Conseil et Formations

Organisation, procédures et sécurisation du secteur caisse

Fidélisation client et signature relationnelle magasin



TECHNIQUES ET METIERS DE VOS

Cofordis décline une large gamme de modules de formation autour de domaines essentiels

- Les métiers de l'accueil et de l'encaissement
- Pilotage et management du secteur caisse
- Sécurisation, suivi et contrôle de l'activité encaissement
- Fidéliser et enrichir son capital client, dynamiser le commerce

La variété des modules Cofordis vous permet de créer des parcours de formation personnalisés, répondant aux besoins en compétences ou perfectionnement des collaborateurs magasins, tout en tenant compte de leurs acquis (expériences et connaissances).



- RESPONSABLE SECTEUR CAISSE
- ADJOINT
- HÔTE(SSE) ACCUEIL
- HÔTE(SSE) CAISSE
- COMMERCIAL & FIDELISATION
- COMPTABILITE
- DIRECTION
- CONTROLE ET SUIVI



Sommaire

Codification modalités pédagogiques & évaluations	5
Organisation, Procédure & Sécurisation du secteur caisse	6
Outils de contrôle et détection de la fraude sur le Front Office	7
Contrôle fraude sur la ligne de caisse	8
Le contrôle quotidien en caisse centrale	9
Maîtrise des indicateurs clés du Front Office	10
Les Fondamentaux du système de caisses Faire évoluer son système Front Office	11
Les paramètres basiques d'un système d'encaissement	12
Nouvelles organisations et procédures Front Office	13
Adapter les procédures encaissement aux évolutions de l'environnement Front Office	14
Opérateur de saisie sur gestion coffre informatisée	15
Gestion du coffre	16
Méthodes et outils de gestion d'un coffre « flottant »	17
Sécurisation et suivi de l'organisation et des procédures Front Office	18
Exploitation des données statistiques du Front Office	19
Le suivi des activités Front Office	20
La maintenance fonctionnelle du Front Office	21
Management de la zone CLS encaissement libre service	22
Les fondamentaux du métier d'Hôte(sse) de Caisse	23
Les fondamentaux de la Relation Client en Caisse	24
Faire vivre la relation client Prévenir et gérer les situations de conflits (clients difficiles et tensions dans l'équipes)	25
Les fondamentaux de la relation client	26
Hôtesse pour Caisse Libre Service et Clients Scan'Achat	27
Le rôle et les savoir-faire spécifiques de l'hôte(sse) aux CLS	28
Gestion des clients difficiles et accueil clients en CLS	29
Gestion des clients difficiles en encaissement traditionnel et CLS	30
Outils et méthodes de lutte contre la démarque en caisse	31
Lutte contre la démarque basique en caisse	32
Accueil, information et gestion des réclamations clients	33
Accueil, information et gestion des réclamations clients (incluant les caisses libre service)	34



Gestion des clients difficiles, agressifs, des incivilités, et du stress induit	35
Manager l'activité du système Front Office	36
Optimisation de la fonction de chef de caisse	37
Le leadership du chef de caisse	38
Améliorer l'organisation du secteur caisse : Lutter contre le stress et optimiser le temps de travail en maîtrisant les risques	39
Sensibilisation à la démarque	40
Responsable Opérationnel du Front Office en magasin	41
Relation client fidélisation & signature relationnelle	43
L'accueil, partie intégrante de la fidélisation & de la relation client	
Professionnaliser votre accueil magasin	
Tendre vers l'excellence relationnelle	46
Faire vivre la zone Caisses Libre Service et enrichir la relation client	47
Optimiser la relation client par la fidélisation des clients Scan Achat	48
Cycle de formation hôte(sse) (employé niveau II) Instaurer la signature relationnelle avec ses clients	49
Initiation à l'animation commerciale ciblée	52
Les moteurs promotionnels : principes et outils	53
Le marketing de fidélisation : exploiter les données clients	54
Fidélisation et promotion	55
Accueil téléphonique - Les fondamentaux de l'appel entrant	56
Management des équipes du secteur caisse	57
Analyse de CV et recrutement	58
Intégration d'un nouveau collaborateur	59
Animer une équipe encaissement au quotidien	60
L'entretien individuel	61
Le management par la réunion d'équipe	62
Management intergénérationnel et leadership	63
Climat social au sein du secteur caisse Gestion des conflits et lutte contre l'absentéisme	64
Développer au quotidien la motivation des collaborateurs du secteur caisse	65
Hôtesse de Caisse	66
Le savoir-faire de l'hôtesse de caisse	67
Les points clés en droit du travail pour le responsable secteur caisses	68
L'essentiel des fonctions du responsable de caisse	69
L'analyse des pratiques managériales du responsable de caisse	70
L'analyse des pratiques des hôtesses	72



Le management opérationnel du secteur caisse	74
Les fonctions opérationnelles de l'hôte(sse) de caisse	76
Les fondamentaux de la vente en ravons	77



Codification modalités pédagogiques & évaluations

N°	modalité pédagogique	Phase	taille du groupe	Situation	Pédagogie	Intention
P1	le cours magistral	apprentissage	tout	tout	expositive	transmettre
P2	la démonstration	apprentissage	seul-petit groupe	présentiel-distanciel asynchrone	expositive-active	partager-transmettre
P3	l'observation	découverte	seul-petit groupe	présentiel	active	interpeller- transmettre
P4	le jeu	tout	seul-petit groupe- moyen groupe	présentiel-distanciel synchrone	active-interrogative	interpeller- synthétiser-évaluer
P5	la synthèse	apprentissage	seul-petit groupe	présentiel	active	partager-synthétiser
P6	l'exercice - entraînement	réalisation	seul-petit groupe	présentiel-distanciel	active	synthétiser-évaluer
P7	l'étude de cas	réalisation	petit groupe-moyen groupe	présentiel	active	interpeller- synthétiser
P8	la simulation	tout	seul-petit groupe	tout	active	transmettre
P9	le projet	réalisation	seul-petit groupe	présentiel	active	transmettre
P10	le plan d'action personnel	apprentissage- réalisation- évaluation	seul-petit groupe	tout	active-interrogative	transmettre-évaluer
P11	le questionnement de groupe	découverte- apprentissage	petit groupe-moyen groupe	présentiel	active-interrogative	interpeller- transmettre
P12	le quizz	découverte- évaluation	tout	présentiel-distanciel asynchrone	interrogative	interpeller-évaluer
P13	le brainstorming	découverte	petit groupe-moyen groupe	présentiel	active-interrogative	interpeller-partager
P14	le débat ou la discussion guidée	apprentissage	petit groupe-moyen groupe	présentiel	active	partager-transmettre
P15	la découverte	découverte	petit groupe	tout	active	interpeller
P16	l'enquête	découverte- apprentissage	petit, moyen, grand groupe	tout	active	interpeller- transmettre
P17	le tour de table	découverte	petit groupe-moyen groupe	présentiel-distanciel synchrone	active-interrogative	Partager-synthétiser
P18	le brise-glace	découverte	petit groupe-moyen groupe	présentiel	active	interpeller-partager
P19	la classe inversée	apprentissage	petit groupe	tout	active-interrogative	partager-transmettre
P20	la classe interactive	apprentissage	grand groupe	présentiel	tout	interpeller- transmettre-évaluer
P21	la diffusion de films	découverte	tout	tout	expositive	interpeller-partager- transmettre
P22	le coaching individuel	découverte- apprentissage- réalisation	seul	présentiel-distanciel synchrone	active-interrogative	interpeller-partager- synthétiser- transmettre

N°	modalités d'évaluation
E1	mise en situation
E2	exercices
E3	test (QCM, Quizz)
E4	Entretien avec le formateur

Base tarifaire

Sauf indication contraire dans le programme de formation, la base tarifaire de nos actions de formation est de 920 €HT par jour, hors frais de vie et de déplacement, refacturés au forfait en fonction des moyens de transport et d'hébergement nécessaires au formateur pour intervenir sur le lieu de formation.



Organisation, Procédure & Sécurisation

du secteur caisse



OBJECTIFS DE LA FORMATION

- ✓ Reconnaître les principaux mécanismes de fraude sur un système d'encaissement.
- ✓ Savoir diagnostiquer les problèmes d'organisations et de procédures liées au front office.
- ✓ Organiser la prévention, mettre en place des procédures sécurisées et contrôlables.

A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Responsables secteur caisse et adjoint(e)s / Pas de pré requis

ORGANISATION

Durée : 14 heures Atelier de formation sur site ou à proximité de votre établissement.

METHODES

un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie, Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés" pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les

Atelier de formation construit dans

MODALITES PEDAGOGIQUES & EVALUATION

meilleures pratiques.

P3, P7, E1

Cf.: "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation, Support pédagogique :cas pratique

ENCADREMENT

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de présence

EN FIN DE FORMATION

Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral)

Recueil du niveau de satisfaction de chaque participant (fiche évaluation)

TARIF

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation

Outils de contrôle et détection de la fraude sur le Front Office

L'organisation du secteur caisses est généralement remise à plat lors de l'installation d'un nouveau Front Office ou lors d'un réaménagement important de ce dernier. A cette occasion, le magasin ajuste ses procédures et (re)définit les domaines de responsabilité. Ainsi, on sait qui peut faire quoi ? Qui contrôle quoi ? Qui suit qui ?..., et la Direction du magasin peut légitimement se reposer sur la sécurisation de son système.













Cependant, dans la durée, le niveau de protection va se dégrader.

Les raisons ? C'est un domaine en perpétuelles évolutions !
Les comportements clients évoluent, de nouveaux
collaborateurs moins expérimentés méconnaissent les
fonctionnalités (turn-over), les équipes manquent de temps et
de recul pour appréhender la gestion de nouvelles activités
intégrées au Front Office (Encaissement Libre Service,
dématérialisation, e-commerce).

Cette formation accompagne les responsables fonctionnels dans le maintien d'une politique de prévention anti-fraude efficace pour leur système Front Office.

Elle contribue à éviter l'installation de « routines » propices aux situations de fraudes, par la mise en œuvre de moyens de contrôles quotidiens, simples et lisibles.

Programme

réf.: P.FO.DETECT

· Les contrôles d'accès aux applications

- Notion de gestion de profils utilisateurs et hiérarchisation des droits d'accès
- Mise en évidence des fraudes liées à un mauvais paramétrage
- Ebauche d'actions correctives

Principes de sécurisation de l'encaissement positif

- Identification des différentes étapes de l'encaissement
- Mise en évidences des risques de chaque étape
- Evaluation des conséquences
- Définition des méthodes de contrôle et élaboration de procédures sécurisées

Règles de sécurisation de l'encaissement négatif

- Particularités de ce type d'encaissement en ligne de caisses et à l'accueil
- Modes de remboursement
- Mise en évidence des dérives et fraudes possibles
- Définition des méthodes de contrôle et élaboration de procédures sécurisées

Le contrôle du dépouillement des caisses

- Mise en évidence des fraudes et détournements possibles : espècesBR, titre restaurant ...
- Les méthodes de pointages quotidiennes

La supervision caisse

- Les outils de supervision d'une ligne de caisses et leur utilité au quotidien
- Mise en évidence des dérives et fraudes possibles
- Définition des méthodes de contrôle et élaboration de procédures sécurisées

· Le contrôle des opérations commerciales

- Mise en évidence des fraudes et détournements possibles : bon d'achat, remise
- Définition des méthodes de contrôle et élaboration de procédures sécurisées

• La sécurisation de la fidélité

- Recensement et évaluation des risques de fraudes en caisse et à l'accueil
- Moyens de détection de la fraude
- Réflexion sur les procédures adaptées et sécurisées
- Le contrôle au quotidien



Responsables secteur caisse et adjoint(e)s / Pas de pré requis

ORGANISATION

Durée : 10.5 heures Atelier de formation sur site ou à proximité de votre établissement.

METHODES

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie,
Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés" pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques.
La pédagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.

MODALITES PEDAGOGIQUES & EVALUATION

P3, P7, E1

Cf.: "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation, Support pédagogique :cas pratique

ENCADREMENT

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de présence

EN FIN DE FORMATION

Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral)

Recueil du niveau de satisfaction de chaque participant (fiche évaluation)

TARIF

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation.

Contrôle fraude sur la ligne de caisse

Objectifs

- Reconnaître les principaux mécanismes de fraude sur un système d'encaissement.
- Savoir diagnostiquer les problèmes d'organisations et de procédures liées au front office.
- Organiser la prévention, mettre en place des procédures sécurisées et contrôlables.

A qui s'adresse la formation

Responsables secteur caisse et adjoint(e)s Super ou petit Hyper







Programme

réf.: P.FO.DETECTP

- Principes de sécurisation de l'encaissement positif
 - Identification des différentes étapes de l'encaissement
 - Mise en évidences des risques de chaque étape
 - Evaluation des conséquences
 - Définition des méthodes de contrôle et élaboration de procédures sécurisées
- · Règles de sécurisation de l'encaissement négatif
 - Particularités de ce type d'encaissement en ligne de caisses et à l'accueil
 - Modes de remboursement
 - Mise en évidence des dérives et fraudes possibles
 - Définition des méthodes de contrôle et élaboration de procédures sécurisées

- · Le contrôle du dépouillement des caisses
 - Mise en évidence des fraudes et détournements possibles : espècesBR, titre restaurant ...
 - Les méthodes de pointages quotidiennes
- La supervision caisse
 - Les outils de supervision d'une ligne de caisses et leur utilité au quotidien
 - Mise en évidence des dérives et fraudes possibles
 - Définition des méthodes de contrôle et élaboration de procédures sécurisées
- Le contrôle au quotidien



Responsables secteur caisse et adjoint(e)s / Pas de pré requis

Durée: 3.5 heures Atelier de formation sur site ou à proximité de votre établissement.

METHODES

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie, Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés" pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques. La pédagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.

PEDAGOGIQUES & EVALUATION

P3, P7, E1 Cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation, Support pédagogique :cas pratique

ENCADREMENT

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de

Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral)

Recueil du niveau de satisfaction de chaque participant (fiche évaluation)

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf. : 'Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation.

Le contrôle quotidien en caisse centrale







Objectif

- Comprendre l'organisation du secteur caissse
- Savoir suivre la bonne application des procédures caisses.

