVAIL SPÉCIFIQUE

- ▶ La présentation des PF
- ▶ La manipulation des surgelés
- ▶ Effectuer la surveillance des dates
- ▶ Effectuer les rotations
- ▶ Enregistrer la « casse »
- ▶ Evacuation / utilisation de la démarque



# ACTIVITÉ DE L'EMPLOYÉ·E LIBRE SERVICE SPÉCIFICITÉ RAYON VIN

Réf. formation PGCPFLS70



## OBJECTIFS

- ▶ Réussir la bonne lisibilité du rayon
- ▶ Connaître les grandes lignes de la « Culture Vins »
- ▶ Savoir lire une étiquette
- ▶ Savoir orienter le client

## DU CONTENU OPÉRATIONNEL

### CULTURE VINS

- ▶ La vigne et sa culture
- ▶ Les régions de production
- ▶ Les couleurs / Destinations
- ▶ La dégustation
- ▶ Les associations
- ▶ Les outils de repérage
- ▶ Les vins de consommation courante
- ▶ Les grands vins
- ▶ La consommation des vins



### LE RAYON

- ▶ La présentation
- ▶ Les niveaux de prix
- ▶ Les appellations
- ▶ La segmentation
- ▶ Le réapprovisionnement
- ▶ Les mises en avant
- ▶ La foire aux vins



## VENDEUR·SE TECHNIQUE

Réf. formation V80



### OBJECTIFS

- Connaître le rôle de vendeur·se
- Connaître son assortiment
- Connaître sa clientèle et ses attentes
- Les techniques de vente

### DU CONTENU OPÉRATIONNEL



#### LE RAYON

- Vendre et conseiller
- Identification vendeur·se
- Position sur le rayon
- Connaissance produit
- Connaissance réglementation
- Connaissance disponibilité produit
- Signalisation produits
- Commandes produits
- Commandes clients
- Le langage spécifique

#### L'ASSORTIMENT

- Présence produit
- Structuration assortiment
- Sectorisation
- Spécialisation
- Promotions
- Théâtralisation
- Rotation des MEA
- Evolution de l'offre
- Actualités

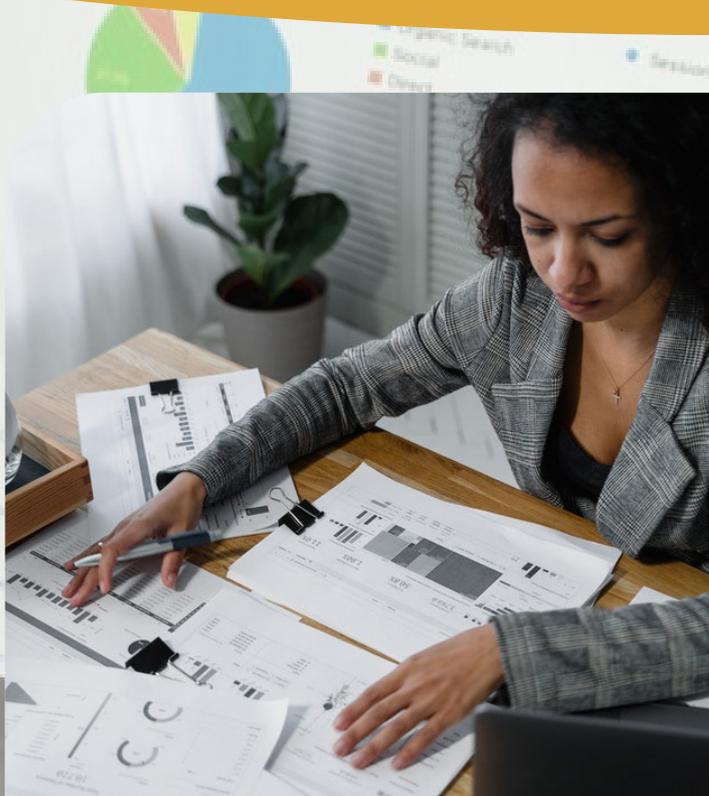
#### TECHNIQUES DE VENTE

- Le conseil client
- La vente associée
- Le recueil / Identification du besoin
- La facturation sur place
- Le bon de retrait



