



ECOLE SUPERIEURE DE FORMATION EN ALTERNANCE

S.A.S. SO.DIGES
« Les Mèlèzes »
79 avenue Monclar
84000 AVIGNON

PROGRAMME DE FORMATION






MAJ le 01/03/2024

EMPLOYE(E) COMMERCIALE(E) NIVEAU 4 DE LA CCN 3305 – En présentiel/atelier pédagogique en magasin pilote

Modalités d'intégration : Entrées et sorties permanentes – Formation tout public

Intervenants : Nos formateurs sont des anciens cadres de la Grande Distribution – Qualités requises : Pédagogie, rigueur, expérience terrain

MODULE 1 : ANIMATION, PROMOTION DANS L'UNITE COMMERCIALE → 146H Connaitre les produits et l'assortiment du magasin, construire une animation et la concrétiser en surface de vente, analyser les résultats et en tirer des conclusions.







OBJECTIFS	CONTENU DETAILLE	METHODES, MOYENS PEDAGOGIQUES ET MOYENS MATERIELS	INTEGRATION DES BENEFICIAIRES	CONDITIONS DE DEROULEMENT OBJECTIFS PEDAGOGIQUES	METHODE D'EVALUATION (Modalités et supports) OBJECTIFS FINAUX OBJECTIFS GLOBAUX
<p>Organiser l'offre « produits »</p> <p> Durée 54 H</p>	<ul style="list-style-type: none"> - METTRE en place les facteurs d'ambiance - INSTALLER la signalétique - MAINTENIR l'attractivité de tout ou partie de l'espace de vente - METTRE en place les actions de merchandising de séduction - FAVORISER l'achat d'impulsion 	<ul style="list-style-type: none"> - Séance de formation en salle - Jeux de rôles 	<p><u>Aménagement pendant le temps de formation</u></p> <p>Les apprenants en situation de handicap peuvent bénéficier d'aménagements pédagogiques (cours transmis sur clé USB, évaluations aménagées, accès VPN...)</p> <ul style="list-style-type: none"> • du temps supplémentaire pour réaliser les exercices et les évaluations ; • l'adaptation des cours et des contenus (textes aérés et agrandis, police de caractère adaptée) ; • la mise en place de méthodes adaptées (repères visuels, moyens mnémotechniques...) ; • le droit d'utiliser son propre matériel informatique ; • l'adaptation des évaluations (découpage et séparation des contenus, pour les élèves dys, les fautes d'orthographe ne seront pas sanctionnées) ; • L'emplacement dans la classe (réserver la même place à l'apprenant en situation de PSH) ; • d'adaptations et d'aménagements particuliers tant sur le plan pédagogique que sur le plan technique : aménagements spatiaux et matériels. 	<p>En centre ou en magasin, le cours débute toujours par la fixation des objectifs.</p> <p>Ensuite, exposer la ou les problématiques du sujet et s'assurer de la bonne compréhension des bénéficiaires.</p> <p>Rappel des pré requis du cours (formules, concept cours précédent ou plus anciens)</p> <p>Faire noter des éléments théoriques comme des concepts, mise en parallèle entre pratique et théorie, formules de calculs, faits observés, problématique, situation en lien avec l'actualité</p> <p>Ensuite, phase d'observation en magasin où le groupe se déplace Sur la surface de vente pour observer et commenter la situation en réel (une TG...)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Étude de cas - Quizz - Jeu de rôle - Travaux pratiques sur la surface de vente - Exercices d'application
<p>Participer aux opérations de promotion</p> <p> Durée 50 H</p>	<ul style="list-style-type: none"> - PRÉPARER une action promotionnelle - INFORMER la clientèle - ASSURER la mise en œuvre d'une action Promotionnelle - ÉVALUER la qualité d'une action promotionnelle 	<ul style="list-style-type: none"> - Interventions de professionnels de la grande distribution - Étude de cas théorique ou concrète sur la surface de vente - Paper board 	<p><u>Aménagement de l'examen</u></p> <p>Selon sa situation, les aménagements dont peut bénéficier l'apprenant portent sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Temps supplémentaire, • Personne extérieure qui va retranscrire, à l'écrit, les réponses de l'apprenant en situation de PSH. • utiliser son propre matériel informatique, • les fautes d'orthographe ne seront pas pénalisantes, • les sujets en gros caractère avec un fort contraste ; 	<p>Ensuite, phase d'observation en magasin où le groupe se déplace Sur la surface de vente pour observer et commenter la situation en réel (une TG...)</p>	<p><u>Quand et comment ?</u></p> <p>Exercices pratiques à la fin de chaque séance, une étude de cas intermédiaire tous les mois détaillé dans le livret de suivi pédagogique, en fin de formation l'étude de cas d'examen, un QCM de connaissances générales sur la Grande Distribution et un dossier professionnel</p>
<p>Participer aux actions d'animation</p> <p> Durée 42 H</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ASSURER la mise en œuvre d'une animation - RÉALISER une animation - ÉVALUER la qualité d'une animation 	<ul style="list-style-type: none"> - Livres et dossiers techniques - Cas pratique en magasin pour applications en cours - Film vidéo - Démonstration 	<p><u>Aménagement de l'examen</u></p> <p>Selon sa situation, les aménagements dont peut bénéficier l'apprenant portent sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Temps supplémentaire, • Personne extérieure qui va retranscrire, à l'écrit, les réponses de l'apprenant en situation de PSH. • utiliser son propre matériel informatique, • les fautes d'orthographe ne seront pas pénalisantes, • les sujets en gros caractère avec un fort contraste ; 	<p>Ensuite, phase d'observation en magasin où le groupe se déplace Sur la surface de vente pour observer et commenter la situation en réel (une TG...)</p>	<p><u>Quand et comment ?</u></p> <p>Exercices pratiques à la fin de chaque séance, une étude de cas intermédiaire tous les mois détaillé dans le livret de suivi pédagogique, en fin de formation l'étude de cas d'examen, un QCM de connaissances générales sur la Grande Distribution et un dossier professionnel</p>