Programme réf.: P.FO.DETECB

- Les contrôles d'accès aux applications
 - Notion de gestion de profils utilisateurs et hiérarchisation des droits d'accès
 - Mise en évidence des fraudes liées à un mauvais paramétrage
 - Ebauche d'actions correctives
- Règles de sécurisation de l'encaissement négatif
 - Particularités de ce type d'encaissement en ligne de caisses et à l'accueil
 - Modes de remboursement
 - Mise en évidence des dérives et fraudes possibles
 - Définition des méthodes de contrôle et élaboration de procédures sécurisées
- La supervision caisse
 - Les outils de supervision d'une ligne de caisses et leur utilité au quotidien
 - Mise en évidence des dérives et fraudes possibles
 - Définition des méthodes de contrôle et élaboration de procédures sécurisées



Responsables secteur caisse et adjoint(e)s / Pas de pré requis

ORGANISATION Durée : 7 heures

Durée : 7 heures Atelier de formation sur site ou à proximité de votre établissement.

METHODES

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie,

Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés" pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques.

La pédagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.

MODALITES PEDAGOGIQUES & EVALUATION

P3, P7, E1

Cf.: "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation, Support pédagogique :cas pratique

ENCADREMENT

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de présence

EN FIN DE FORMATION

Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral) Recueil du niveau de satisfaction

de chaque participant (fiche évaluation)

TARIF

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation.

Maîtrise des indicateurs clés du Front Office







Quelles sont les informations pertinentes issues d'un Front Office ? Comment y accéder ? A quel rythme effectuer les check/controls ? Comment mesurer votre sécurité, vos performances ? Quels sont les tentatives de fraudes réellement bloquées ? Les moyens de lutte anti-fraude disponibles en magasin sont-ils efficaces ? Quelles lectures directes peut-on faire au travers de la carte de fidélité ?

Beaucoup de questions intéressantes qui restent délicates à traiter pour un utilisateur occasionnel du Front Office

Cette formation, qui propose une approche directe et ciblée sur l'essentiel, permet de cerner les données et informations nécessaires à la constitution de vos indicateurs de performance.

Objectifs de la formation

Cette formation répond aux non-spécialistes des métiers Front Office désireux d'exercer un contrôle récurrent afin de réagir très rapidement en cas de dysfonctionnement (formation orientée Direction).

Acquisition des techniques rapides et check list de contrôle permettant la surveillance de toutes les activités gérées sur le Front Office (encaissement, retour, fidélité, moteurs promotionnels, scan'achat, CLS...).

Programme réf. : P.FO.INDIFO

- Rappel de l'environnement Front Office -Stockage et accès aux données
 - Principe de requête de données et états statistiques
 - Outil de recherche et consultation "rouleau de contrôle"
- Exploitation des indicateurs fournis
- Principes de suivi périodique
- Mettre en place son système d'alarme
- Détection des risques et levée de doute
- Les indicateurs encaissement sensibles suivi hebdomadaire
 - les indicateurs "sécurité", les indicateurs "performance"
- Ecarts de prix et changements de prix temporaires
- Retours (montants, motifs et rayons concernés)
- Sécurité et performance des zones caisses automatiques et Scan'achat
- Les indicateurs de suivi des opérations commerciales
 - Avantages émis (montant et compensation)
- Avantages cumulés

Les autres indicateurs - suivi mensuel ou trimestriel

- Le contrôle des encours d'encaissements différés (acomptes, avoirs solde à la livraison, client en compte...)
- Analyse des échecs de vente dématérialisées (coffret cadeau, téléphonie)
- Evaluation des moyens de lutte contre les chèques impayés
- Contrôle de la gestion du fichier personnel front office et des restrictions d'accès aux informations sensibles
- Etat des sécurités caisse check list de la configuration fonctionnelle des TPV et contrôle des modes de règlement
- Les supports de négociations des frais bancaire (CB)
- La qualité des données carte Leclercde marketing local
- Etat des données de la base clients, évaluation da la politique de fidélisation
- Gestion du parc matériels, niveau de charge d'utilisation du système



Les Fondamentaux du système de caisses Faire évoluer son système Front Office

A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Responsables secteur caisse et adjoint(e)s / Pas de pré requis

ORGANISATION

Durée : 14 heures Atelier de formation sur site ou à proximité de votre établissement.

METHODES

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie, Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas

en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés" pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques.
La pédagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel,

MODALITES PEDAGOGIQUES & EVALUATION

renforcé et complet.

P3, P7, E1

Cf.: "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation, Support pédagogique :cas pratique

ENCADREMENT

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de présence

EN FIN DE FORMATION Débriefing à chaud des acquis et

Debriefing a chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral)
Recueil du niveau de satisfaction de chaque participant (fiche évaluation)

TARIF

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation.

L'environnement magasin évolue en permanence : agrandissement, turn-over des équipes, nouvelles fonctionnalités, innovations promotionnelles, nouveau concept périphérique, caisses automatiques, scan'achat... Afin de maintenir un niveau de contrôle performant sur les activités liées à l'encaissement, les paramètres et

l'organisation du Front Office doivent s'adapter à ces évolutions.

Pour gagner en efficacité dans ces ajustements ou adaptations régulières, cette formation vous donne les clés de la maîtrise des fondamentaux du système de caisses : gestion des utilisateurs, niveaux de superviseurs, autorisations d'accès, exploitation des statistiques, paramétrage des nouvelles fonctionnalités et des TPV, outils de suivi et de contrôle...







espace
culturel
Exercise

Spurupi ruimacie
o optique





Objectifs de la formation

Piloter et accompagner les changements d'organisation front office induits par les évolutions du magasin : agrandissement, turn-over des équipes, nouvelles fonctionnalités, innovations promotionnelles, nouveau concept périphérique, caisses automatiques, scan'achat.

Faire évoluer l'organisation et les points de contrôle en fonction du développement du magasin.

Programme

réf.: P. FO.NOUCCPT

- Périmètre du Front Office
 - √ Ressources humaines et moyens techniques
 - ✓ Organisation générale
- Le déploiement opérationnel d'un nouveau concept, d'une nouvelle organisation
 - Identification des systèmes tiers et des données échangées
 - Sécurisation des fonctionnalités pour la nouvelle activité ou nouvelles procédures
 - ✓ Gestion des profils utilisateurs
 - Intégration du nouveau concept ou nouvelle organisation aux traitements coffres
- Personnalisation des Terminaux Point de
 Vente
 - Mise en œuvre des dispositifs de contrôle et sécurités par groupes de TPV

- ✓ Paramétrage de la dalle tactile
- √ Traitements des modes de règlement spécifiques
- √ Personnalisation des documents émis
- Ajustement des moyens marketings sur le nouveau concept ou nouvelle organisation
 - Situer la fidélité dans la politique générale du magasin
 - Construire ou faire évoluer la fidélité autour de la nouvelle organisation
- Critères de choix des moteurs promotionnels
 - Rappel des principales mécaniques promotionnelles
 - √ Définir son objectif commercial
 - ✓ Choisir son moteur promotionnel
- Exploitation courante du front office
 - ✓ Maîtriser les innovations fonctionnelles
 - ✓ Contrôler les données d'encaissement



Responsables secteur caisse et adjoint(e)s / Pas de pré requis

Durée: 7 heures Atelier de formation sur site ou à proximité de votre établissement.

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie, Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques La pédagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.

PEDAGOGIQUES & EVALUATION

P3, P7, E1

Cf.: "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation, Support pédagogique :cas pratique

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de

EN FIN DE FORMATION

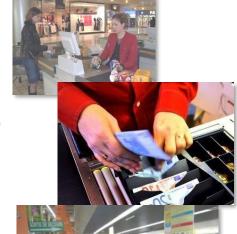
Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral) Recueil du niveau de satisfaction de chaque participant (fiche évaluation)

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation.

Les paramètres basiques d'un système d'encaissement

Contexte

L'environnement magasin qui évolue en permanence nécessite d'adapter le système d'encaissement en ajustant régulièrement les paramètres informatiques de la ligne de caisse. Cette formation permet d'appréhender les principales fonctionnalités d'un système d'encaissement pour savoir les faire évoluer en conservant une organisation fluide de leur ligne de caisse et un niveau de sécurisation performant.



Objectifs de la formation

Savoir ajuster son système d'encaissement en fonction des évolutions matérielles, logicielles et humaines liées au secteur de la ligne de caisse.



Programme réf. : P.FO.NOUCCP

- Le déploiement opérationnel d'un nouveau concept, d'une nouvelle organisation
 - Sécurisation des fonctionnalités associées aux nouvelles procédures
 - Gestion des profils utilisateurs
- Personnalisation des Terminaux Point de Vente
 - Mise en œuvre des dispositifs de contrôle et sécurités par groupes de TPV
- Exploitation courante du front office
 - Maîtriser les innovations fonctionnelles
 - Contrôler les données d'encaissement



Responsables secteur caisse et adjoint(e)s / Pas de pré requis

Durée: 7 heures Atelier de formation sur site ou à proximité de votre établissement.

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie. Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques La pédagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.

PEDAGOGIQUES & EVALUATION

P3, P7, E1

Cf.: "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation, Support pédagogique :cas pratique

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de présence

EN FIN DE FORMATION

Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral) Recueil du niveau de satisfaction de chaque participant (fiche évaluation)

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation.

Nouvelles organisations et procédures Front Office

Les évolutions des produits, modes de règlements et du comportement des consommateurs imposent au magasin d'ajuster son organisation et ses procédures Front Office.

Lorsque le magasin subi des ajustements trop importants, les utilisateurs quotidien se trouvent bousculés dans leurs habitudes au point de perdre leurs repères.

La phase d'appréhension de ces changements est une étape majeure dans la montée en compétence des collaborateurs impactés, pour leur permettre d'assimiler et d'appliquer convenablement les nouvelles méthodes de

Cette journée répond à ce besoin d'adaptation en accompagnant les acteurs du Front Office pour une prise en main efficace et un rapide retour du niveau de maîtrise professionnel.









Objectifs de la formation

Comprendre les moyens de contrôles et de suivi d'activités Exploiter les nouvelles fonctionnalités du Front Office Organiser son espace de travail pour gagner en efficacité.

Programme réf. : P.FO. NOUOPE

- Principes de contrôle et autorisations
- Contrôle de la sécurité et fiabilité du système
- Gestion des accès
- Suivi personnalisé des actions
- Personnalisation des espaces de travail selon l'organisation interne
 - Modification des paramètres TPV
 - Modifications des paramètres Serveurs

- Ajustement et optimisation de l'exploitation quotidienne
 - Ligne de caisse
 - Caisses priph
 - Caisse centrale
- Impact sur les procédures et organisations magasin
 - Renforcement et optimisation de la sécurisation accueil et encaissement



Adapter les procédures encaissement aux évolutions de l'environnement Front Office

Les évolutions des produits, modes de règlements et du comportement des consommateurs imposent au magasin d'ajuster son organisation et ses procédures Front Office.

> Lorsque le magasin subi des ajustements trop importants, les utilisateurs quotidien se trouvent bousculés dans leurs habitudes au point de perdre leurs repères.

La phase d'appréhension de ces changements est une étape majeure dans la montée en compétence des collaborateurs impactés, pour leur permettre d'assimiler et d'appliquer convenablement les nouvelles méthodes de travail. Cette journée répond à ce besoin d'adaptation en accompagnant les acteurs du Front Office pour une prise en main efficace et un



FORMATION

Responsables secteur caisse et adjoint(e)s / Pas de pré requis

ORGANISATION

Durée: 14 heures Atelier de formation sur site ou à proximité de votre établissement.

Atelier de formation construit dans

un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie, Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés' pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques. La pédagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel,

PEDAGOGIQUES & EVALUATION

renforcé et complet.

P3, P7, E1

Cf.: "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation, Support pédagogique :cas pratique

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de

EN FIN DE FORMATION Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral) Recueil du niveau de satisfaction de chaque participant (fiche évaluation)

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation.

Objectifs de la formation

rapide retour du niveau de maîtrise professionnel.

Comprendre les moyens de contrôles et de suivi d'activités Exploiter les nouvelles fonctionnalités du Front Office Organiser son espace de travail pour gagner en efficacité.

Programme réf. : P.FO.NOUOPA

- Principes de contrôle et autorisations
 - Contrôle de la sécurité et fiabilité du système
 - Gestion des accès
- Suivi personnalisé des actions
- Personnalisation des espaces de travail selon l'organisation interne
 - Modification des paramètres TPV
 - Modifications des paramètres Serveurs

- Ajustement et optimisation de l'exploitation quotidienne
 - Ligne de caisse
 - Caisses priph
 - Caisse centrale
- Impact sur les procédures et organisations magasin
 - Renforcement et optimisation de la sécurisation accueil et encaissement



Responsables coffre et adjoint(e)s, hôte(sse) coffre / Pas de pré

ORGANISATION Durée : 7 heures

Atelier de formation sur site ou à proximité de votre établissement.

METHODES

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie, Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés' pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques. La pédagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis

MODALITES PEDAGOGIQUES & EVALUATION

précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.

P3, P7, E1 Cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation. Support pédagogique :cas pratique

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de présence

Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral)

Recueil du niveau de satisfaction de chaque participant (fiche évaluation)

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation.

Opérateur de saisie sur gestion coffre informatisée

Contexte

Point névralgique de la gestion des flux physiques et comptables dans un magasin, la gestion coffre garantit quotidiennement les contrôles des recettes, les valeurs et modes de règlement traités à l'encaissement, la préparation et le suivi des sorties des fonds de caisse, les versements bancaires...

Ces missions essentielles, requièrent des traitements rigoureux, exhaustifs, répétés chaque jour. En optant pour une gestion sur outil informatique, l'activité coffre gagne indéniablement en sécurisation : historisation, traçabilité, limitation des erreurs de saisie, contrôle croisés...

Cette formation pose les bases de la logique de stockage et traitement des données coffre sur gestion informatisée.



Ce stage est destiné à former des opérateurs capables d'exécuter des opérations de saisie de gestion du coffre en environnement informatisé ainsi que les contrôles de cohérence basique sur les flux financier traités.

Programme réf. : P.FO.OPCOFF

- Présentation générale
 - Méthodes d'organisation de gestion d'un coffre, et des procédures inhérentes
- Notion de paramétrages spécifiques à la gestion du coffre informatisée
 - Comptes de tiers, de dépôts, de versements
 - Modes de règlements
- Gestion des fonds de caisse
 - Rappel succinct des règles d'attribution des fonds de caisse
 - Notion d'enregistrement de la préparation, des attributions, des retours des fonds de caisse
 - Traitement des différents types de dépôts (automatique, manuel)
- Gestion des écarts financiers
 - Présentation des principes de régularisations
- Etats récapitulatifs
 - Interprétation et exploitation des états récapitulatifs informatisés











Cofordis

Responsables secteur caisse et adjoint(e)s, Responsable Coffre, Hôte(sse) coffre / Pas de pré reauis

ORGANISATION Durée : 14 heures

Atelier de formation sur site ou à proximité de votre établissement.

Atelier de formation construit dans

un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie, Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés' pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques. La pédagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.