## MAÎTRISER L'ARITHMÉTIQUE COMMERCIALE

Réf. formation MR90



### OBJECTIFS

- ▶ Maîtriser les calculs commerciaux
- ▶ Rester opérationnel sur toutes les étapes de la gestion de base
- ▶ Comprendre les implications des divers paramètres sur la rentabilité

### DU CONTENU OPÉRATIONNEL

#### LES ÉLÉMENTS DE BASE

- ▶ La composition du prix
- ▶ Les TVA, les taxes
- ▶ La marge brute
- ▶ Les remises, ristournes en cascade, linéaire
- ▶ La démarque
- ▶ L'impact des frais de livraison, personnel, emballages, transport, recyclage, ...



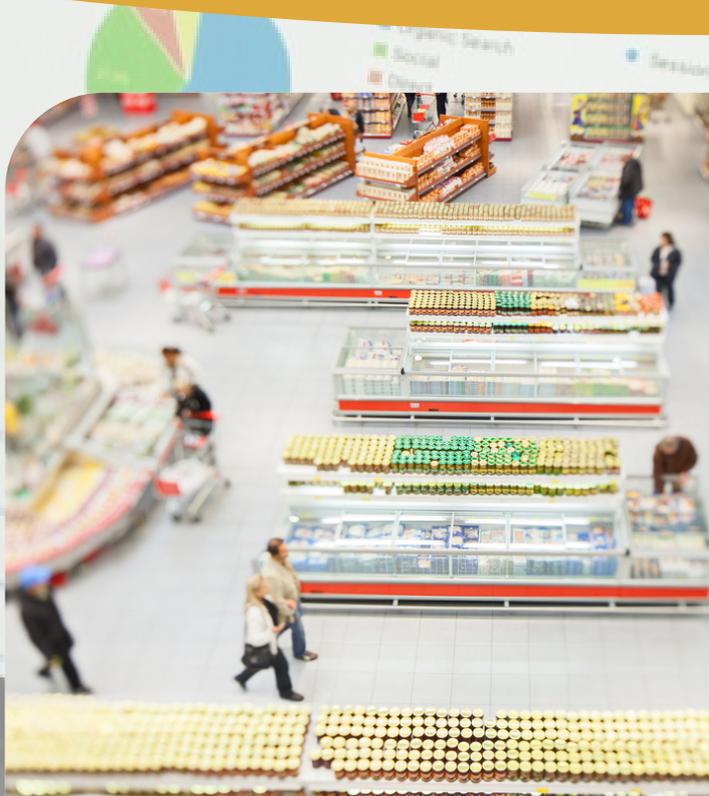
#### LES APPLICATIONS

- ▶ Les rendements
- ▶ Les marges sur fabrication
- ▶ Les marges après inventaire
- ▶ Les nombres de jours de stock
- ▶ Les prix de revient
- ▶ Le seuil de revente à perte
- ▶ Les budgets d'achat



## LA GESTION DES RAYONS

Réf. formation MR100



### OBJECTIFS

- ▶ Définir les objectifs commerciaux
- ▶ Appliquer la politique selon les objectifs
- ▶ Savoir optimiser les stocks
- ▶ Pouvoir limiter la démarque
- ▶ Mettre en place des tableaux de bord
- ▶ Savoir analyser la performance
- ▶ Définir les actions correctives

### DU CONTENU OPÉRATIONNEL

#### GÉRER

- ▶ L'organisation et la gestion des résultats économiques
- ▶ L'application de la politique tarifaire
- ▶ La mise en avant et le fond de rayon
- ▶ L'anticipation des pertes
- ▶ Le nombre de jours de stock
- ▶ La gestion de la démarque connue
- ▶ La capacité linéaire



#### ANALYSER

- ▶ Le poids des promotions
- ▶ La compensation des marges
- ▶ Le compte d'exploitation simplifié
- ▶ Les tableaux de bord et leur suivi

