



PARCOURS DE FORMATION

CONSEILLER (H/F) EN MAGASIN SPÉCIALISÉ BIO

Présentiel +FOAD	Nombre d'heures
	203h
En organisme	133h
Parcours entreprise	70h
Pré-requis	Demandeurs d'emploi



PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT : FOAD

EVALUATION

PUBLIC VISE	Employé commercial il travaille sur la surface de vente. Il oriente et renseigne le client, assure le rangement et la présentation des rayons et des réserves.
OBJECTIFS PEDAGOGIQUES	Vérifier en début de formation les moyens à mettre en œuvre pour atteindre les objectifs Sanctionner les acquis tout au long de la formation
DUREE	3h
CONTENU DE L'EVALUATION	<ul style="list-style-type: none"> • Intégration à l'entreprise • Présentation de l'enseigne : valeurs, spécificités • Test d'évaluation initial : Identification des besoins en formation • Test d'évaluation final : validation des acquis • Entretien avec l'employeur en fin de parcours
MOYENS PEDAGOGIQUES	Grille de repérage QCM du candidat en fin de formation Quiz de connaissance elearning
MISE EN OEUVRE	L'évaluation se déroulera dans les locaux mis à disposition.

PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT : PRESENTIEL + FOAD
Compréhension de son environnement de travail

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître les réseaux de Distribution • Chaîne logistique du marché Bio • Particularités des indépendants • Description des différentes enseignes concurrentes • La concurrence du magasin • Les nouvelles solutions de vente • Construire une politique commerciale • Le travail en équipe en GSS
DUREE	21 h de formation Modules : <ul style="list-style-type: none"> • 7h Marché de la Bio et généralités de la vente • 7h Politique commerciale • 7H FOAD (elearning + webinaire)
CONTENU DE LA FORMATION	<ul style="list-style-type: none"> • Le marché de la Bio L'agriculture biologique Le réseau de distribution Le marché de la Bio et son consommateur • La vente dans la Distribution du Bio et son évolution Les acteurs de la Distribution Le réseau de distribution Le fonctionnement interne et externe Le poids de la concurrence Les nouveaux outils digitaux (Internet, réseaux sociaux, SMS etc...) • Les grands principes de la politique de l'enseigne Le positionnement de l'enseigne dans le marché Bio (prix, choix, services) La définition d'une politique d'enseigne avec ses parti-pris • La communication vers le client et les différents supports média
EVALUATION	<ul style="list-style-type: none"> • Quiz de connaissance elearning • Étude de cas
MOYENS PEDAGOGIQUES	<ul style="list-style-type: none"> • Apport pédagogique • Séquences vidéo – reportages

PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT : PRESENTIEL + FOAD

Législation, sécurité au travail, hygiène alimentaire

Le travail en équipe et son organisation

<p>OBJECTIFS PEDAGOGIQUES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier l'organigramme magasin et les rôles et missions de chacun • Connaître et respecter les règles collectives • Comprendre les principes du travail en équipe • Connaître les consignes d'hygiènes et de sécurité internes • Connaître les principes de l'hygiène alimentaire
<p>DUREE</p>	<p>17 h de formation Modules :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 4h Hygiène et sécurité, législation • 3H Gestes et posture • 7H Identification de mon environnement de travail • 3h FOAD
<p>CONTENU DE LA FORMATION</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gestes et postures Les bons gestes et reflexes lors de la manutention • La sécurité alimentaire Procédure de retrait des produits • La législation commerciale • Respecter les règles collectives Le règlement intérieur et les procédures internes Respecter les horaires et les membres de l'équipe Port de la tenue • Établir une communication constructive avec les membres de l'équipe Contribuer à diffuser et transmettre l'information (usage des outils internes « Bioconnectés ») Règles de communication • La sécurité alimentaire Procédure de retrait des produits • La réglementation Les textes réglementaires en matière d'hygiène et de sécurité • Les labels alimentaires AOP, AOC, IGP et les labels BIO • Qu'est-ce que l'hygiène alimentaire Les dangers microbiologiques : présentation des différents microorganismes et facteurs de contamination, destruction et multiplication / développement Comprendre pourquoi assurer le respect des températures lors de la manipulation des denrées alimentaires L'hygiène des locaux et le plan de nettoyage et de désinfection Gestion des déchets • Appréhension de son univers de travail Identifier les mesures de préventions des risques en magasin Le bon usage des outils de manutention Le stockage des produits sensible
<p>EVALUATION</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Quiz de connaissance elearning • Étude de cas

	<ul style="list-style-type: none"> • Citer les mesures d'hygiène et de sécurité
MOYENS PEDAGOGIQUES	<ul style="list-style-type: none"> • Séquences vidéo – reportages • Apports pédagogiques

PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT : PRESENTIEL + FOAD

Assurer le bon état marchand du linéaire et la mise en valeur des produits,

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation du matériel de manutention • Participer au bon approvisionnement des linéaires • Les consignes d'implantation • La mise en scène du commerce • Respecter les consignes d'utilisation et d'entretien du matériel, • L'ouverture et la fermeture du magasin
DUREE	<p>36 h de formation Modules :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 14h Règles de merchandising appliquées au Marché GSS • 14h Principes d'implantation de la gamme • 8h FOAD - La dynamique commerciale
CONTENU DE LA FORMATION	<ul style="list-style-type: none"> • Remplissage et rangement du rayon Les techniques de remplissage non frais Isoler les produits abimés Le facing tout au long de la journée • La mise en valeur des produits Les univers Bio Le relevé de ruptures Théâtraliser le linéaire, l'animer Les règles de Merchandising internes Le nettoyage des linéaires (planning) Les gammes de produits : <i>Vegan, cosmétologie, sans gluten</i> • Implanter les produits dans le rayon Respect des plans d'implantation Assurer la mise à jour du balisage et le contrôle des prix Usage des outils de balisages et les règles à ce sujet
EVALUATION	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les zones commerciales du magasin • Identifier les règles d'implantation • Quiz elearning sur le contenu pédagogique
MOYENS PEDAGOGIQUES	<p>Apport pédagogique Études sur cas concrets</p>

PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT : PRESENTIEL + FOAD

Lutte contre la démarque et la réalisation des inventaires. Le suivi des stocks et la réception des marchandises

<p>OBJECTIFS PEDAGOGIQUES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Intégrer les process spécifiques au marché Bio • Préparation des commandes • La logistique en amont • La gestion des stocks et des réserves • La préparation et le déroulement d'un inventaire • Les sources de démarque • Les consignes de sécurité internes
<p>DUREE</p>	<p>14 h de formation Modules :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 7h Lutte contre la démarque, gestion des réserves • 4h gestion des réceptions et des stocks avec les outils en magasin • 3H FOAD
<p>CONTENU DE LA FORMATION</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La réserve et la gestion des stocks Les flux d'entrée de marchandise La rotation des stocks Le nettoyage et l'entretien du matériel • Lutte contre la démarque Les sources de démarque en magasin Les mesures préventives • L'inventaire La préparation Les différents principes d'inventaire Le déroulement Le traitement des écarts et des articles inconnus Les outils de gestion des stocks en magasin • Contrôler la réception des marchandises Vérifier la conformité du bon de commande Réceptionner et contrôler les marchandises La chaîne de réception • Entretien du matériel de rangement et de manutention Respecter les règles d'utilisation et de rangement du matériel Utilisation des matériels de manutention
<p>EVALUATION</p>	<p>Quiz elearning sur le contenu pédagogique</p>
<p>MOYENS PEDAGOGIQUES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Exercices de gestion • Apport pédagogique

PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT : PRESENTIEL + FOAD

Prise en charge et accueil du client, conseil et orientation, traitement des réclamations

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES	<ul style="list-style-type: none"> • Le conseil personnalisé, la démarche volontaire conseiller(ère) actif(ve) • Savoir gérer une situation difficile • Connaître les différents services du magasin • Savoir argumenter efficacement • Remonter les informations à son hiérarchique • Partager avec ses collègues
DUREE	<p>21h Modules :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 14h Accueil communication, • 7h Usage de l'outil d'encaissement
CONTENU DE LA FORMATION	<p>Accueillir, informer et orienter le client :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accueillir le client dans le magasin • Excellence de la relation • S'adapter aux flux clients • Maîtrise des Services proposés en magasin • Qualité de sa communication <p>Conseiller un client :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conseiller le client sur le magasin, sur les produits/services ou leur utilisation • Prendre en compte les besoins et les attentes du client et lui apporter une réponse personnalisée • Identifier les produits susceptibles de répondre aux besoins et aux attentes du client et les présenter • Identifier les besoins clients SONCAS • Se construire un argumentaire produit avec la méthode CAB <p>Traiter les réclamations</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestion du conflit • Expliquer au client les procédures en vigueur • Traiter les situations relationnelles difficiles avec les clients • Assurer systématiquement une relation commerciale de qualité <p>L'outil d'encaissement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Présentation du logiciel • Les différents moyens de paiement • La méthode de reconnaissance de la monnaie • Pratique de l'outil d'encaissement (fermeture, ouverture, remboursement, code inconnu etc...)
EVALUATION	<ul style="list-style-type: none"> • Construction d'un argumentaire • Mise en situation – Jeux de rôle

MOYENS PEDAGOGIQUES	Apports pédagogiques, techniques de vente et mise en situation
----------------------------	--

PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT : PRESENTIEL + FOAD

Connaissance de la gamme Bio

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES	<ul style="list-style-type: none"> • Connaissance des gammes proposés en magasin • Connaître les filières du Bio en France et en Europe • Connaître les principes de base de la nutrition
DUREE	<p>21 h de formation</p> <p>Modules :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 7h Agriculture Bio et ses filières • 7h Bases de la nutrition et familles de produits • 7h Initiation à la Naturopathie
CONTENU DE LA FORMATION	<p>Présentation des filières Bio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le réseau FNAB • Les différentes filières (viticole, laitière, viande, céréales, arboricole, etc..) • Les organismes de contrôle (COFRAC – INAO) <p>Les bases de la nutrition</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les macronutriments (indices glycémique, apports nutritionnels) Les glucides, lipides, protéines • Les micronutriments (indices glycémique, apports nutritionnels) Les vitamines hydrosolubles, liposolubles, les oligo-éléments, les acides aminés • Les règles de base de l'alimentation • Les différents régimes présents dans un magasin Bio
EVALUATION	QCM fin de formation - Evaluation elearning (FOAD)