MODALITES PEDAGOGIQUES & EVALUATION

P3, P7, E1

Cf.: "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation, Support pédagogique :cas pratique

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de présence

EN FIN DE FORMATION Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral) Recueil du niveau de satisfaction de chaque participant (fiche évaluation)

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation.





Gestion du coffre

Point névralgique de la gestion des flux physiques et comptables dans un magasin, la mission du Coffre est de garantir quotidiennement les contrôles des recettes, les valeurs et modes de règlement traités à l'encaissement, la préparation et le suivi des sorties des fonds de caisse, les versements bancaires...

Ces missions essentielles, hautement sensibles en termes de sécurité, demandent des traitements rigoureux et exhaustifs qui doivent pouvoir être suivis et surveillés par le comptable du magasin.

De part le volume des fluxs à traiter, la mixité des populations exerçant en caisse et la caractère particulièrement dynamique et innovent de l'activité encaissement (nouveaux modes de règlement, clients à traitements particuliers, avantages clients émis par les moteurs promotionnels...), le recours à un outil informatisé et dédié aux traitements journaliers des données est primordial. La formation « Gestion du coffre» apporte aux stagiaires les savoir-faire métiers et les connaissances nécessaires à une exploitation maîtrisée de l'outil informatique.

Programme

réf.: P.FO.GESCOFQUO

Présentation générale

- Méthodes d'organisation de gestion d'un coffre, et des procédures inhérentes
- Notions de comptes, de tiers, de dépôts, de
- Notions de contrôles et de sécurité associés à la gestion du coffre informatisée
- Les échanges opérés entre les systèmes informatisés d'encaissement et de gestion du coffre

Principes de paramétrage spécifiques à la gestion du coffre informatisée

- Les différents points de transit des flux financiers
- Notions de tiers et de bénéficiaires des
- Définition des conditionnements de monnaie
- Principes de paramétrages associés aux modes de règlements
- Impacts liés au mode de gestion des fonds de caisse (fixe ou flottant)
- Choix du mode de gestion des fonds de caisse

Gestion des fonds de caisse

- Rappel succinct des règles d'attribution des fonds de caisse
- Notion d'enregistrement de la préparation, des attributions, des retours des fonds de caisse
- Principes d'analyse et de suivi des mouvements des fonds de caisse

- Présentation des différents types de dépôts (automatique, manuel)
- Présentation des différentes formes de gestion de la monnaie et des impacts associés au compte coffre
- Principes de régularisation (correction des dépôts...)

Gestion des écarts financiers

- Rappels succincts sur les recherches des mouvements (détection des écarts financiers)
- Présentation des principes de régularisations
- Principe de cloture et dé-clôture

Gestion associée aux tiers

- Rappel succinct des notions de comptes, de soldes et de tiers
- Principes de créations de mouvements
- Principes de recherche, modification et suppression des versements
- Principes de bordereau de versement
- Présentation du lien tiers compte dans la gestion des réceptions de monnaie
- Principes d'inventaire coffre
- Etats récapitulatifs
 - Interprétation et exploitation des états récapitulatifs informatisés



A QUI S'ADRESSE LA

Responsables magasin, Responsable caisse, Responsable coffre, Responsable comptable Ne nécessite pas de pré-requis

ORGANISATION

Durée : 14 heures Atelier de formation sur site ou à proximité de votre établis<u>sement.</u>

METHODES

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie, Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés' pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques. La pédagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.

MODALITES PEDAGOGIQUES & EVALUATION

P3, P7, E1

Cf.: "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation, Support pédagogique :cas pratique

ENCADREMENT

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de présence

EN FIN DE FORMATION

Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral)

Recueil du niveau de satisfaction de chaque participant (fiche évaluation)

TARIF

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation.

Méthodes et outils de gestion d'un coffre « flottant »

Objectifs de la formation

Se préparer à participer activement à la gestion du Coffre magasin, en mode "flottant"

Savoir mettre en place les outils de contrôle et de suivi quotidien

Points forts

Ce mode de gestion permet d'optimiser les temps de traitements liés à l'activité "Coffre" et à rationaliser son organisation.

Programme

réf.: P.FO. GESCOFMAN

- Formaliser le mode de gestion "flottant"
 - √ Rappel des objectifs de la gestion du coffre
 - √ "Fixe" ou "Flottant" : comprendre les principales méthodes de gestion du coffre avec leurs procédures inhérentes, leurs avantages et leurs inconvénients
 - Présentation des différents points de transits des flux financiers
 - Les données financières et informations indispensables issues du système d'encaissement
 - Définition des notions de tiers et bénéficiaires des versements
 - √ Définitions des conditionnements de monnaie
 - ✓ Choix du mode de gestion des fonds de caisse

- Traitements quotidiens
 - Rappel succinct des règles d'attribution des fonds de caisse
- Principes d'enregistrement des phases d'activité sur les fonds de caisse : préparation, attributions et retours des fonds de caisse
- Méthodes de suivi et d'analyse des mouvements des fonds de caisse
- Présentation des différentes formes de gestion de la monnaie (sortie, entrées monnaies avec échange, sans échange)
- Principes de régularisation (correction des dépôts...)
- ✓ Présentation de la phase de clôture
- Inventaire coffre
 - Principes d'inventaire
 - Les règles et usages liés à la planification et exécution de l'inventaire



Sécurisation et suivi de l'organisation et des procédures Front Office

A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Responsables administratifs et financiers, Comptables, contrôleur de gestion, Responsable secteur caisses, Responsable coffre

Ne nécessite pas de pré-requis

ORGANISATION

Durée : 21 heures Atelier de formation sur site ou à proximité de votre établissement.

METHODES

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie, Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés' pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques. La pédagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.

MODALITES PEDAGOGIQUES & EVALUATION P3, P7, E1

Cf.: "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation, Support pédagogique:cas pratique

ENCADREMENT

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de présence

EN FIN DE FORMATION

Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral)

Recueil du niveau de satisfaction de chaque participant (fiche évaluation)

TARIF

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation.

Objectifs de la formation

- Cerner les types de données collectées et stockées dans le Front Office
- Comprendre les moyens de contrôles et de suivi des activités gérées sur le Front Office
- Appréhender les fonctionnalités relevant de l'outil informatisé de gestion du Front Office
- Maîtriser toutes les méthodes d'analyse des données les plus couramment utilisées dans les métiers de management de l'encaissement.

A l'issue, les stagiaires peuvent agir efficacement pour extraire les informations nécessaires :

- à la lutte contre les tentatives de fraudes
- √ à la conception de tableaux de bord de gestion en magasin
- à la fourniture de justificatifs demandés par les activités comptables de l'entreprise

Programme

réf.: P.FO.PARSTA

- Principes de contrôle et autorisations
- Contrôle de la sécurité et fiabilité du système
- Gestion des accès
- Suivi personnalisé des actions
- Personnalisation des espaces de travail selon l'organisation interne
 - Modification des paramètres TPV
 - Modifications des paramètres Serveurs
- Ajustement et optimisation de l'exploitation quotidienne
- Ligne de caisse
- Caisses priph
- Caisse centrale
- Impact sur les procédures et organisations magasin
- Renforcement et optimisation de la sécurisation accueil et encaissement
- Les outils statistiques basiques de l'encaissement
 - Les indicateurs qualitatif (productivité, activité)
- Les indicateurs quantitatifs
- Les mécanismes de suivi des retours
- Identification et suivi des ventilations règlements sensibles
- Les informations de l'activité du coffre

- Le suivi de l'activité monétique
 - Rappel des modes de règlement associés aux traitements monétiques
 - Les outils de suivi des transactions monétiques (support de négociations des frais bancaire)
 - Le suivi d'activité des cartes privatives
 - Le contrôle du trafic des cartes cadeaux
- L'évaluation des moyens de lutte contre les chèques impayés
 - Traitement des chèques impayés
 - Suivi budgétaire des contrôles chèques
- Le contrôle des encaissements différés
- Les acomptes (versement, reprise et encours)
- Les avoirs (émission, utilisation et encours)Les encours de solde à la livraison
- Les clients en compte
- La gestion des ventes dématérialisées
 - Coffret cadeau
 - Téléphonie
- Le contrôle des zones d'activité particulières
- Caisses automatiques
- Scan'Achat
- Les opérations commerciales
 - Le suivi auotidien
 - Les outils de synthèse
 - Les justificatifs comptables



Responsables administratifs et financiers, Comptables, contrôleur de gestion, Responsable secteur caisses, Responsable coffre

Ne nécessite pas de pré-requis

ORGANISATION

Durée : 14 heures Atelier de formation sur site ou à proximité de votre établissement.

METHODES

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie,

Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés" pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques.

La pédagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.

MODALITES PEDAGOGIQUES & EVALUATION

P3, P7, E1

Cf.: "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation, Support pédagogique :cas pratique

ENCADREMENT

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de présence

EN FIN DE FORMATION

Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral) Recueil du niveau de satisfaction de chaque participant (fiche évaluation)

TARIE

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation.

Exploitation des données statistiques du Front Office









Le Front Office a largement dépassé le simple cadre de l'encaissement en devenant un pivot central sur lequel s'appuient les activités périphériques (Drive et autres concepts), le développement du commerce (gestion de promotion), la politique marketing locale (carte de fidélité), le suivi des reversements (Cumul avantage inter-magasins, compensation avantages émis...), le SAV et bien d'autres domaines...

Chacune de ces activités dispose de ses propres états statistiques qui progressent régulièrement pour gagner en précisions et possibilités d'analyse.

Cette formation est destinés aux responsables opérationnels, utilisateurs réguliers ou occasionnels de ces statistiques à des fins d'analyse et d'interprétation.

Objectifs de la formation

Après un retour sur le type de données collectées et stockées dans le Front Office, cette formation propose de développer toutes les méthodes d'analyse des données les plus couramment utilisées dans les métiers de management de l'encaissement.

A l'issue, les stagiaires peuvent agir efficacement pour extraire les informations nécessaires à la conception de tableaux de bord de gestion en magasin, ainsi que produire les justificatifs nécessaires aux activités comptables de l'entreprise.

Programme

réf.: P.FO.STATFO

- Les outils statistiques basiques de l'encaissement
 - Les indicateurs qualitatif (productivité, activité)
 - Les indicateurs quantitatifs
 - Les mécanismes de suivi des retours
 - Identification et suivi des ventilations règlements sensibles
 - Les informations de l'activité coffre
- Le suivi de l'activité monétique
 - Rappel des modes de règlement associés aux traitements monétiques
 - Les outils de suivi des transactions monétiques (support de négociations des frais bancaire)
- Le suivi d'activité des cartes privatives
- Le contrôle du trafic des cartes cadeaux
- L'évaluation des moyens de lutte contre les chèques impayés
 - Traitement des chèques impayés
 - Suivi budgétaire des contrôles chèques

- · Le contrôle des encaissements différés
 - Les acomptes (versement, reprise et encours)
 - Les avoirs (émission, utilisation et encours)
 - Les encours de solde à la livraison
 - Les clients en compte
- · La gestion des ventes dématérialisées
 - Coffret cadeau
 - Téléphonie
- Le contrôle des zones d'activité particulières
 - Caisses automatiques
 - Scan'Achat
- · Les opérations commerciales
 - Le suivi auotidien
 - Les outils de synthèse
 - Les justificatifs comptables



A QUI S'ADRESSE LA

Responsable administratifs et financiers, Comptables, Contrôleur de gestion, Responsable secteur caisses, Responsable coffre.

Ne nécessite pas de pré-requis

Durée: 7 heures Atelier de formation sur site ou à proximité de votre établissement.

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie,

Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques. La pédagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.

MODALITES PEDAGOGIQUES & EVALUATION

P3, P7, E1 Cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation, Support pédagogique :cas pratique

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de présence

Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral) Recueil du niveau de satisfaction de chaque participant (fiche évaluation)

Calculé selon la base tarifaire

précisés sur notre catalogue (cf. :

"Codification modalités

pédagogiques & évaluations /

Base tarifaire") et précisé dans la

convention de formation.

Le suivi des activités Front Office



Il existe bien souvent un réel cloisonnement entre les activités "encaissement" et "comptables" en magasin.

Et cependant, de nombreuses informations et données statistiques issues du Front Office sont éminemment importantes pour celui ou celle chargé du suivi de la situation du magasin.

Cette formation permet de faire un point sur l'ensemble des données Front Office à vocation comptable et contrôle de gestion : comment on y accède et comment on les interprète.

Objectifs de la formation

Appréhender les données disponibles dans le Front Office. Acquérir les méthodes d'organisation internes visant à améliorer les traitements comptables des activités Front Office.

Programme réf.: P.FO.SUIAFO

- Rappel des règles de conservation des données
 - Les données consultables en lignes
- Les possibilités d'archivages
- Les opérations promotionnelles
 - Présentation des 12 mécaniques promotionnelles disponibles sur le Front Office
 - Distinction des avantages différés/immédiats, certains/incertains
 - Impact sur le CA et la marge
 - Le suivi des émissions et des retours des avantages promotionnels
 - Principes d'organisation pour améliorer le suivi des budgets et des reversements
- Le suivi des factures émises
 - Principes des clients en compte
 - Suivi des encours et de leur facturation
 - Suivi des factures émises à l'accueil
- Les changements de prix de vente et retour
 - Principes des articles temporaires, écarts de prix, changements de prix
 - Retour article et ticket d'annulation
 - Statistiques de suivi

- Les indicateurs quantitatifs
 - Activité par rayon
 - TVA sur encaissement
 - TVA sur opérations commerciales
 - Personnalisation des états
- Les modes de règlements particuliers
 - Les acomptes, avoirs, soldes à la livraison
 - Le suivi de leurs encours
 - Leurs utilisations dans le cadre de l'activité station ou l'émission de chèques cadeaux
 - Le traitement des titres restaurant
 - Les modes de règlement sensibles
 - Savoir les repérer et restreindre leurs utilisations
- Le suivi de l'activité monétique (CB, Cartes privatives, chèques...)
 - Support de négociation des frais bancaire
 - Suivi budgétaire du contrôle des chèques
- Rappel des principes de contrôle d'accès aux applications

Cofordis - catalogue encaissement et relation client - v19.0.docx



La maintenance fonctionnelle du Front Office

A QUI S'ADRESSE LA

Responsable secteur caisses, Responsable administratifs et financiers, Comptables, Contrôleur de gestion.

Ne nécessite pas de pré-requis

ORGANISATION

Durée : 10.5 heures Atelier de formation sur site ou à proximité de votre établissement.

METHODES

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie, Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques. La pédagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.