## ANIMATION COMMERCIALE

Réf. formation MR110



### OBJECTIFS

- ▶ Maîtriser les leviers de l'animation commerciale du rayon
- ▶ Savoir anticiper sur les besoins en matériel, marchandise
- ▶ Savoir organiser la mise en oeuvre et le suivi

### DU CONTENU OPÉRATIONNEL

#### METTRE EN OEUVRE

- ▶ Le plan publi-promotionnel
- ▶ Opérer les choix
- ▶ Communiquer avec l'équipe
- ▶ Construire le POS
- ▶ Mettre en place le rétro-planning
- ▶ Maîtriser les règles de merchandising
- ▶ Construire et appréhender les volumes
- ▶ Construire le budget d'achat
- ▶ Mettre en place l'animation
- ▶ Suivre les réapprovisionnements



#### ANALYSER

- ▶ Contrôler les ventes
- ▶ Construire l'historique et anticiper les OP futures
- ▶ Analyser l'environnement pendant l'OP
- ▶ Suivre les tableaux de bord de rentabilité
- ▶ Gérer le reliquat



## ORGANISER ET OPTIMISER LA RÉCEPTION

Réf. formation RPV120



### OBJECTIFS

- ▶ Maîtriser les bonnes pratiques à la réception
- ▶ Organiser et anticiper les flux de marchandises
- ▶ Organiser et anticiper les flux de contenants et déchets

### DU CONTENU OPÉRATIONNEL

#### ENTRÉES ET STOCKAGE

- ▶ La place de la réception au sein de l'activité PDV
- ▶ Rôle du réceptionnaire
- ▶ Assurer efficacement la réception
- ▶ Adopter les méthodes de contrôle
- ▶ Optimiser la gestion des surfaces
- ▶ Organiser les zones
- ▶ Respecter les procédures
- ▶ Gérer les horaires par fournisseur



#### SORTIES

- ▶ Assurer la gestion des contenants, emballages, déchets
- ▶ Assurer les retours
- ▶ Assurer la liaison avec la surface de vente



## CONSTRUIRE ET SUIVRE UN BUDGET MAGASIN

Réf. formation RPV130



### OBJECTIFS

- ▶ Maîtriser les outils de construction du budget
- ▶ Etablir un budget en fonction des objectifs commerciaux et de la politique d'enseigne

### DU CONTENU OPÉRATIONNEL

#### PRÉPARATION

- ▶ Composition d'un budget
- ▶ Quand faire un budget ?
- ▶ Analyser l'historique événementiel
- ▶ Analyser le budget écoulé via les indicateurs de gestion
- ▶ Analyser les contributions des rayons (CA, marge, ...)
- ▶ Les objectifs à venir



#### ÉTABLISSEMENT

- ▶ Construction du budget
- ▶ Prise en compte des événements à venir (éléments internes et externes)
- ▶ L'influence du calendrier
- ▶ La dimension humaine et ses impacts



## ORGANISATION OPÉRATIONNELLE EN MAGASIN

Réf. formation RPV140



### OBJECTIFS

- ▶ Savoir piloter les performances commerciales du PDV
- ▶ Avoir un management efficace
- ▶ Organiser la gestion administrative, financières et opérationnelle du PDV
- ▶ Développer les relations internes et externes du magasin

### DU CONTENU OPÉRATIONNEL

#### PILOTER L'ACTIVITÉ COMMERCIALE

- ▶ Mettre en oeuvre les objectifs
- ▶ Planifier le CA prévisionnel
- ▶ Organiser les animations commerciales
- ▶ Identifier les besoins et attentes des clients



#### PILOTER LA PERFORMANCE COMMERCIALE

- ▶ Suivre les prévisions
- ▶ Analyser les résultats
- ▶ Identifier les écarts
- ▶ Assurer les reportings





## MANAGER LES ÉQUIPES

- ▶ Recruter, former, intégrer, évaluer
- ▶ Définir les objectifs des équipes
- ▶ Gérer les plannings, les tâches
- ▶ Animer
- ▶ Faire respecter la réglementation (hygiène, droit du travail, ...)
- ▶ Régler les conflits / Anticiper