EMPLOYE(E) COMMERCIALE(E) NIVEAU 4 DE LA CCN 3305 – En présentiel/atelier pédagogique en magasin pilote

Modalités d'intégration : Entrées et sorties permanentes – Formation tout public

Intervenants : Nos formateurs sont des anciens cadres de la Grande Distribution - Qualités requises : Pédagogie, rigueur, expériences terrain

MODULE 2 : GESTION D'UNE UNITE COMMERCIALE → 196H Gérer une unité commerciale : commander, implanter, participer à la stratégie du magasin, connaître la réglementation et les responsabilités d'un point de vente.




OBJECTIFS	CONTENU DETAILLE	METHODES, MOYENS PEDAGOGIQUES ET MOYENS MATERIELS	INTEGRATION DES BENEFICIAIRES	CONDITIONS DE DEROULEMENT OBJECTIFS PEDAGOGIQUES)	METHODE D'EVALUATION (Modalités et supports) OBJECTIFS FINAUX OBJECTIFS GLOBAUX
Approvisionner et réassortir  Durée 42 H	<ul style="list-style-type: none"> - PARTICIPER à l'approvisionnement - RÉALISER le réassortiment - PRÉPARER la commande - RÉCEPTIONNER les produits - EFFECTUER les opérations de contrôle 		<p><u>Aménagement pendant le temps de formation</u></p> <p>Les apprenants en situation de handicap peuvent bénéficier d'aménagements pédagogiques (cours transmis sur clé USB, évaluations aménagées, accès VPN...)</p> <ul style="list-style-type: none"> • du temps supplémentaire pour réaliser les exercices et les évaluations ; • l'adaptation des cours et des contenus (textes aérés et agrandis, police de caractère adaptée) ; • la mise en place de méthodes adaptées (repères visuels, moyens mnémotechniques...); • le droit d'utiliser son propre matériel informatique ; • l'adaptation des évaluations (découpage et séparation des contenus, pour les élèves dys, les fautes d'orthographe ne seront pas sanctionnées) ; • L'emplacement dans la classe (réserver la même place à l'apprenant en situation de PSH) ; • d'adaptations et d'aménagements particuliers tant sur le plan pédagogique que sur le plan technique : aménagements spatiaux et matériels. <p><u>Aménagement de l'examen</u></p> <p>Selon sa situation, les aménagements dont peut bénéficier l'apprenant portent sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Temps supplémentaire, • Personne extérieure qui va retranscrire, à l'écrit, les réponses de l'apprenant en situation de PSH. • utiliser son propre matériel informatique, • les fautes d'orthographe ne seront pas pénalisantes, • les sujets en gros caractère avec un fort contraste ; 	<p>En centre ou en magasin, le cours débute toujours par la fixation des objectifs</p> <p>Ensuite, exposer la ou les problématiques du sujet et s'assurer de la bonne compréhension des bénéficiaires</p> <p>Rappel des pré requis du cours (formules, concept cours précédent ou plus anciens)</p> <p>Faire écrire des éléments théoriques comme des concepts, mise en parallèle entre pratique et théorie, formules de calculs, faits observés, problématique, situation en lien avec l'actualité</p> <p>Ensuite, phase d'observation en magasin où le groupe se déplace</p> <p>Sur la surface de vente pour observer et commenter la situation en réel (une TG...)