MODALITES PEDAGOGIQUES & EVALUATION

P3, P7, E1

Cf.: "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation, Support pédagogique :cas pratique

ENCADREMENT

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de présence

EN EIN DE EORMATION

Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral) Recueil du niveau de satisfaction

Recueil du niveau de satisfaction de chaque participant (fiche évaluation)

TARIF

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation.

Objectifs de la formation

Appréhender les bonnes pratiques pour maintenir le niveau de sécutrisation optimal au sein de son système de caissse



Programme

réf.: P.FO.MAFCFO

- La sécurisation des profils et des accès
 - √ Sécurisation des fonctionnalités
 - ✓ Création des nouveaux « users »
 - ✓ Gestion des profils utilisateurs
- Focus sur la sécurisation du pôle CLS
 - Rappel des périmètre fonctionnels Front Office / CLS (Evolutel / ICash)
 - √ Principes de sécurisation des fonctionnalités
 - ✓ Evaluation des moyens de contrôles embarqués
 - ✓ Les gestes métiers de l'hôtesse, la lutte contre la démarque
- Les statistiques du système de caisse
 - ✓ Orientées « lutte contre la fraude »
 - Rappel des outils statistiques et de leurs finalités
 - Les bonnes pratiques pour détection les incohérences et identifier les situations à risques
 - ✓ Orientées « commerce »
 - Interprétation des statistiques Scan'Achat



- ✓ Adopter les bonnes pratiques et les outils informatiques spécifiques CLS
- ✓ Accueillir et accompagner les clients utilisateurs CLS
- ✓ Connaître les différentes typologies de risques spécifiques CLS
- ✓ Savoir gérer l'activité CLS et lutter contre la démarque

ORGANISATION

Durée: 7 heures Atelier de formation sur site ou à proximité de votre établissement.

METHODES

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie, Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés" pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques.

MODALITES PEDAGOGIQUES & EVALUATION

P3, P7, E1

Cf.: "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation, Support pédagogique :cas pratique

ENCADREMENT

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de présence

EN FIN DE FORMATION

Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral) Recueil du niveau de satisfaction de chaque participant (fiche évaluation)

TARIF

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf.: "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation.

Management de la zone CLS encaissement libre service



L'organisation de la zone CLS repose sur une automatisation très avancée qui permet au client de prendre une part de plus en plus active à l'exécution de l'enregistrement de ses transactions.

Même si certaines manipulations douteuses peuvent déclencher des remontées d'alertes de la part de l'automate, il demeure incapable de procéder seul à la levée de doute.

Le facteur humain reste donc indispensable pour garantir une zone sécurisée.

C'est dans ce contexte que le rôle du manager de zone CLS prend toute sa dimension :

- Il est à la fois garant du succès commercial des CLS par sa capacité à démontrer l'intérêt du service auprès de la clientèle et à générer un trafic suffisant.
- Il maintient une veille active et efficace contre les tentatives de fraude.
- Il sait réagir et intervenir à bon escient face aux problèmes de poids, articles rejetés, produits sensibles, tentatives de vols, échanges d'étiquettes, erreurs de manipulations clients...



Programme

Les points clés du système d'encaissement libre

réf.: P.FO.HCSCO

- ✓ Notion de sécurisation des fonctionnalités
 - ✓ Principes de profils de personnes ou groupes de personnes, gestion de droits associés
 - √ Moyen d'identification des intervenants
 - ✓ Paramétrage et technique d'authentification
- ✓ Paramétrage des outils de contrôle du flux client
- √ Règle d'accueil spécifiques du client CLS
 - √ Créer les supports de communication client
 - √ Attirer les clients et promouvoir le service
 - ✓ Accompagnement des différents type de clients
 - ✓ Gestion du conflit client
- ✓ Organisation et aménagement du poste de travail
 - ✓ Les prés requis matériels
 - ✓ Les règles et principes d'accueil de la zone d'encaissement Libre Service

- Management quotidien d'un système d'encaissement libre service
 - Environnement et contexte fonctionnel d'une zone CLS
 - ✓ Balisage de la zone CLS
 - √ Présentation des automates CLS
 - ✓ Actions d'intervention niveau 1
 - ✓ Intégration des CLS dans la politique de fidélisation du point de vente
 - √ Traitement des principaux modes de règlement
 - ✓ Contrôle préalable à la mise en exploitation
 - ✓ Principe de diagnostic technique
 - ✓ Les règles d'entretien du matériel et les gestes associés
 - ✓ Ouverture d'une caisse libre service
 - ✓ Gestes, postures et phase d'accompagnement du client
- Les principales interventions hôtesse, la lutte contre la démarque

Cofordis - catalogue encaissement et relation client - v19.0.docx



A QUI S'ADRESSE LA

Hôte(sse) caisse / Pas de pré

ORGANISATION

Durée : 7 heures Atelier de formation sur site ou à proximité de votre établissement.

METHODES

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie. Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés" pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques. La pédagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.

MODALITES PEDAGOGIQUES & EVALUATION

P3, P7, E1

Cf.: "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation, Support pédagogique :cas pratique

ENCADREMENT

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de présence

EN FIN DE FORMATION

Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral) Recueil du niveau de satisfaction de chaque participant (fiche évaluation)

TARIF

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation.

Les fondamentaux du métier d'Hôte(sse) de Caisse

L'encaissement est un passage obligé pour des clients qui bien souvent n'ont que ce seul contact "humain" à travers tout le magasin. L'accueil, la disponibilité, le sens de l'écoute sont donc des qualités essentielles pour l'hôtesse de caisse ; mais il lui faudra aussi veiller à ne pas se faire abuser, savoir anticiper pour éviter les tensions, s'adapter aux incivilités et le cas échéant gérer des situations conflictuelles...

L'hôtesse doit aussi maintenir un niveau de productivité suffisant, en appliquant les bons gestes métier, et respecter les procédures en place. Elle doit enfin être capable d'apporter tout les renseignements usuels qui faciliteront le parcours du client au sein de l'enseigne.

Objectifs de la formation

1ère partie

Prise de conscience des actes de chacun et de l'image véhiculée auprès des clients, de la direction et de l'équipe

Reconsidérer les gestes et attitudes essentiels à l'instauration d'une relation client de qualité

2ème partie

Remettre au centre des préoccupations de chacun(e) le client

Valoriser le contenu de la mission d'hôte(sse) de caisse. (I(hôte(sse) est l'interlocutrice priviliégié(e) du client)
Améliorer les connaissances des hôte(sses) sur la carte E.Leclerc pour contribuer à améliorer le taux de
reconnaissance des clients carte E.Leclerc et le taux d'ouverture de nouvelles cartes E.Leclerc
Impliquer les hôtesses à l'amélioration de la satisfaction client en magasin

Programme - réf. : P.FO.FONDHC

1ère partie (0.5 j)

- Analyse des comportements individuels et de leurs conséquences au sein de l'équipe caisse, l'entreprise et vis-à-vis du client
 - ✓ Focus sur les 15 comportements toxiques
 - √ Non respect des consignes : enjeux et conséquences
- Comprendre les fondements d'une relation client de qualité
 - √ Les différentes postures d'attente
 - ✓ Les différentes prises de contact
 - ✓ La gestion de la relation pendant l'encaissement
- Les différentes prises de congés

2ème partie (0.5 j)

- Appréhension des ingrédients qui nourrissent la satisfaction client
 - La satisfaction client : définition, les enjeux, exemples concrets
 - Identification des différents moyens d'action, instaurateurs de satisfaction pour nos clients

- Appréhension des ingrédients qui nourrissent la satisfaction client (suite)
 - Identification des principales sources d'insatisfaction clients en magasin et les responsabilités inhérentes à l'hôtesse
- (Ré)appropriation d'un ingrédient principal, la carte E.Leclerc
 - ✓ Quels sont les avantages pour le client ?
 - ✓ Comment proposer la carte E.Leclerc ? quelle méthodologie
 - √ A qui proposer la carte ? savoir cibler les clients
 - √ A quel moment ? faire preuve d'intelligence de situation
 - Les méthodes du questionnement client pour être plus efficace
 - Traitement des principales objections client sur la carte E.Leclerc





Hôte(sse) caisse / Pas de pré requis

ORGANISATION

Durée : 3.5 heures Atelier de formation sur site ou à proximité de votre établissement.

METHODES

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie,
Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés" pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques.
La pédagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel,

MODALITES PEDAGOGIQUES & EVALUATION

renforcé et complet.

P3, P7, E1
Cf.: "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation, Support pédagogique :cas pratique

ENCADREMENT

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de présence

EN FIN DE FORMATION

Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral) Recueil du niveau de satisfaction de chaque participant (fiche évaluation)

TARIE

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation.

Les fondamentaux de la Relation Client en Caisse





Objectifs de la formation

Prise de conscience des actes de chacun et de l'image véhiculée auprès des clients, de la direction et de l'équipe

Reconsidérer les gestes et attitudes essentiels à l'instauration d'une relation client de qualité

Valoriser le contenu de la mission d'hôte(sse) de caisse.

Programme - réf. : P.FO.FONRCC

- Le rôle et la place de l'hôtesse de caisse
 - √ Notion d'expérience client
 - ✓ De la satisfaction à la fidélisation client
- ✓ Les nouveaux enjeux du métier
- Comprendre les fondements d'une relation client de qualité
 - √ Les différentes postures d'attente
 - ✓ Les différentes prises de contact
 - ✓ La gestion de la relation pendant l'encaissement
 - ✓ Les différentes prises de congés
- Appréhension des ingrédients qui nourrissent la satisfaction client
 - ✓ La satisfaction client : définition, les enjeux, exemples concrets

- (Ré)appropriation d'un ingrédient principal, la carte E.Leclerc
- ✓ Quels sont les avantages pour le client ?
- Comment proposer la carte E.Leclerc ? quelle méthodologie
- A qui proposer la carte ? savoir cibler les clients
- A quel moment ? faire preuve d'intelligence de situation
- Les méthodes du questionnement client pour être plus efficace
- Traitement des principales objections client sur la carte E.Leclerc



Hôte(sse)s de caisse Pas de pré requis

ORGANISATION Durée : 1.0 jour (idéalement réparti sur 2 sessions de 3.5 heures) Atelier de formation sur site.

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie, Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés' pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques. La pédagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.

PEDAGOGIQUES & EVALUATION

P3, P7, E1

Cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation, Support pédagogique :cas pratique

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de

EN FIN DE FORMATION

Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral)

Recueil du niveau de satisfaction de chaque participant (fiche évaluation)

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation.

Faire vivre la relation client Prévenir et gérer les situations de CONFLITS (clients difficiles et tensions dans l'équipes)



Objectifs de la formation

- Prise de conscience des actes de chacun et de l'image véhiculée auprès des clients, de la direction et de l'équipe
- Reconsidérer les gestes et attitudes essentiels à l'instauration d'une relation client de qualité
- Valoriser le contenu de la mission d'hôte(sse) de caisse.
- Savoir traiter les clients agressifs
- Mieux communiquer pour prévenir le conflit client
- Comprendre comment naissent les conflits dans une équipe pour mieux les prévenir
- Apprendre à résoudre les différents conflits existants dans mon équipe et avec mes collègues

Programme - réf. : P.FO.FVRPGC

- Le rôle et la place de l'hôtesse de caisse
 - Notion d'expérience client
 - De la satisfaction à la fidélisation client
- Les nouveaux enieux du métier
- Comprendre les fondements d'une relation client de qualité
 - Les différentes postures d'attente
 - Les différentes prises de contact
 - La gestion de la relation pendant l'encaissement
 - Les différentes prises de congés
- Appréhension des ingrédients qui nourrissent la satisfaction client
 - La satisfaction client : définition, les enjeux, exemples concrets
 - (Ré)appropriation d'un ingrédient principal, la carte E.Leclerc

- Les conflits clients
 - Savoir différencier l'incivilité et l'agression
- Diagnostiquer son mode de fonctionnement en situation de conflits client
- Les origines du comportement agressif
 - La satisfaction client et les causes de l'insatisfaction client
 - Les besoins déclencheurs
 - L'échelle de l'agressivité
- Mieux communiquer pour prévenir les situations de conflit
 - Vis-à-vis des clients
 - Vis-à-vis de collègues
- Mise en situation et études de cas



Cofordis - catalogue encaissement et relation client - v19.0.docx



Hôte(sse)s de caisse/accueil, employés LS, employés rayons traditionnels

Responsables et chefs de rayon

ORGANISATION Durée : 7 heures Atelier de formation sur site ou à proximité de votre établissement.

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie.

Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés" pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques. La pédagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.

PEDAGOGIQUES & EVALUATION

P3, P7, E1

Cf.: "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation,

Support pédagogique :cas pratique

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de présence

Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral)

Recueil du niveau de satisfaction de chaque participant (fiche évaluation)

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf. :

"Codification modalités

pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation.

Les fondamentaux de la relation client

Les bouleversements des habitudes de consommation et le développement des nouveaux canaux de communication transforment nos façons de consommer.

Plus que jamais, l'une des clefs de différenciation, se situe dans la capacité que les équipes auront à offrir une expérience relationnelle de qualité.

Chaque collaborateur à son poste, a le pouvoir de marquer ses clients au travers de ses actes, de son comportement, de son discours.

Il a donc un rôle central dans l'image que se fait le client du magasin.

Au coeur d'un environnement ultra-connecté où même une petite contrariété peut avoir

un retentissement important pour le magasin

(réseaux sociaux, sites avis client...), cette formation va permettre à chaque collaborateur, de reconsidérer leur rapports avec les clients en adoptant ou en renforçant leur posture relationnelle et tendre ainsi vers l'excellence.









Objectifs de la formation

Générer des prises de conscience, prendre du recul sur nos pratiques actuelles Reconsidérer les gestes et attitudes essentiels à l'instauration d'une relation client de qualité Remettre le client au centre des préoccupations des équipes

Programme - réf. : P.FO. FONRCM

- Le commerce évolue, les métiers changent
 - Partage de vision sur l'évolution des métiers de distribution
 - Partage des nouvelles attentes client
- Adapter son comportement dans la relation client
 - Zoom sur le rôle de chacun
 - Attitudes et comportements à proscrire et à adopter dans toute relation commerciale
 - Exercice pratique

- Savoir communiquer positivement avec ses clients
 - La règle des 3 V
 - Cultiver les savoirs être du commerçant
 - Exercice pratique
- Participer activement à la satisfaction client
 - Définition de la satisfaction client
 - Actions quotidiennes qui contribuent à satisfaire nos clients
 - Quizz fin de journée



Hôtesses CLS et/ou scan'achat Pas de pré requis

ORGANISATION

Durée : 7 heures Atelier de formation sur site ou à proximité de votre établissement.

METHODES

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie.

Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés" pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques.

La pédagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui à été acquis

La pedagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.