## GESTION OPÉRATIONNELLE

- ▶ Garantir l'ouverture et la fermeture
- ▶ Superviser le merchandising, la tenue du magasin
- ▶ Suivre le compte d'exploitation
- ▶ Suivre les encaissements et remises
- ▶ Contrôler l'état des stocks
- ▶ Superviser les approvisionnements, les inventaires
- ▶ Assurer le suivi de la réglementation
- ▶ Suivre la qualité du service client



## RELATIONS INTERNES ET EXTERNES

- ▶ Représenter l'enseigne sur la zone de chalandise
- ▶ Réguler les liens entre la surface de vente et les supports
- ▶ Effectuer les missions transverses
- ▶ Réguler les relations avec les fournisseurs



**formalidée**

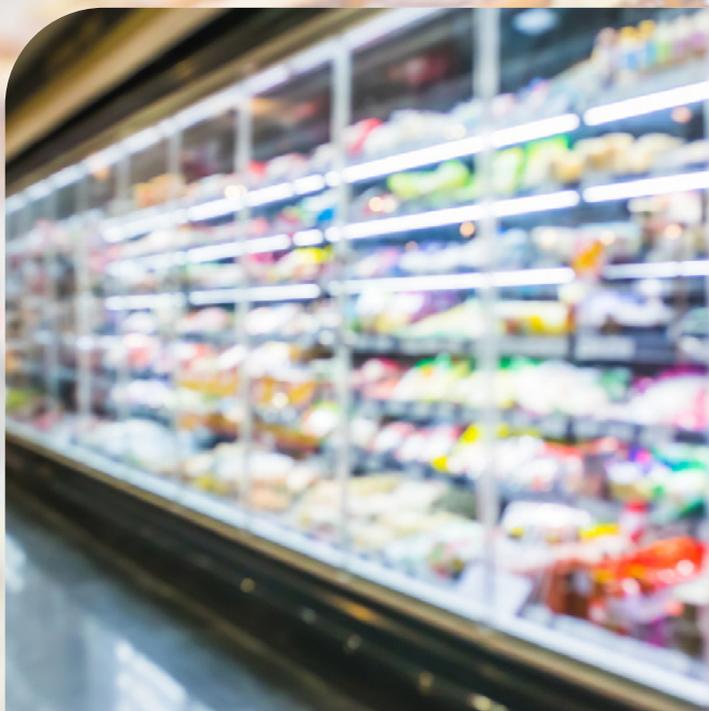
04 11 93 70 13

**Qualiopi**  
processus certifié



## ASSURER L'EXPLOITATION DU PDV SPÉCIFICITÉ ALIMENTAIRE

Réf. formation RPV141



### OBJECTIFS

- ▶ Identifier le socle qualité/hygiène
- ▶ Mettre en oeuvre les outils de suivi et de contrôle
- ▶ Prévoir les moyens humains adaptés

### DU CONTENU OPÉRATIONNEL

#### SÉCURITÉ ALIMENTAIRE

- ▶ Connaître l'environnement législatif
- ▶ Identifier les principaux risques d'intoxication alimentaire
- ▶ Définir / Faire appliquer les consignes en matière d'hygiène des personnes / locaux
- ▶ Utilisation des outils, matériels, tenues
- ▶ Apprendre à juger de l'état sanitaire du PDV
- ▶ Pratiquer les auto-contrôles



#### MOYENS HUMAINS

- ▶ Prévoir les besoins adaptés en fonction des activités et du besoin de suivi qualité
- ▶ Anticiper sur les risques d'absentéisme et les périodes spécifiques d'activité



# GESTION FINANCIÈRE DU PDV

Réf. formation RPV142



## OBJECTIFS

- ▶ Savoir bâtir un plan de trésorerie
- ▶ Savoir gérer sa trésorerie

## DU CONTENU OPÉRATIONNEL



### MÉCANISMES FINANCIERS ET ENJEUX

- ▶ Les notions d'encaissement et de décaissement
- ▶ Lien entre trésorerie et exploitation
- ▶ Le contrôle comptable



