



 6 / 12 mois

Taux de réussite 99%

CQP Animateur Opérationnel en Magasin

OBJECTIFS

Accueil client - Traitement des réclamations clients - Mise en rayon - Assortiment - Notions de merchandising - La démarque - La transmission de l'information - Les calculs commerciaux - Les opérations commerciales - L'organisation de la réserve - La gestion des stocks - Intégrer de nouveaux collaborateurs - Management - L'inventaire

PUBLIC

Toute personne désirant se professionnaliser dans ce domaine

PRÉ REQUIS

Une bonne maîtrise de la langue française est requise car il s'agit d'un métier de contact

NOMBRE DE PARTICIPANTS

Minimum : 2 personnes
Maximum : 15 personnes

ENCADREMENT

Formateur / Formatrice spécialisé(e) dans le domaine.

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Basées sur des études de cas, des vidéos, des partages d'expériences, des phases d'apprentissage, des mises en situation professionnelle.

ÉVALUATION

CQP enregistré au RNCP 32104

Certificat de formation.

PROGRAMME

1. Introduction de la formation

2. Gestion de la relation client

- Accueillir, informer et orienter le client
- Traiter les réclamations clients afin de préserver une relation commerciale de qualité
- Conseiller un client

3. Animation commerciale

- Mettre en œuvre la stratégie commerciale de l'entreprise.
- Présenter à l'équipe les opérations commerciales et les résultats attendus.
- Déployer les opérations commerciales avec le soutien opérationnel de l'équipe.
- Communiquer au responsable hiérarchique les informations utiles à l'organisation des opérations commerciales.
- Transmettre à l'équipe les systèmes de fidélisation et suivre leur déploiement.

4. Mise en œuvre et contrôle des procédures de sécurité

- Maîtriser les consignes de sécurité, veiller à leur application et mettre en œuvre les actions correctives adaptées.
- Veiller au respect des consignes en matière d'entretien du matériel mis à disposition.
- Veiller à l'absence de produits détériorés et/ou périmés.

5. Mise en œuvre et analyse des procédures de lutte contre la démarque

- Mettre en œuvre les procédures de lutte contre la démarque
- Proposer et mettre en place les actions correctives décidées
- Participer aux opérations de comptage lors des inventaires

6. Animation d'équipe et travail en équipe

- Comprendre les grands principes de la politique de l'enseigne et de son fonctionnement
- Comprendre les évolutions numériques
- Suivre l'activité de son équipe
- Animer l'équipe
- Contribuer à diffuser l'information
- Respecter les règles collectives
- Contribuer dans un groupe
- Partager son savoir-faire
- Gestion opérationnelle d'un rayon

7. Préparer la certification

- Accompagnement à la rédaction du Dossier Professionnel qui servira de base au jury lors de l'examen final.

LES +

- Gestes et Postures
- Bonnes Pratiques d'Hygiène
- Initiation gestes premiers secours



INFORMATIONS

Durée : 6 / 12 mois – 1 Journée par semaine de formation

Date : Nous consulter

Lieu : Au sein de nos ou de vos locaux.

Débouchés :

Animateur/trice de rayon ou services ; second de rayon ; adjoint du manager de rayon ou de services

TARIFS

13 € /h stagiaire, prise en charge OPCO

INSCRIPTIONS

Formation en alternance : entrée / sortie permanente.
Convention de formation à renvoyer par courrier ou mail

Courrier :

OF AZ Form'action , 2 Rue Michel Girardot –
52 000 CHAUMONT

Mails :

contact@azformation.com ou
enzo.richard@azformation.com

Clôture des inscriptions : dossier de candidature à retourner au plus tard 1 semaine avant le début du contrat

SI VALIDATION PARTIELLE

5 ans pour valider l'ensemble des blocs de compétence

DOCUMENTS DÉLIVRÉS

CQP enregistré au RNCP N°32104,
Certificat de réalisation de formation.

MATÉRIEL PÉDAGOGIQUE

Matériel informatique :
PC, vidéoprojecteur, imprimante,
Bibliographie adaptée
Autre matériel :
Magasin d'application sur votre site

ACCESSIBILITE PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP

L'organisme AZ Form'action doit être informé en amont de l'action de formation de la présence d'un stagiaire en situation de handicap afin d'adapter la formation en termes de moyens d'accueil, de rythme, de moyens de compensation, ...



07.49.86.65.11 / 06.95.95.38.14

Mise à jour : 28/04/2022

Téléphone : 07.49.86.65.11

SARL AZ FORM'ACTION au capital de 1 000€
2 Rue Michel Girardot
52 000 CHAUMONT

Mail : contact@azformation.com

Site : www.azformation.fr