MODALITES PEDAGOGIQUES & EVALUATION

P3, P7, E1

Cf.: "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation, Support pédagogique:cas pratique

ENCADREMENT

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de présence

EN FIN DE FORMATION

Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral)

Recueil du niveau de satisfaction de chaque participant (fiche évaluation)

TARIF

Calculé selon la base tarifaire

précisés sur notre catalogue (cf. :

"Codification modalités

pédagogiques & évaluations /

Base tarifaire") et précisé dans la

convention de formation.

Hôtesse pour Caisse Libre Service et Clients Scan'Achat









Contexte

Les nouveaux services associés à l'encaissement offrent des perspectives de rationalisation des coûts d'exploitation pour le magasin, dès lors qu'il y a un flux d'utilisateurs réguliers associé à un vrai savoir-faire anti-fraude.

La mise en œuvre de CLS ou Scan'Achat fait donc évoluer le métier d'hôtesse de caisse vers de nouvelles fonctions davantage portée sur la capacité à convaincre et accompagner les nouveaux utilisateur tout en restant vigilant quant aux potentiels risques de vols.

Objectifs de la formation

Connaître les risques spécifiques liés aux systèmes d'encaissement LS

Maitriser les outils de suivi et contrôle des systèmes scan achat et Caisses Libre Service (SCO)

Accueillir et accompagner les différents profils d'utilisateurs

Adapter son comportement et son discours, gérer les situations conflictuelles liées à ses zones d'encaissement

Programme

réf.: P.FO.HCSCLSS

La zone CLS

- ✓ Spécificité d'un îlot CLS
- √ Rappel des missions de l'hôtesse CLS
- Les contrôles et actions préalables à la mise en service
- ✓ Positionnement et discours types vis-à-vis des situations/clients
- ✓ Les techniques d'anticipation de la situation de
- ✓ La gestion du conflit client
- Les principales interventions hôtesse les conséquences sur la gestion informatisée du système

- √ Traitement des modes de règlement
- Les techniques et savoir-faire de lutte contre la démarque liée aux CLS

Le scan achat

- ✓ Principe et règles du scan achat
- Rappels des discours types vis-à-vis des situations/clients
- Les traitements particuliers lors de l'encaissement d'un client scan achat
- ✓ Gestion des objections
- ✓ La lutte contre la démarque liée au Scan'Achat



Le rôle et les savoir-faire spécifiques de l'hôte(sse) aux CLS

A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Hôte(sse) positionné(e) aux CLS Pas de pré requis

ORGANISATION

Durée : 7 heures Atelier de formation sur site ou à proximité de votre établissement.

METHODES

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie, Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés" pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques. La pédagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.

MODALITES PEDAGOGIQUES & EVALUATION P3, P7, E1

Cf.: "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation, Support pédagogique:cas pratique

ENCADREMENT

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de présence

EN FIN DE FORMATION

Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral)

Recueil du niveau de satisfaction de chaque participant (fiche évaluation)

TARIE

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation.



Contexte

Très majoritairement plébiscitées par les clients, les caisses libre service sont devenues incontournables en grande distribution. Les clients apprécient ce service, notamment le fait de pouvoir être assisté à chaque instant par un(e) hôte(sse) du magasin. Le rôle de l'hôte(sse) de caisse est donc primordial.

L'hôtesse de caisse au service de ses clients...



L'hôte(sse) de caisse aux CLS joue un rôle différent de celui qui est le sien en caisse traditionnelle. Pédagogue, ayant un bon sens des priorités, elle doit également faire preuve de prévenance pour limiter les arrêts caisse et éviter des situations conflictuelles.

Objectifs de la formation

Savoir accueillir et accompagner les clients aux CLS pour renforcer leur confiance et leur autonomie Savoir adapter son comportement et son discours, gérer les différentes objections liées à cette activité Maitriser savoir-faire et bonnes pratiques contribuant à la sécurisation de l'encaissement sur CLS Connaître les risques de fraude spécifiques au système d'encaissement LS

Programme réf. : P.FO.HCSISO

- Les CLS: projet et enjeux
 - Pourquoi les CLS dans votre magasin?
 - les pièges à éviter
- Les gestes et attitudes qui favorisent la confiance du client
 - Savoir accueillir aux CLS
 - Evaluer le degré d'autonomie du client
 - Savoir gérer les priorités sur les CLS Gérer efficacement les principales interventions hôtesse
 - Traiter les objections client (refus, énervement...)

- Les gestes et attitudes qui favorisent la confiance du client (suite)
 - Positionnement et discours à acquérir pour traiter les différentes situations clients (mise en situation)
 - Prévenir les situations de tension avec
 - Savoir faire vivre la base de poids au quotidien
 - Lutter efficacement contre la fraude
 - Mise en situation (jeux de rôle) + débriefing collectif



Gestion des clients difficiles et accueil clients en CLS

Objectifs de la formation

- Identifier les gestes et attitudes aux CLS qui renforceront la confiance du client
- Accroître la fidélisation client en prévenant les situations conflictuelles aux CLS
- Savoir traiter les objections client aux CLS
- Traiter sereinement et efficacement l'accueil des clients difficiles aux CLS grâce à une meilleure maîtrise de ses émotions









Pas de pré requis

Durée : 7 heures Atelier de formation sur site ou à proximité de votre établissement.

A QUI S'ADRESSE LA

Hôte(sse) positionné(e) aux CLS

METHODES

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie,
Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés" pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques.
La pédagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.

MODALITES PEDAGOGIQUES & EVALUATION

P3, P7, E1

Cf.: "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation, Support pédagogique :cas pratique

ENCADREMENT

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de présence

EN FIN DE FORMATION

Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral)

Recueil du niveau de satisfaction de chaque participant (fiche évaluation)

TARIF

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation.

Programme réf. : P.FO.CDACLS

- · Les CLS: projet et enjeux
 - ✓ Pourquoi les CLS dans votre magasin?
 - les avantages pour le magasin/client/l'hôte(esse)
 - √ les attentes clients sur ce pôle d'encaissement
 - ✓ les pièges à éviter
 - ✓ utilisation du vocabulaire adéquat
- Gestes et Attitudes à mettre en œuvre pour renforcer la confiance du client
- √ où se situer dans l'espace?
- √ assurer un accueil personnalisé
- adapter sa présence en fonction de chaque client

- Prévenir le conflit aux CLS
 - ✓ Les 3 V de la communication
 - les techniques de communication pour limiter les conflits
 - ✓ La gestion des priorités
 - ✓ Le traitement des objections client
 - Les techniques pour maintenir une base de poids fiable
 - les techniques pour prévenir la démarque aux
 CLS sans déclencher des conflits
- Gérer ses émotions aux CLS
 - √ éviter d'accumuler des tensions négatives
 - √ les origines du comportement agressif
 - √ l'échelle de l'agressivité



Hôte(sse) caisse Pas de pré requis

ORGANISATION Durée : 3.5 heures

Atelier de formation sur site ou à proximité de votre établissement.

METHODES

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie.

Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés" pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques.

La pédagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.

MODALITES PEDAGOGIQUES & EVALUATION

P3, P7, E1

Cf.: "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation, Support pédagogique :cas pratique

ENCADREMENT

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de présence

EN FIN DE FORMATION

Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral) Recueil du niveau de satisfaction

de chaque participant (fiche évaluation)

TARIF

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation.

Gestion des clients difficiles en encaissement traditionnel et CLS

Contexte

Savoir se préserver pour rester motivé

La fonction d'hôte(sse) est particulièrement exposée aux comportements indélicats et autres agressions verbales de la part des clients. Sur la durée, ces clients mécontents, revendicatifs, aux comportements agressifs peuvent engendrer lassitude et mal-être auprès de vos collaborateurs.

Ce phénomène aboutit à la perte de motivation et impacte considérablement le niveau d'implication et de vigilance des salariés

Réduire l'agressivité pour éviter le conflit

Cette formation vise à réduire les situations conflictuelles et donne aux stagiaires les moyens de les régler efficacement : en préservant leur intégrité et assurant la continuité normale de l'activité. La formation permet une prise de recul basée sur des échanges entre les participants autour de situations vécues. Tel un "défouloir", cet atelier participe à la prise de confiance et à la remotivation de vos collaborateurs.

Objectifs de la formation

 Traiter sereinement et efficacement l'accueil des clients difficiles grâce à une meilleure maîtrise de ses émotions

Programme réf. : P.FO.CDACLSP

- 1. Les origines de la pression Client
 - √ Différence entre incivilité et agressivité
 - Distinguer sources de pression externes, internes, et personnelles
 - Les étapes de la colère, les typologies d'interlocuteurs agressifs
- 2. La gestion de son stress
 - √ Comprendre ses émotions
 - ✓ Savoir prendre du recul
 - Les étapes pour gérer les différents types de situations diffíciles

- 2. La gestion de son stress (suite)
- ✓ Dédramatiser une situation
- Gérer ses émotions aux CLS, en les prévenant (les techniques de communication pour limiter les conflits, traitement des objections clients).
- 3. Maintenir la qualité d'accueil
 - ✓ Les techniques pour évacuer et récupérer
 - ✓ Se recentrer sur les fondamentaux de l'accueil



- Identifier les facteurs et savoir analyser les causes de la démarque
- Intégrer un comportement adapté pour lutter contre la démarque (maîtrise des outils et méthodes dédiées)

FORMATION

Responsables secteur caisse et adjoint(e)s, hôte(sse) / Pas de pré

Durée: 7 heures Atelier de formation sur site ou à proximité de votre établissement.

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie.

Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés" pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques. La pédagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.

MODALITES PEDAGOGIQUES & EVALUATION

P3, P7, E1 Cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation.

Support pédagogique :cas pratique

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de présence

Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral)

Recueil du niveau de satisfaction de chaque participant (fiche évaluation)

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation.

Outils et méthodes de lutte contre la démarque en caisse

Les magasins sont tous les jours victimes de comportements frauduleux, tentatives de vol et de détournements. La moindre faille de sécurité ou défaut de surveillance se traduit par des pertes conséquentes pour l'entreprise. Le secteur caisses, a toujours été particulièrement exposé. Il faut déjà maintenir une implication réelle et sérieuse de la part des hôte(sse)s : être sensible à ce que l'on scanne, réagir si l'article, le poids ou le prix semble incohérent, contrôler les contenants, les caddies, les poussettes, les modes de règlements présentés...









Non seulement ce niveau de vigilance quotidien doit perdurer sans tomber dans la routine, mais il doit, pour rester efficace, s'adapter continuellement aux évolutions du secteur :

- Caisses Libre Services
- Scan'Achat
- nouvelles mécaniques promos
- nouveaux outils de fidélisation
- nouveaux modes de règlement
- articles dématérialisés

Si la plupart de ces innovations sont performantes d'un point de vue commercial, elles ont tendance à entretenir les instincts de fraudeurs.

Dans cet environnement particulièrement évolutif, il est important que les équipes caisses adaptent régulièrement leurs savoir-faire et leurs méthodes de contrôle afin de contribuer efficacement à la lutte contre la démarque.

Programme

réf.: P.FO.OMLCDC

Les enjeux de la démarque Définition de la démarque (DC, DI) Les sources de pertes et risques encourus

Les zones sensibles dans le magasin Déterminer les différents types de zones à Connaitre les possibilités de contrôle et de lutte

La démarque connue

en fonction du type de zone

Repérer les types de démarques connues Connaître les origines et conséquences de la démarque connue Savoir la réduire efficacement

La démarque inconnue

Les différentes typologies et mobiles de voleurs Savoir repérer les profils à risque Attitude individuelle et comportement collectif anti-démarque

Les gestes métiers pour réduire la démarque en fonction de son périmètre d'intervention

Ligne de caisse

Caisses périphériques

Caisses Libre Service

Scan'Achat

Accueil/Retours

Les escroqueries par mode de paiement



Lutte contre la démarque basique en caisse

ORGANISATION

Durée : 3.5 heures Atelier de formation sur site ou à proximité de votre établissement.

METHODES

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie,
Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés" pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques.
La pédagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel,

MODALITES PEDAGOGIQUES & EVALUATION

renforcé et complet.

P3, P7, E1

Cf.: "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation, Support pédagogique :cas pratique

ENCADREMENT

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de présence

EN FIN DE FORMATION

Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral) Recueil du niveau de satisfaction de chaque participant (fiche évaluation)

TARIE

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation.

Objectifs de la formation

Adopterr un comportement adapté pour lutter contre la démarque (maîtrise des outils et méthodes dédiées) et établir une bonne relation avec le client

Identifier les facteurs de risque et prévenir les causes de la démarque

A qui s'adresse la formation

Hôte(sse) de caisse

Programme réf. : P.FO.OMLCDB

Les enjeux de la démarque

Définition de la démarque (DC, DI)

La démarque connue

Repérer les types de démarques connues

Connaître les origines et conséquences de la démarque connue

Savoir la réduire efficacement

La démarque inconnue

Les différentes typologies et mobiles de voleurs

Savoir repérer les profils à risque

Attitude individuelle et comportement collectif anti-démarque

Les gestes et attitudes pour réduire la démarque et favoriser une relation client de qualité

Ligne de caisse

Caisses périphériques

Caisses Libre Service

Scan'Achat

Accueil/Retours

Les escroqueries par mode de paiement



Responsables secteur caisse et adjoint(e)s, Hôte(sse) / Pas de pré

Durée: 14 heures Atelier de formation sur site ou à proximité de votre établissement.

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie.

Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés" pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques. La pédagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel. renforcé et complet.

MODALITES PEDAGOGIQUES & EVALUATION

P3, P7, E1 Cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation, Support pédagogique :cas

ENCADREMENT

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de

Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral) Recueil du niveau de satisfaction

de chaque participant (fiche évaluation)

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation.

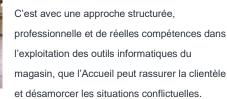
Accueil, information et gestion des réclamations clients

Contexte



Repère universel qui oriente et renseigne le client en diffusant l'image et les valeurs de l'entreprise, l'Accueil est un espace stratégique mêlant l'esprit commerçant, le sens du service et la veille anti-fraude.

Pour un service complet, qualitatif et productif, le personnel positionné à l'Accueil doit être ouvert, à l'écoute tout en maîtrisant les situations stressantes. Capable de communiquer et rendre compte il est le baromètre terrain pour toutes les autres équipes du magasin.





Objectifs de la formation

Adopter un comportement disponible et efficace face aux clients.

Exploiter les bonnes pratiques et les outils informatiques dédiés à l'Accueil.

Assurer le service client en s'adaptant à la demande et en respectant les procédures.

Maîtriser le stress et les situations conflictuelles.