### PLAN DE TRÉSORERIE

- ▶ Maîtriser les informations et documents nécessaires
- ▶ Connaître la méthodologie
- ▶ Identifier les échéances
- ▶ Bâtir le plan de trésorerie mensuel du PDV



## BÂTIR L'ORGANISATION HUMAINE DU PDV

Réf. formation RPV150



### OBJECTIFS

- ▶ Analyser le fonctionnement humain du PDV
- ▶ Savoir dégager les forces et faiblesses
- ▶ Pouvoir optimiser l'organisation humaine du PDV
- ▶ Savoir prévoir une réorganisation

### DU CONTENU OPÉRATIONNEL



#### ANALYSER LA STRUCTURE EN PLACE

- ▶ L'analyse de l'organigramme structurel
- ▶ Bâtir les fiches de poste
- ▶ Bâtir le tableau de productivité
- ▶ Analyser les performances
- ▶ Analyser les coûts

#### BÂTIR UNE NOUVELLE ORGANISATION

- ▶ Etablir le CA prévisionnel hebdo / rayon
- ▶ Analyser la productivité théorique / rayon
- ▶ Définir les coûts / typologie d'emplois
- ▶ Bâtir le tableau de gestion des heures travaillées
- ▶ Bâtir le planning hebdo



## MISSIONS QUOTIDIENNES DU·DE LA RESPONSABLE DRIVE

Réf. formation DRI160



### OBJECTIFS

- ▶ Maîtriser les diverses missions quotidiennes du·de la responsable DRIVE
- ▶ Gagner en autonomie
- ▶ Savoir s'organiser et organiser le travail des équipes

### DU CONTENU OPÉRATIONNEL

#### LES MISSIONS AU QUOTIDIEN

- ▶ Le suivi et l'analyse des commandes clients
- ▶ La consultation des outils de relation clients
- ▶ La gestion des alertes stock, ruptures, casse
- ▶ La vérification des OP en cours
- ▶ Analyses statistiques
- ▶ La gestion des nouveaux produits

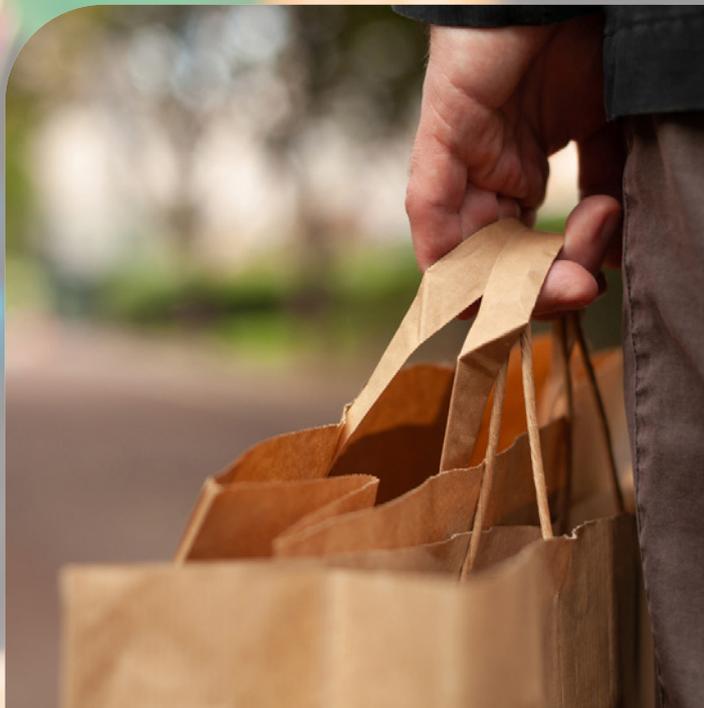
#### LES MISSIONS HEBDO/MENSUELLES

- ▶ Analyse des CA / marges
- ▶ Analyse des ruptures / casse
- ▶ Préparation des OP futures
- ▶ Analyse des OP terminées
- ▶ Analyse des statistiques préparateurs et de la productivité
- ▶ Analyse de l'assortiment et taux de détention



