



PROGRAMME DE FORMATION

LUTTER CONTRE LA DEMARQUE EN CAISSE

Durée : 1 jour soit 7h	Dates de formation proposées : - Selon besoin
Nombre de participants : Groupe de 8 maximum	Public : Hôtes et Hôtesses de Caisse
Pré- Requis :	Compétences de base en caisse
Lieu de formation : Rayon : Caisse	Objectifs : <ul style="list-style-type: none">• Identifier la démarque connue et inconnue en magasin.• Lutter efficacement contre la démarque.• Identifier les sources de démarque• Savoir réagir face à la découverte de DI et faire appel aux ressources• Identifier les conséquences de la démarque
Intervenant : FORMALIDEE	Méthode et moyens Pédagogique (méthode participative) : <ul style="list-style-type: none">• Exposé en salle• Documentation pratique• Photos• Exercices d'application en magasin hors situation de production• Echanges d'expérience Documentation pratique, vidéo projecteur, étude de cas concrets
Validation : Attestation de capacité	Modalités d'évaluation : Contrôle de connaissance Attestation de formation

*A diffuser aux participants avant le début de la formation



PROGRAMME DE FORMATION

MODULE 1

LUTTER CONTRE LA DEMARQUE EN CAISSE

Moyens pédagogiques :

- Exposé en salle
- Mise en application hors situation de production

Durée : 1 jour soit 7h

Formation théorique

Critères d'évaluation

pédagogique :

Questionnaire d'évaluation des connaissances à choix multiple.

Objectif :

Donner les bases professionnelles pour appréhender les responsabilités et les méthodes pour lutter contre la démarque.



Programme :

Théorique

- Définition – Evaluations, Compétences
- Identifier la démarque :
 - Connue : erreurs de code, produits abandonnés...
 - Inconnue : Produits remplacés, dissimulés...
- La gestion de la situation face au client

L'incidence de la démarque

- Le coût pour l'entreprise
- Le marché parallèle, l'image de l'entreprise
- La répercussion sur les conditions de travail.

La législation en termes de démarque (vol)

- Ce que je peux faire (légal)
- Ce que je ne peux pas faire (illégal)
- Les instructions de ma société.