Programme réf.:.P.FO. AIGR

- Les bases d'un accueil performant
 - Organiser et optimiser son espace accueil
 - Maîtriser l'image de soi
 - Première prise de contact
 - Traitement efficace de la demande
- S'adapter à son interlocuteur et à son environnement
 - Les différents types de clients
 - Adapter un comportement approprié
 - Gestion des situations de stress, prévention des conflits

- Les principaux rôles de la fonction Accueil
 - Informations internes / communication externe
 - Relais commercial
 - Gestion des retours, des litiges et des situations critiques
- L'Accueil, partie intégrante de la fidélisation
 - Conclure positivement
 - Savoir présenter les services et concepts associés à l'enseigne
- Les spécificités des zones périphériques



Accueil, information et gestion des réclamations clients (incluant les caisses libre service)

Responsable secteur caisses. Adjoint(e), Hôtesse d'Accueil Pas de pré requis

Durée: 2.5 jours Atelier de formation sur site ou à proximité de votre établissement.

METHODES

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie,

Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques.

La pédagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.

PEDAGOGIQUES & EVALUATION

P3, P7, E1 Cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation, Support pédagogique :cas pratique

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de

EN FIN DE FORMATION

Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral)

Recueil du niveau de satisfaction de chaque participant (fiche évaluation)

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation.

Objectifs de la formation

Adopter un comportement disponible et efficace face aux clients.

Exploiter les bonnes pratiques et les outils informatiques dédiés à l'Accueil et de la zone SCO.

Assurer le service client en s'adaptant à la demande et en respectant les procédures.

Accompagner les clients utilisateurs des SCO.

Maîtriser le stress et les situations conflictuelles.

Points forts

La formation aborde les deux dimensions du métier de l'Accueil : maîtrise comportementale et exploitation des outils et technologies dédiées à l'Accueil.

Contribue au développement commercial du magasin par un comportement accueil fidélisant.

Renforce la gestion et le suivi des retours (i.e. : respect de la charte d'accueil et lutte contre la fraude). Instaure un contrôle fiable et qualitatif de la zone SCO.

Programme réf.:.P.FO. AIGRSCO

- Les bases d'un accueil performant
- Organiser et optimiser son espace accueil
- Maîtriser l'image de soi
- Première prise de contact
- Traitement efficace de la demande
 - Pratiquer l'écoute active
 - •Méthodes d'analyse de la situation et du besoin client
 - · Hiérarchisation des réclamations
- S'adapter à son interlocuteur et à son environnement
- Les différents types de clients
- Adapter un comportement approprié
- Gestion des situations de stress, prévention des conflits
- Les principaux rôles de la fonction Accueil
- Informations internes / communication externe
- Relais commercial

- Gestion des retours, des litiges et des situations critiques
 - ·Gestion des retours
 - •Ecart de prix
- •Méthode de remboursement
- Gestion des garanties
- ·Les principaux types de réclamations
- L'Accueil, partie intégrante de la fidélisation
- Conclure positivement
- Savoir présenter les services et concepts associés à l'enseigne
- Management de la zone SCO
- Définition d'une caisse libre service
- Le métier d'hôtesse CLS
 - ·Positionnement et discours des hôtesses SCO vis-à-vis des clients
 - •Rappel des risques de démarque



A QUI S'ADRESSE LA

Hôtesses de caisse ou d'accueil

Pas de pré requis

OPGANISATION

Durée : 7 heures Atelier de formation sur site ou à proximité de votre établissement.

METHODES

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie,

Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés" pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques.

La pédagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis précédemment pour un

MODALITES PEDAGOGIQUES & EVALUATION

apprentissage exponentiel, renforcé et complet.

P3, P7, E1

Cf.: "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation, Support pédagogique :cas pratique

ENCADREMENT

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de présence

EN FIN DE FORMATION

Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral) Recueil du niveau de satisfaction de chaque participant (fiche évaluation)

TARIE

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation.

Gestion des clients difficiles, agressifs, des incivilités, et du stress induit

Contexte

La fonction d'hôte(sse) est particulièrement exposée aux comportements indélicats et autres agressions verbales de la part des clients.

Savoir se préserver pour rester motivé

Sur la durée, ces clients mécontents, revendicatifs, aux comportements agressifs peuvent engendrer lassitude et mal-être auprès de vos collaborateurs. Ce phénomène aboutit à la perte de motivation et impacte considérablement le ni-veau d'implication et de vigilance des salariés.



Eviter le conflit et réduire l'agressivité

Cette formation vise à réduire les situations conflictuelles et donne aux stagiaires les moyens de les régler efficacement : en préservant leur intégrité et assurant la continuité normale de l'activité

La formation permet aussi une prise de recul basée sur des échanges entre les participants autour de situations vécues.

Véritable "défouloir", cette phase participe à la prise de confiance et à la remotivation de vos collaborateurs.

Objectifs de la formation

Traiter sereinement et efficacement l'accueil des clients difficiles (insatisfaits, mécontents, injurieux, agressifs) Régénérer son énergie pour résister au stress et à l'usure de la pression client quotidienne Maintenir la qualité de contact quelque soit le moment de la journée

Programme réf. : P.FO.GESCSI

Les origines de la pression client
 Différences entre incivilité et agressivité
 Distinguer sources de pression :
 externes, internes et personnelles.
 Les étapes de la colère, les typologies

d'interlocuteurs agressifs Identifier son profil personnel et savoir

Cerner son propre profil

s'affirmer

Les techniques pour diminuer la pression et éviter l'escalade négative.

Mise en situation (exercices d'applications et jeux de rôles)

La gestion de son stress

Comprendre ses émotions
Savoir prendre du recul
Les étapes pour gérer les différents types de situations difficiles

Dédramatiser une situation ou un entretien

Maintenir la qualité d'accueil

Les techniques pour évacuer et récupérer

Se recentrer sur les fondamentaux de l'accueil



OBJECTIFS DE LA

- Utiliser les méthodes et outils efficaces pour piloter les activités front office: encaissement ligne de caisse et espaces périphériques, monétique, fidélisation, promotion.
- Savoir évaluer et contrôler ses équipes.
- Faire évoluer l'organisation et les points de contrôle en fonction du développement du magasin.
- Comprendre les principaux mécanismes promotionnels et principes de la fidélisation.

A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Nouveau responsable prenant en charge l'activité caisse Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

ORGANISATION

Durée : 35 heures Atelier de formation sur site ou à proximité de votre établissement.

METHODES

Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés" pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques.

MODALITES PEDAGOGIQUES & EVALUATION

P3, P7, E1

Cf.: "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation,

Support pédagogique : cas pratique

ENCADREMENT

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de présence

EN FIN DE FORMATION

Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral)

Recueil du niveau de satisfaction de chaque participant (fiche évaluation)

TADIE

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation.

Manager l'activité du système Front Office









Programme

réf.: P.FO.MGMTHO

· Situer le front office et son environnement

- √ Cartographie des activités front office
- ✓ Identifier les systèmes tiers et les données échangées
- Attribuer les domaines de responsabilité aux différents secteurs
- Notions techniques sur les matériels composant le front office

Les points clés du front office et ses paramétrages fonctionnels associés

- Le fichier articles
- ✓ Le fichier utilisateurs
- Définition des groupes de caisses par type de point de vente
- Sécurisation des fonctionnalités par type de point de vente
- Gestion de l'encaissement multi-sociétés depuis un unique système d'encaissement
- Initialisation des outils d'étude et de mesure de productivité
- ✓ Personnalisation des documents émis
- ✓ Traitement des factures
- Méthodes de gestion et paramétrages associés aux clients en compte (paiements différés)
- ✓ Gestion des acomptes par concept (hyper, MAB, centre auto, BBJ, S&L ...)
- Gestion des retours par concept (hyper, MAB, centre auto, BBJ, S&L ...)
- ✓ Gestion des soldes à la livraison
- Paramétrages associés aux articles/ventes particuliers (presse, téléphonie, location...)
- Principe de diffusion d'info via les outils de messagerie instantanée spécifique TPV
- Conditions d'acceptation des différents modes de règlements
- Les principes de personnalisation des Terminaux Point de Vente tactiles
- Exploitation courante de terminaux point de vente en environnement tactile
- Les fonctionnalités disponibles en cours et en dehors d'un ticket sur un TPV graphique
- ✓ Gestion des articles non reconnus en caisse
- Echange d'informations et messages (messagerie et memos)

<u>Le management quotidien d'un système</u> <u>d'encaissement</u>

- √ La console de supervision caisse
- Les états mis à disposition par un système d'encaissement
- Principes de constitution de fichiers de données et d'exportation de ces fichiers
- Consultation des tickets de caisse, vidéo et stockage informatisée du "rouleau de contrôle"
- ✓ Gestion des chèques refusés
- ✓ Gestion des factures
- Traitement des retours
- Gestion des articles temporaires
- Traitement des clients en compte (paiements différés)
- √ Fermeture du magasin
- Gestion quotidienne de la fidélité et des opérations commerciales

Principes et paramètres attachés aux créations d'opérations

- √ Notion de groupe d'articles
- Notion de mandat
- Définition du périmètre émetteur d'avantage
- √ Ciblage catégorie clients
- ✓ Limitation du nombre d'avantage par client
- ✓ Importation d'opérations extérieures
- Journée avantage
- ✓ Bon d'achat
- Bon de réduction immédiat
- ✓ Remise
- ✓ Cumul de point

Le suivi des opérations commerciales

- Contrôles des articles communs à plusieurs opérations
- ✓ Le contrôle prospectus
- ✓ Analyses statistiques

Les clés de contrôle du front office

- ✓ Suivi du personnel
- ✓ Contrôle des retours
- ✓ Analyse de l'encaissement positif
- ✓ Contrôle activité caisse et superviseur
- Suivi des interventions fichier carte
 Suivi des opérations commerciales
- Administration du système

Cofordis - catalogue encaissement et relation client - v19.0.docx



A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Responsables secteur caisse et adjoint(e)s / Pas de pré requis

Durée : 21 heures Atelier de formation sur site ou à proximité de votre établissement.

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie, Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés' pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques. La pédagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.

PEDAGOGIQUES & EVALUATION

P3, P7, E1 Cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation, Support pédagogique :cas pratique

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de présence

Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral)

Recueil du niveau de satisfaction de chaque participant (fiche évaluation)

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation.

Optimisation de la fonction de chef de caisse

Cette formation est spécialement concue pour acquérir les "bonnes pratiques" du métier de responsable secteur caisse dans le secteur de la distribution alimentaire et distribution spécialisée.

Elle est centrée sur la structuration des missions d'Organisation de l'encaissement, de Management du personnel des caisses, de la Gestion de la relation client, de la supervision des traitements Coffre relevant de l'activité en ligne de caisse et sur les points d'encaissements périphériques

Elle aborde aussi les missions connexes induites par le développement des gammes de produits et services assimilés au secteur caisse : produits financiers, la billetterie, les cartes cadeaux, carte fidélité, la location de voiture, le SAV, le paramétrage des opérations commerciales...

Cette formation permet de mieux s'organiser et de gagner du temps en s'appuyant notamment sur l'exploitation des nouveaux outils et nouvelles technologies disponibles sur le secteur de l'encaissement : indicateurs statistique, outils de suivi, de contrôle, de planning, caisse Libre Service, Scan'Achat...

Objectifs de la formation

- Comprendre son rôle, ses fonctions et l'étendu de ses domaines d'interventions au sein du magasin
- Mettre en œuvre les meilleurs outils et méthodes, en allant à l'essentiel pour mener à bien ses missions de responsable secteur encaissement.

rogramme

réf.: P.FO.OPFOCC

- Situer le cadre d'intervention
 - Cartographie des activités relevant du secteur caisse
 - Identification organisationnelles: qui fait quoi, qui est responsable de quoi et quelles sont les attentes de la Direction par rapport au Chef de Caisse
- Etablir l'analyse de la situation existante
 - Les principaux axes du pré-diagnostic
 - La pratique de l'écoute active
 - Connaître les principaux indicateurs d'activité
 - Construire le dispositif de suivi
 - choix des indicateurs du tableau de bord de la mission
 - définir les objectifs à atteindre
 - Élaborer le plan d'actions, planning de réalisation et movens
 - modalités des revues de projet
- Piloter l'activité caisse dans une logique de maitrise des risques et d'amélioration continue
 - Les fonctions Principales :
 - Organisation de l'encaissement
 - Pilotage de la productivité

- Piloter l'activité caisse (suite)
 - Management du personnel des caisses
 - Gestion de la relation client
 - Les fonctions Support
 - Animation de l'accueil
 - Animation des offres de services
 - Sécurisation secteur caisse
 - Porter la voix du client : notion de Valeurs Formation Métier Responsable secteur caisse
 - Gestion des priorités, optimisation du temps passé
 - Discerner l'Urgent de l'Important
 - Définir ses priorités
 - Identifier les bonnes pratiques en termes de délégation
 - Promouvoir une dynamique de coordination et de coopération transversale
 - Décoder les situations difficiles et identifier des marges de manœuvre
 - Comprendre et désamorcer les conflits
 - Repérer les postures et pratiques gagnantes vis-à-vis des parties prenantes



Responsables secteur caisse et adjoint(e)s / Pas de pré requis

Durée : 14 heures Atelier de formation sur site ou à proximité de votre établissement.

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie, Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés' pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques. La pédagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.

MODALITES PEDAGOGIQUES & EVALUATION

P3, P7, E1

Cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation, Support pédagogique :cas pratique

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de présence

EN FIN DE FORMATION Débriefing à chaud des acquis et

des éventuels points à renforcer (échange oral)

Recueil du niveau de satisfaction de chaque participant (fiche évaluation)

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation.

Le leadership du chef de caisse

Dans le magasin, l'équipe du secteur caisse regroupe généralement les profils les plus nombreux et les plus hétérogènes.

Par conséquent, le pilotage de cette équipe repose sur un leader capable de montrer l'exemple, de donner du sens au rôle de chacun et de motiver individuellement dans les missions d'accueil et encaissement des clients.

Cette formation est spécialement conçue pour comprendre et acquérir les "bonnes pratiques" qui font de ce leader le double garant des résultats de l'entreprise avec des flux financiers sécurisés et des collaborateurs fédérés autour des missions d'accueil et de valorisation de l'expérience d'achat des clients du magasin.