## GESTION DE L'ASSORTIMENT

Réf. formation DRI170



### OBJECTIFS

- ▶ Apprendre à gérer le circuit produit de l'arrivée à la livraison client
- ▶ Savoir analyser les flux front, middle et back-office
- ▶ Acquérir la compétence en gestion de l'assortiment « drive »

### DU CONTENU OPÉRATIONNEL



#### LE CLIENT

- ▶ Les statistiques
- ▶ La typologie de clientèle
- ▶ L'évolution des besoins
- ▶ Les retours d'expérience
- ▶ La connaissance de l'assortiment

#### L'ASSORTIMENT

- ▶ La qualité du référencement
- ▶ Le taux de détention
- ▶ La compréhension des flux
- ▶ Les entrées / sorties
- ▶ Améliorer son assortiment
- ▶ Analyse des ruptures



## PRÉPARATEUR DE COMMANDES CONCEPT DRIVE

Réf. formation DRI180



### OBJECTIFS

- ▶ Acquérir les connaissances et compétences préparateur de commandes DRIVE
- ▶ Utiliser les leviers pour satisfaire la qualité du service client
- ▶ Savoir gérer la relation client

### DU CONTENU OPÉRATIONNEL



### ORGANISATION DU TRAVAIL

- ▶ La logistique au drive selon le concept
- ▶ L'entreposage des marchandises
- ▶ L'organisation de l'entrepôt
- ▶ Les zones et leur utilité
- ▶ L'adressage produit





## GESTION COMMERCIALE

- ▶ Gestion / Préparation commandes
- ▶ Les parcours
- ▶ Gestion des livraisons
- ▶ Gestion des stocks
- ▶ Inventaires



## LES COMPÉTENCES RELATIONNELLES

- ▶ Le savoir-être
- ▶ La relation avec l'équipe
- ▶ La relation client
- ▶ La relation hiérarchique



## GESTION DE LA RELATION CLIENT

- ▶ Accueil
- ▶ Fidélisation
- ▶ Gestion des litiges
- ▶ Comportement commercial à la livraison



## LA SÉCURITÉ AU DRIVE

- ▶ Gestes et postures
- ▶ Utilisation du matériel
- ▶ Circulation sur la piste
- ▶ Manipulation auprès des véhicules clients



**formalidée**

04 11 93 70 13

**Qualiopi**  
processus certifié



## LOGICIELS FRONT & BACK-OFFICE

*(Nos consultant·e·s s'adaptent aux outils en place)*

Réf. formation ET190



### OBJECTIFS

- ▶ Appréhender les logiciels spécifiques
- ▶ Parfaire leur utilisation efficace
- ▶ Savoir exploiter leurs possibilités

### DU CONTENU OPÉRATIONNEL

#### OUTILS (exemple)

- ▶ Découverte de l'environnement de travail
- ▶ Paramétrage de l'application
- ▶ Gestion des catalogues
- ▶ Cycles de ventes / achats
- ▶ Gestion des retours / reliquats
- ▶ Traitement des commandes
- ▶ Gestion des stocks / caisses
- ▶ Exports



#### LIEN AVEC L'ACTIVITÉ

- ▶ L'utilisation au jour le jour
- ▶ Les attendus en termes de résultats et tableaux de bord
- ▶ Le lien avec les services support

## ÉTIQUETAGE ÉLECTRONIQUE

*(Nos consultant·e·s s'adaptent au système EEG exploité)*

Réf. formation ET200



### OBJECTIFS

- ▶ Familiariser les équipes avec les EEG
- ▶ Adapter les exigences de gestion des EEG au fonctionnement du PDV
- ▶ Fluidifier la gestion des EEG

### DU CONTENU OPÉRATIONNEL



#### LE SYSTÈME EEG

- ▶ Le type d'EEG utilisé
- ▶ Le système de pilotage
- ▶ La gestion du fichier
- ▶ La gestion des mises à jour



#### L'EXPLOITATION DES EEG

- ▶ Le lien entre le fichier et la surface de vente
- ▶ La gestion des étiquettes
- ▶ L'utilisation des divers écrans