</p> <p>Travaux pratiques en magasin et/ou en salle de cours en présentiel (exercices d'application ou travaux pratiques)</p> <p>Phase de correction, Soutien personnalisé/individualisation sur le cours et exercices (exercices ou fiches de cours complémentaires) Contrôler si l'objectif du et des modules a été compris et acquis</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Etude de cas - Quizz - Jeu de rôle - Travaux pratiques sur la surface de vente - Exercice d'application <p><u>Quand et comment ?</u></p> <p>Exercices pratiques à la fin de chaque séance, une étude de cas intermédiaire tous les mois détaillé dans le livret de suivi pédagogique, en fin de formation l'étude de cas d'examen, un QCM de connaissances générales sur la Grande Distribution et un dossier professionnel</p>
Gérer les produits dans l'espace de vente  Durée 34 H	<ul style="list-style-type: none"> - IMPLANTER les produits - GARANTIR l'état marchand des produits - PARTICIPER à la gestion des produits - GÉRER les stocks - PARTICIPER à la préparation et à la réalisation de l'inventaire 	<ul style="list-style-type: none"> - Séance de formation en salle - Jeux de rôles - Intervention professionnels de la grande distribution 			
Participer à la gestion de l'unité commerciale  Durée 44 H	<ul style="list-style-type: none"> - Gestion des rayons TRAD - MESURER les performances commerciales d'une promotion, d'une animation, d'une tête de gondole et faire des propositions, rentabilité d'une promotion, coefficient de rentabilité, seuil de rentabilité - MESURER l'attractivité d'une unité commerciale - COMPARER les objectifs aux réalisations 	<ul style="list-style-type: none"> - Etude de cas théorique ou concrète sur la surface de vente - Paper board 			
Participer à la gestion et à la prévention des risques  Durée 25 H	<ul style="list-style-type: none"> - EXPLIQUER les règles d'hygiène et de sécurité liées au personnel et aux clients - APPLIQUER les règles d'hygiène et de sécurité liées aux produits, aux équipements et aux locaux 	<ul style="list-style-type: none"> - Livres et dossiers techniques - Cas pratique en magasin pour applications en cours 			
Participer à la gestion de l'unité commerciale  Durée 25 H	<ul style="list-style-type: none"> - CREER et gestion d'un planning en tenant compte des contraintes - GÉRER et manager son équipe 	<ul style="list-style-type: none"> - Film vidéo 			
Être informé sur les responsabilités et réglementations  Durée 26 H	<ul style="list-style-type: none"> - APPLIQUER les réglementations de la distribution et de la consommation - SENSIBILISER les salariés à la responsabilité civile et pénale du distributeur - CONCEVOIR et METTRE en œuvre d'une politique qualité 	<ul style="list-style-type: none"> - Démonstration 			

EMPLOYE(E) COMMERCIALE(E) NIVEAU 4 DE LA CCN 3305 – En présentiel/atelier pédagogique en magasin pilote

Modalités d'intégration : Entrées et sorties permanentes – Formation tout public

Intervenants : Nos formateurs sont des anciens cadres de la Grande Distribution– Qualités requises : Pédagogie, rigueur, expérience terrain