Objectifs de la formation

- Comprendre son rôle, ses fonctions et l'étendu de ses domaines d'interventions au sein du magasin
- Mettre en œuvre les meilleurs outils et méthodes, en allant à l'essentiel pour mener à bien ses missions de responsable secteur encaissement.
- S'appuyer sur les facteurs de motivation individuels pour animer son équipe

Programme réf. : P.FO.LEARCA

- Cartographie des activités relevant du secteur caisse
 - Identification organisationnelles: qui fait quoi, qui est responsable de quoi et quelles sont les attentes de la Direction par rapport au Chef de Caisse
 - Situer les attentes de la Direction, des clients, des collaborateurs
 - Analyse de la situation existante (indicateurs chiffrés et perception de la réalité)
 - √ définir les objectifs à atteindre
- Pilotage de l'activité maitrise des risques et amélioration continue
 - Les fonctions Principales
 - Organisation de l'encaissement
 - Pilotage de la productivité
 - Management du personnel des caisses
 - Gestion de la relation client
 - ✓ Les fonctions Support
 - Animation de l'accueil
 - Animation des offres de services
 - Sécurisation secteur caisse
 - Porter la voix du client : notion de Valeurs Formation Métier Responsable secteur
 - ✓ Gestion des priorités, optimisation du temps
 - Discerner l'Urgent de l'Important
 - Définir ses priorités
 - Identifier les bonnes pratiques en termes de délégation

- Promouvoir une dynamique de coordination et de coopération transversale
 - Décoder les situations difficiles et identifier des marges de manœuvre
 - Comprendre et désamorcer les conflits
 - Repérer les postures et pratiques gagnantes vis-à-vis des parties prenantes
- Pilotage de l'activité- motivation des collaborateurs
 - En quoi consiste l'animation d'une équipe ? Quels objectifs peut-on se fixer?
 - La motivation
 - L'intérêt d'avoir des collaborateurs motivés
 - Les clés et facteurs de motivation (et automotivation)
 - Approche du management intergénérationnel
 - Valeur codes et références des différentes générations
 - Savoir mobiliser les ressources
 - ✓ Le leadership : adhérer et fédérer
 - Les différents styles de management (T.A.M)
 - Fixer les objectifs (S.M.A.R.T.), suivi quotidien des progrès et résultats
 - Les entretiens de recadrage
 - Agir sur les motivations extrinsèques pour stimuler au quotidien
 - Repenser son organigramme fonctionnel



Améliorer l'organisation du secteur caisse : Lutter contre le stress et optimiser le temps de travail en maîtrisant les risques

Pour gagner en productivité, il est fondamental que les outils soient acceptés par les utilisateurs et utilisés au maximum de leur capacité.

Fort de ce constat, cette formation a été conçue en 3 étapes. Tout d'abord, elle permet de mettre en main les outils et technologies à disposition du secteur d'encaissement (indicateurs statistique, outils de suivi, de contrôle, de planning, caisse Libre Service, Scan'Achat...). Par la suite, les stagiaires sont accompagnés dans leur changement de pratiques, améliorant ainsi le recours quotidien à ces nouveaux outils pour gagner en productivité. Enfin, la dernière étape consiste à investir les gains de temps effectif dans le renforcement de la sécurisation des procédures d'encaissement.

Objectifs de la formation

- Optimiser les temps de travail du secteur caisse
- Faire évoluer le niveau de sécurisation du secteur caisse

Programme réf. : P.FO.AOCLST

- Préparer son plan d'amélioration
 - ✓ Analyse des fonctions fondamentales du secteur caisse:
 - Organisation de l'encaissement
 - Management du personnel des caisses
 - Gestion de la relation client
 - Rappel des bonnes pratiques et savoir-faire des fonctions principales du secteur caisse
- · L'organisation des fonctions transverses du secteur caisse
 - ✓ Etat des lieux
 - Les activités transverses et leurs enjeux
 - Cartographie et identification des parties prenantes
 - Cerner les origines des dysfonctionnements et les sources de stress
 - ✓ Renforcer l'efficacité
 - Affecter les ressources, (re)distribuer les rôle
 - Renforcer leurs compétences
- · Piloter la performance, optimiser la productivité, sécuriser l'encaissement
 - ✓ Mise en place de plan d'action et suivi
 - ✓ Encourager, recadrer et apaiser les tensions par le management quotidien

A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Responsables secteur caisse et adjoint(e)s / Pas de pré requis

ORGANISATION

Durée : 21 heures Atelier de formation sur site ou à proximité de votre établissement.

METHODES

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie,

Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés" pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques.

La pédagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.

MODALITES PEDAGOGIQUES & EVALUATION

P3, P7, E1

Cf.: "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation, Support pédagogique :cas pratique

ENCADREMENT

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de présence

EN FIN DE FORMATION

Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral) Recueil du niveau de satisfaction de chaque participant (fiche

évaluation)

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation.



A QUI S'ADRESSE LA

Responsable de magasin Respnsable Adjoint Hôte(sse) de caisse Hôte(sse) d'accueil Pas de pré-requis

Responsables secteur caisse et adjoint(e)s / Pas de pré requis

Durée: 7 heures Atelier de formation sur site ou à proximité de votre établissement.

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie, Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés" pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques. La pédagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.

MODALITES PEDAGOGIQUES & EVALUATION

P3, P7, E1 Cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation, Support pédagogique :cas pratique

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de présence

Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral) Recueil du niveau de satisfaction de chaque participant (fiche évaluation)

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation.

Sensibilisation à la démarque

Objectifs de la formation

- Comprendre les enjeux de la Démarque Inconnue
- Identifier les facteurs de risque pour prévenir les causes de la démarque
- Savoir faire face à la DI, adopter les comportements adaptés
- Procéder à des contrôles efficaces mais respectueux
- Savoir dissuader en conservant une attitude commercante

Programme réf.: P.FO.SENDIN

- La démarque inconnue
 - Définition de la démarque + Tour de table
 - En quoi est-ce important de lutter contre la démarque ?
- Les sources de la démarque : comment agir efficacement ?
 - Les différentes sources de démarque inconnue en magasin
 - Où se situent les risques de démarque en magasin ?
 - Identification des risques quels sont les points d'appuie existants et les renoncements à conduire pour parvenir au résultat
 - Rédaction d'un plan d'actions par magasin
- De la théorie à la pratique
 - Travail d'observation des différentes zones sensibles du magasin
 - Test de connaissances
 - Construire son Plan d'action



A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Responsable de magasin Responsable de secteur Adjoint Pas de pré-requis

ORGANISATION

Durée : 72 heures Atelier de formation sur site ou à proximité de votre établissement.

METHODES

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie,
Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés" pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques.
La pédagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.

MODALITES PEDAGOGIQUES & EVALUATION

P3, P7, E1

Cf.: "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation, Support pédagogique :cas pratique

ENCADREMENT

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de présence

EN FIN DE FORMATION

Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral) Recueil du niveau de satisfaction

Recueil du niveau de satisfaction de chaque participant (fiche évaluation)

TARIF

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation.

Responsable Opérationnel du Front Office en magasin

Objectifs de la formation

- Comprendre son rôle, ses fonctions et l'étendue de ses domaines d'interventions au sein du magasin
- Mettre en œuvre les meilleurs outils et méthodes pour piloter les activités front office, en sachant aller à l'essentiel pour mener à bien ses missions de responsable secteur encaissement.
- Savoir évaluer et contrôler ses équipes, maîtriser les risques, faire évoluer l'organisation et les procédures en fonction du développement du magasin.

Programme réf. : P.FO.RSOPFO

1ère partie : Rôle et fonction du responsable caisse

- Situer le cadre d'intervention
 - Cartographie des activités relevant du Front Office
 - Identification organisationnelle : qui fait quoi, qui est responsable de quoi et quelles sont les attentes de la Direction par rapport au Chef de Caisse
- Etablir l'analyse de la situation existante
 - ✓ Les principaux axes du pré-diagnostic
 - Connaître les principaux indicateurs d'activité
 - ✓ Construire le dispositif de suivi
 - Choix des indicateurs du tableau de bord
 - Définir les objectifs à atteindre
 - Élaborer le plan d'actions, planning de réalisation et moyens
 - Modalités des revues de projet
- Piloter l'activité caisse dans une logique de maitrise des risques et d'amélioration continue
 - Les fonctions Principales : organisation de l'encaissement
 - ✓ Pilotage de la productivité
 - ✓ Management du personnel des caisses
 - Animation quotidienne des hôtesses (gestes métiers, descente d'informations, challenges commerciaux...)
 - Recrutement (détecter les bons profils, se constituer un "réservoir"...)
 - Planning (optimiser les heures, s'adapter au flux clients, respecter la législation...)
 - Faire évoluer les collaborateurs dans leur mission (savoir être, savoir-faire)
 - Développer le sens commerçant, notion de Valeurs Formation Métier hôte(sse) magasin
 - Animer les remontées clients
 - ✓ Gestion de la relation client

- Les fonctions Support
 - ✓ Animation de l'accueil
 - Animation des offres de services
 - Scan'Achat (typologie client, attitude d'accueil, reconnaissance client, contrôles...)
 - Caisses Libre-Service (accueil client, contrôle...)
- Sécurisation secteur caisse
 - √ Fiabiliser et sécuriser l'organisation du passage caisse
 - Protéger les utilisateurs (notion de profils, autorisations, paramétrage système...)
- Les fonctions transverses
 - Limiter l'insatisfaction clients (savoir animer sur les indicateurs qualité : écart prix, article temporaire...)
 - Créer ou ajuster une opération commerciale basée sur les moteurs promos du système d'encaissement
 - ✓ Porter la voix du client : notion de Valeurs Formation Métier Responsable secteur caisse
- Gestion des priorités, optimisation du temps passé
 - ✓ Discerner l'Urgent de l'Important
 - ✓ Définir ses priorités
 - Identifier les bonnes pratiques en termes de délégation
 - Promouvoir une dynamique de coordination et de coopération transversale
 - Décoder les situations difficiles et identifier des marges de manœuvre
 - ✓ Comprendre et désamorcer les conflits
 - Repérer les postures et pratiques gagnantes vis-à-vis des parties prenantes

2ème partie : Maîtriser le système de gestion d'activité du Front Office

Cofordis

- Situer le front office et son environnement
- √ Cartographie des activités front office
- Identifier les systèmes tiers et les données échangées
- Attribuer les domaines de responsabilité aux différents secteurs
- Notions techniques sur les matériels composant le front office
- Les points clés du front office et ses paramétrages fonctionnels associés
- √ Le fichier articles
- ✓ Le fichier utilisateurs
- Définition des groupes de caisses par type de point de vente
- Sécurisation des fonctionnalités par type de point de vente
 - Gestion de l'encaissement multi-sociétés depuis un unique système d'encaissement
 - Initialisation des outils d'étude et de mesure de productivité
 - Personnalisation des documents émis
 - Traitement des factures
 - Méthodes de gestion et paramétrages associés aux clients en compte (paiements différés)
 - Gestion des acomptes et retours par concept (hyper, MAB, centre auto, BBJ, S&L ...)
 - Gestion des soldes à la livraison
 - Paramétrages associés aux articles/ventes particuliers (presse, téléphonie, location...)
 - Principe de diffusion d'info via les outils de messagerie instantanée spécifique TPV
 - Conditions d'acceptation des différents modes de règlements
 - Les principes de personnalisation des Terminaux Point de Vente tactiles
 - Exploitation courante de terminaux point de vente en environnement tactile
 - Les fonctionnalités disponibles en cours et en dehors d'un ticket sur un TPV graphique
 - Gestion des articles non reconnus en caisse
- Echange d'informations et messages (messagerie et memos)

- Le management quotidien d'un système d'encaissement
 - La console de supervision caisse
 - Les états mis à disposition par un système d'encaissement
 - Principes de constitution de fichiers de données et d'exportation de ces fichiers
 - ✓ Consultation des tickets de caisse, vidéo et stockage informatisée du "rouleau de contrôle"
 - Gestion des chèques refusés
 - √ Gestion des factures
 - Traitement des retours
 - √ Gestion des articles temporaires
 - Traitement des clients en compte (paiements différés)
 - √ Fermeture du magasin
 - Gestion quotidienne de la fidélité et des opérations commerciales
- Principes et paramètres attachés aux créations d'opérations
 - Notion de groupe d'articles
 - ✓ Notion de mandat
 - Définition du périmètre émetteur d'avantage
 - Ciblage catégorie clients
 - Limitation du nombre d'avantage par client
 - Importation d'opérations extérieures
 - Journée avantage
 - ✓ Bon d'achat
 - ✓ Bon de réduction immédiat
 - ✓ Remise
 - Cumul de point
- Le suivi des opérations commerciales
 - Contrôles des articles communs à plusieurs opérations
 - ✓ Le contrôle prospectus
 - Analyses statistiques
- Les clés de contrôle du front office
 - ✓ Suivi du personnel
 - ✓ Contrôle des retours
 - ✓ Analyse de l'encaissement positif
 - ✓ Contrôle activité caisse et superviseur
 - ✓ Suivi des interventions fichier carte
 - √ Suivi des opérations commerciales
 - Administration du système

3ème partie : Améliorer l'organisation du secteur caisse

- Préparer son plan d'amélioration
 - Analyse des fonctions fondamentales du secteur caisse
 - Organisation de l'encaissement
 - Management du personnel des caisses
 - Gestion de la relation client
 - Rappel des bonnes pratiques et savoir-faire des fonctions principales du secteur caisse
- L'organisation des fonctions transverses du secteur caisse
 - ✓ Etat des lieux : Cartographie et identification des parties prenantes, cerner les origines des dysfonctionnements et les sources de stress

- ✓ Renforcer l'efficacité
 - Affecter les ressources, (re)distribuer les rôles
 - Renforcer leurs compétences
- Piloter la performance, optimiser la productivité, sécuriser l'encaissement
 - √ Mise en place de plan d'action et suivi
- Encourager, recadrer et apaiser les tensions par le management quotidien



Relation client fidélisation & signature relationnelle



fidélisation & de la relation client

A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Responsables secteur caisse et adjoint(e)s / Pas de pré requis

ORGANISATION

Durée : 7 heures Atelier de formation sur site ou à proximité de votre établissement.

METHODES

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie,

Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés" pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques.

La pédagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.

MODALITES PEDAGOGIQUES & EVALUATION

P3, P7, E1

Cf.: "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation, Support pédagogique :cas pratique

ENCADREMENT

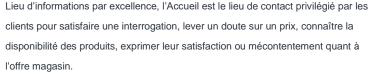
L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de présence

EN FIN DE FORMATION

Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral) Recueil du niveau de satisfaction de chaque participant (fiche

évaluation)

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation.



Ce faisant, l'image du magasin se construit quotidiennement au travers de la qualité des échanges proposés par les hôte(esse)s clients.

Fort de ce constat, il est donc essentiel que les collaborateurs positionnés à l'Accueil fassent preuve d'ouverture d'esprit, d'écoute clients, d'un sens du service développé et soient aussi dotés d'un véritable esprit "commerçant".