MODULE 3 : RELATION CLIENTELE → 66H Connaitre les étapes d'une vente, réaliser et concrétiser une vente, connaître sa clientèle, gérer la relation clientèle, fidélisation

OBJECTIFS	CONTENU DETAILLE	METHODES, MOYENS PEDAGOGIQUES ET MOYENS MATERIELS	INTEGRATION DES BENEFICIAIRES	CONDITIONS DE DEROULEMENT OBJECTIFS PEDAGOGIQUES)	METHODE D'EVALUATION (Modalités et supports) OBJECTIFS FINAUX OBJECTIFS GLOBAUX
<p>Préparer la vente</p> <p> Durée : 20 H</p>	<ul style="list-style-type: none"> - EXPLOITER l'offre commerciale - EXPLOITER tout ou partie d'un argumentaire (méthode C.A.P.) - QUALIFIER la clientèle 	<ul style="list-style-type: none"> - Séance de formation en salle 	<p><u>Aménagement pendant le temps de formation</u></p> <p>Les apprenants en situation de handicap peuvent bénéficier d'aménagements pédagogiques (cours transmis sur clé USB, évaluations aménagées, accès VPN...)</p> <ul style="list-style-type: none"> • du temps supplémentaire pour réaliser les exercices et les évaluations ; • l'adaptation des cours et des contenus (textes aérés et agrandis, police de caractère adaptée) ; • la mise en place de méthodes adaptées (repères visuels, moyens mnémotechniques...) ; • le droit d'utiliser son propre matériel informatique ; • l'adaptation des évaluations (découpage et séparation des contenus, pour les élèves dys, les fautes d'orthographe ne seront pas sanctionnées) ; • L'emplacement dans la classe (réserver la même place à l'apprenant en situation de PSH) ; • d'adaptations et d'aménagements particuliers tant sur le plan pédagogique que sur le plan technique : aménagements spatiaux et matériels. 	<p>En centre ou en magasin, le cours débute toujours par la fixation des objectifs.</p> <p>Ensuite, exposer la ou les problématiques du sujet et s'assurer de la bonne compréhension des bénéficiaires</p> <p>Rappel des pré requis du cours (formules, concept cours précédent ou plus anciens)</p> <p>Faire écrire des éléments théoriques comme des concepts, mise en parallèle entre pratique et théorie, formules de calculs, faits observés, problématique, situation en lien avec l'actualité</p> <p>Ensuite, phase d'observation en magasin où le groupe se déplace Sur la surface de vente pour observer et commenter la situation en réel (une TG...)</p> <p>Travaux pratiques en magasin et/ou en salle de cours en présentiel (exercices d'application ou travaux pratiques)</p> <p>Phase de correction, Soutien personnalisé/individualisation sur le cours et exercices (exercices ou fiches de cours complémentaires) Contrôler si l'objectif du et des modules a été compris et acquis</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Etude de cas - QCM/QUIZZ - Jeu de rôle - Travaux pratiques sur la surface de vente <p><u>Quand et comment ?</u></p> <p>Exercices pratiques à la fin de chaque séance, une étude de cas intermédiaire tous les mois détaillé dans le livret de suivi pédagogique, en fin de formation l'étude de cas d'examen, un QCM de connaissances générales sur la Grande Distribution et un dossier professionnel</p>
<p>Réaliser la vente de produits</p> <p> Durée : 26 H</p>	<ul style="list-style-type: none"> - EFFECTUER la découverte du client (accueillir le client et rechercher ses besoins) - PRÉSENTER le produit au client - ARGUMENTER et CONSEILLER - CONCLURE la vente - CONCLURE l'entretien de vente - TRAITER les réclamations - S'AUTO-ÉVALUER en situation de communication 	<ul style="list-style-type: none"> - Jeux de rôles - Intervention professionnels de la grande distribution - Etude de cas théorique ou concrète sur la surface de vente - Paper board 	<p><u>Aménagement de l'examen</u></p> <p>Selon sa situation, les aménagements dont peut bénéficier l'apprenant portent sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Temps supplémentaire, • Personne extérieure qui va retranscrire, à l'écrit, les réponses de l'apprenant en situation de PSH. • utiliser son propre matériel informatique, • les fautes d'orthographe ne seront pas pénalisantes, • les sujets en gros caractère avec un fort contraste ; 	<p>Faire écrire des éléments théoriques comme des concepts, mise en parallèle entre pratique et théorie, formules de calculs, faits observés, problématique, situation en lien avec l'actualité</p> <p>Ensuite, phase d'observation en magasin où le groupe se déplace Sur la surface de vente pour observer et commenter la situation en réel (une TG...)</p> <p>Travaux pratiques en magasin et/ou en salle de cours en présentiel (exercices d'application ou travaux pratiques)</p> <p>Phase de correction, Soutien personnalisé/individualisation sur le cours et exercices (exercices ou fiches de cours complémentaires) Contrôler si l'objectif du et des modules a été compris et acquis</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Travaux pratiques sur la surface de vente <p><u>Quand et comment ?</u></p> <p>Exercices pratiques à la fin de chaque séance, une étude de cas intermédiaire tous les mois détaillé dans le livret de suivi pédagogique, en fin de formation l'étude de cas d'examen, un QCM de connaissances générales sur la Grande Distribution et un dossier professionnel</p>
<p>Contribuer à la fidélisation de la clientèle</p> <p> Durée 20 H</p>	<ul style="list-style-type: none"> - PARTICIPER aux actions permanentes de développement de la satisfaction et de la fidélisation de la clientèle 	<ul style="list-style-type: none"> - Livres et dossiers techniques - Cas pratique en magasin pour applications en cours - Film vidéo - Démonstration 	<p><u>Aménagement de l'examen</u></p> <p>Selon sa situation, les aménagements dont peut bénéficier l'apprenant portent sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Temps supplémentaire, • Personne extérieure qui va retranscrire, à l'écrit, les réponses de l'apprenant en situation de PSH. • utiliser son propre matériel informatique, • les fautes d'orthographe ne seront pas pénalisantes, • les sujets en gros caractère avec un fort contraste ; 	<p>Faire écrire des éléments théoriques comme des concepts, mise en parallèle entre pratique et théorie, formules de calculs, faits observés, problématique, situation en lien avec l'actualité</p> <p>Ensuite, phase d'observation en magasin où le groupe se déplace Sur la surface de vente pour observer et commenter la situation en réel (une TG...)</p> <p>Travaux pratiques en magasin et/ou en salle de cours en présentiel (exercices d'application ou travaux pratiques)</p> <p>Phase de correction, Soutien personnalisé/individualisation sur le cours et exercices (exercices ou fiches de cours complémentaires) Contrôler si l'objectif du et des modules a été compris et acquis</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Travaux pratiques sur la surface de vente <p><u>Quand et comment ?</u></p> <p>Exercices pratiques à la fin de chaque séance, une étude de cas intermédiaire tous les mois détaillé dans le livret de suivi pédagogique, en fin de formation l'étude de cas d'examen, un QCM de connaissances générales sur la Grande Distribution et un dossier professionnel</p>

La progression pédagogique

La progression pédagogique est un élément obligatoire pour se former convenablement. En effet, elle se construit dans un premier temps tel un retroplanning :

- on commence par la fin en établissant l'objectif global de la formation,
- on poursuit par la base, en évaluant les prérequis et les pré-acquis,
- on construit le chemin pour aller de la base à l'objectif avec des étapes obligatoires qui jalonnent le cheminement.

Aucune étape n'est à négliger afin d'atteindre l'objectif final.

Vous allez avoir plus de facilité sur certains objectifs et, au contraire, à trouver plus difficile certaines notions. Mais qu'elle soit initiale ou continue, le but de la formation : d'acquérir de nouveaux savoirs et de sortir de sa zone de confort.

Se former demande un travail personnel, il faut de la méthode. Une progression pédagogique bien créée permet, si on la suit scrupuleusement, de donner un cadre à sa formation.

À noter qu'une formation en présentiel est plus facilement modulable qu'une formation en e-learning. En effet, le rôle du formateur/tuteur est légèrement différent mais son objectif est de vous mener à la certification. Son accompagnement est aussi évalué et la progression pédagogique en fait partie.