Basé sur une approche structurée et professionnelle, l'Accueil rassure sa clientèle, désamorcer les situations conflictuelles et constitue un véritable



atout contribuant au renforcement de la fidélisation client.

L'accueil, partie intégrante de la

Objectifs de la formation

Transmettre les valeurs et l'image de l'entreprise

Optimiser sa qualité d'accueil et de relation au poste accueil

Appréhender les savoir-faire te savoir-être de la fonction accueil

Programme réf. : P.FO.ACFIRL

- Agir sur les principaux leviers de la satisfaction client
 - Identifier les principaux leviers de la satisfaction client
 - Utiliser à bon escient ces leviers pour garantir une relation client de qualité
- S'adapter à son interlocuteur et à son environnement
 - Identifier les différents types de clients
 - Identifier les principales motivations et besoins du client
 - Savoir gérer des situations de stress, prévention des conflits
 - Adopter un comportement approprié (gestion de soi)

- Développer une qualité d'accueil et de relation référente pour fidéliser sa clientèle
 - Construire une réponse claire et tournée en avantages client
 - optimiser ses modes de communication pour apporter une réponse satisfaisante
 - Répondre efficacement aux objections du client
- connaître et promouvoir les services, concepts, promotions et évènements proposés par le magasin



Professionnaliser votre accueil magasin

A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Responsables secteur caisse et adjoint(e)s / Pas de pré requis

ORGANISATION

Durée : 7 heures Atelier de formation sur site ou à proximité de votre établissement.

METHODES

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie,

Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés" pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques.
La pédagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.

MODALITES PEDAGOGIQUES & EVALUATION

P3, P7, E1

Cf.: "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation, Support pédagogique :cas pratique

ENCADREMENT

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de présence

EN FIN DE FORMATION

Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral) Recueil du niveau de satisfaction de chaque participant (fiche évaluation)

TARIF

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation.



'L'accueil' est le lieu de contact en magasin où les clients se présentent pour satisfaire une interrogation, un doute, ou exprimer leur sentiment concernant l'offre magasin, le personnel, ou une organisation.

Ce contact client privilégié doit être pour l'hôte(sse) d'accueil, l'occasion de renforcer la confiance du client envers le magasin (réponse efficace et adaptée, réparation du dommage, écoute active pratiquée par l'hôtesse...)

Mal maîtrisé, il peut entraîner une perception négative de l'établissement (incompréhension de la demande,

pas d'empathie de la part de l'hôtesse, trop de délais...),

Il est par conséquent nécessaire que l'hôte(sse) d'accueil agisse avec professionnalisme.

Conscient(e) du rôle qui est le sien et des attentes qu'il/elle suscite.



Objectifs de la formation

Comprendre les missions d'hôte(sse) d'accueil

Savoir assurer un accueil de qualité

Maîtriser des techniques d'accueil et de gestion de la relation client

Programme

réf.: P.FO.PRACMA

- L'espace accueil en magasin
 - C'est quoi accueillir ?
 - Sa place dans les organisations
 - Une mission en mutation
 - Organiser et optimiser son accueil
- Savoir assurer un accueil chaleureux et professionnel
 - Les qualités indispensables pour réussir
 - Communiquer efficacement en fonction de chaque client
 - Les principes de gestion de la réclamation

- L'accueil, une mission riche et diversifiée
 - Notions de positionnement vis-à-vis de la hiérarchie et des équipes de caisse
 - Principes de valorisation des solutions proposées par le magasin (offres et services)
 - Le rôle de facilitateur magasin
 - Traitement des réclamations : de la remontée client à l'élaboration des pistes d'amélioration
 - Les principaux pièges à éviter



A QUI S'ADRESSE LA

Hôtesse de caisse, hôtesse d'Accueil.

Responsables secteur caisse et adjoint(e)s / Pas de pré requis

ORGANISATION

Durée : 7 heures Atelier de formation sur site ou à proximité de votre établissement.

METHODES

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie,

Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés" pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques.
La pédagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.

MODALITES PEDAGOGIQUES & EVALUATION

P3, P7, E1

Cf.: "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation, Support pédagogique :cas pratique

ENCADREMENT

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de présence

EN FIN DE FORMATION

Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral) Recueil du niveau de satisfaction de chaque participant (fiche évaluation)

TARII

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation.

Tendre vers l'excellence relationnelle

Les nouveaux médias et modes de communication développés autour d'internet ont bouleversé l'accès à l'information et le rapport au temps. Dorénavant, les consommateurs se renseignent facilement par eux-mêmes, se forgent leurs propres opinions, acquièrent des compétences produits pour venir ensuite les confronter en magasin.



Dans cette démarche, les clients rehaussent leurs niveaux d'exigence. Ils attendent beaucoup plus de leurs interlocuteurs en magasin et n'hésitent plus à changer d'enseigne ou de canal de distribution s'ils n'obtiennent pas le service attendu.

Des collaborateurs préoccupés par la satisfaction des clients



Cette évolution impose aujourd'hui aux collaborateurs magasins d'adopter une attitude «d' ambassadeur », capable d'instaurer une relation personnalisée, de qualité, en complète autonomie : je suis votre interlocuteur, je prends en charge votre demande et j'y réponds complètement.

Plus que jamais, la satisfaction et la fidélisation client requièrent des collaborateurs sereins, efficients dans la gestion de situations diverses et les imprévues, capables de personnaliser et pérenniser la relation avec le magasin.

Objectifs de la formation

Favoriser la prise d'initiative pour créer la différence dans l'esprit du client

Transformer l'ensemble des contacts client en opportunité d'excellence relationnelle

Remettre au centre des préoccupations de chacun le client

Développer le niveau général de satisfaction client grâce à l'implication de chaque collaborateur

Programme

réf.: P.FO. TEEXRE

- Gagner en assurance grâce à une vision globale de son activité et son environnement
 - Présentation des bouleversements technologiques et des modes de consommation.
 - Les conséquences sur les attentes et les comportements clients
 - La position du client : le remettre au centre, le considérer comme un VIP
 - Renfort des connaissances sur l'ensemble des services annexes proposés par son magasin et l'enseigne
 - Personnalisation de chaque conseil apporté

- Personnaliser la relation avec le client et contribuer à son enchantement
 - Apprendre à saisir chaque opportunité avec le client pour tisser et construire une relation unique et différenciante.
 - Favoriser la remontée d'informations et être force de proposition
 - Informer, éduquer, accompagner le client au travers des outils innovants du commerce : ticket dématérialisé, BRD, site comparaison de prix, quiestlemoinscher.com, club bébé
 - Mieux se connaître pour gérer le stress de la relation et savoir être chaleureux

Cofordis - catalogue encaissement et relation client - v19.0.docx



A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Hôtesses de caisse évoluant déjà sur la zone caisses libre service

Recommandation : avoir déjà suivi l'équivalent d'une formation « lutte contre la démarque en caisse »

ORGANISATION

Durée : 3.5 heures Atelier de formation sur site ou à proximité de votre établissement.

METHODES

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie,
Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés" pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques.
La pédagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.

MODALITES PEDAGOGIQUES & EVALUATION

P3, P7, E1 Cf.: "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation, Support pédagogique:cas pratique

ENCADREMENT

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de présence

EN FIN DE FORMATION

Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral) Recueil du niveau de satisfaction de chaque participant (fiche évaluation)

TARIF

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation.

Faire vivre la zone Caisses Libre Service et enrichir la relation client

Afin de répondre aux attentes de ses clients, la majorité des hypermarchés a équipé sa ligne de caisses, de CLS. Ainsi, le client s'encaisse lui-même, à son rythme, et peut solliciter l'hôtesse présente sur place s'il en a besoin.

L'hôte(sse) joue un rôle capital...

Afin de démocratiser le concept et permettre au plus grand nombre d'en profiter, l'hôte(sse) a un rôle capital à jouer dans sa capacité à recruter, accompagner et rassurer le client dans son encaissement.

Fondamentalement différente, cette mission fait appel à de nouvelles aptitudes métiers (relationnelles et pédagogiques notamment) et à une maîtrise de procédures spécifiques pour maintenir un contrôle cohérent et efficace.

Objectifs de la formation

Etre ambassadeur(rice) du concept auprès de vos clients

Savoir accueillir et répondre aux objections des clients avec professionnalisme

Savoir gérer les priorités et faire preuve de pédagogie avec les clients

Programme

réf.: P.FO.ZCLSRL

- Les CLS: projet et enjeux
 - Les CLS : les principaux objectifs, son fonctionnement et latypologie clients
 - Travail de réflexion par groupes sur l'intérêt d'installer les CLS en magasin
 - √ Les 4 attitudes et pièges à proscrire
- Les gestes et attitudes qui renforcent la confiance et la fidélisation du client
 - Accueillir efficacement aux CLS: avoir le bon positionnement dans l'espace, savoir recruter
 - Prévenir le conflit aux CLS : attitude, discours adéquate
 - √ Traiter efficacement les objections client aux CLS
 - Maintenir une base de poids propre : enjeux et méthodes
 - Lutter efficacement contre la démarque aux
 CLS : les exemples de fraude, attitudes et discours attendus



AUTOMATES



A QUI S'ADRESSE LA

Hôte(sse)s de caisse confirmé(e)s

Recommandation : avoir déjà suivi l'équivalent d'une formation « lutte contre la démarque en caisse »

ORGANISATION

Durée : 7 heures Atelier de formation sur site ou à proximité de votre établissement.

METHODES

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie,
Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés" pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques.
La pédagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.

MODALITES PEDAGOGIQUES & EVALUATION

P3, P7, E1

Cf.: "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation, Support pédagogique :cas pratique

ENCADREMENT

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de présence

EN FIN DE FORMATION

Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral)
Recueil du niveau de satisfaction de chaque participant (fiche évaluation)

TARII

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation.

Optimiser la relation client par la fidélisation des clients Scan Achat





Service fidélisant par excellence, le Scan achat séduit de plus en plus de consommateurs désireux de pouvoir maîtriser leur budget et en recherche d'un passage en caisse facilité et personnalisé.

L'hôtesse renforce le lien et la confiance du client ...

C'est pourquoi, l'hôte(esse) positionné(e) à ce poste, doit être en mesure d'assurer une prestation de service de qualité (assurer un accueil privilégié, de l'efficacité dans l'encaissement, prendre en charge les questions et apporter une réponse satisfaisante, remonter les remarques du client...) avec une approche structurée, professionnelle afin de renforcer le lien et la confiance du client envers le magasin.

Objectifs de la formation

Etre ambassadrice du concept auprès de vos clients réguliers pour renforcer leur satisfaction et leur fidélisation Savoir répondre aux objections des clients avec professionnalisme

Programme réf. : P.FO.FICLSA

- · Le Scan Achat : projet et enjeux
 - Le Scan Achat: son fonctionnement, la typologie clients et son potentiel de fidélisation
 - Travail de réflexion par groupes sur l'intérêt d'installer les CLS en magasin
 - Les 5 mauvaises pratiques à bannir au quotidien
- Les gestes et attitudes qui renforcent la confiance et la fidélisation du client
 - Accueillir au Scan Achat : attentes client et personnalisation du discours
 - Discours et attitudes à adopter: cas de relecture, non relecture, relecture forcée, refus de relecture
- ✓ Valoriser les avantages du service lors d'objections clients
- Lutter efficacement contre la fraude en gardant une attitude positive



REF PROGRAMME P.FO.HOASIGREL

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Comprendre les enjeux et maîtriser les fondamentaux de la relation client lors de l'accueil des clients

Tendre vers l'excellence relationnelle

Points forts: Cycle complet permettant de couvrir tous les points de contact client: accueil, caisse classique, Scan'achat...

A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Hôte(sse) accueil / Hôte(sse) accueil, niveau 2A Ne nécessite pas de pré-requis

ORGANISATION

Durée : 42 heures Atelier de formation sur site ou à proximité de votre établissement.

METHODES

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie,

Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés" pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques.

La pédagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur

est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.

PEDAGOGIQUES & EVALUATION

P3, P7, E1

Cf.: "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation, Support pédagogique:cas pratique

ENCADREMENT

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de présence

EN FIN DE FORMATION

Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral)

Cycle de formation hôte(sse) (employé niveau II) Instaurer la signature relationnelle avec ses clients

Atelier Hôte(sse)s de Caisse hyper (7heures)

Groupe de 5 à 6 participants

✓ Principaux objectifs

Etablir de façón participative les règles du jeu collectives au service caisse de l'hyper (clients – magasin – collaborateurs)

Appliquer les fondamentaux de l'accueil et de la relation client

Adapter son comportement dans la relation client

Gérer et anticiper les situations clients

✓ Contenu

L'équipe caisse : Une équipe au service de ses clients

- L'accueil: personnalisation de l'accueil de l'hyper: de la prise de contact à la prise de congés quelque soit le client (connu ou méconnu) => reconnaissance du client (écoute active, questionnement, utilisation du nom...)
- Respect du port de la tenue
- Discours et attitudes à adopter : s'adapter au rythme du client, proposition de la carte de fidélité, proposer d'ensacher les articles sensibles, savoir aider les clients si nécessaire, savoir gérer le flux en caisse notamment sur la caisse 18, avoir une attention pour chaque client, garantir que sa caisse soit propre à chaque instant, discours à tenir en cas de refus de paiement
- Discours et attitudes à proscrire : discussions entre collègues ou prolongées avec les clients, lecture de magazines en caisse, retards à la prise de poste ou au retour de pause, avoir des affaires personnelles à son poste, positionnement en caisse non respecté, échanges de monnaie entre hôtesses

Du métier de caissière au métier d'hôtesse de caisse

- Comprendre en quoi l'hôtesse peut contribuer à la satisfaction client
- Favoriser la remontée d'informations : que pense le client de mon magasin ?
- Optimiser les temps creux au service des organisations (nettoyage, rangement, pauses hôtesse, réalisation des missions annexes...)
- Faire face avec professionnalisme à toutes les situations clients (comprendre l'objet du mécontentement pour y apporter une réponse personnalisée)

Gestion des clients difficiles, agressifs, des incivilités, et du stress induit (7 heures) Groupe de 10 à 15 participants

✓ Principaux objectifs

Traiter sereinement et efficacement l'accueil des clients difficiles (insatisfaits, mécontents, injurieux, agressifs)

Régénérer son énergie pour résister au stress et à l'usure de la pression client quotidienne Maintenir la qualité de contact quelque soit le moment de la journée

✓ Contenu

Les origines de la pression client

- Différences entre incivilité et agressivité
- Distinguer sources de pression : externes, internes et personnelles.
- Les étapes de la colère, les typologies d'interlocuteurs agressifs

Identifier son profil personnel et savoir s'affirmer

- Cerner son propre profil
- Les techniques pour diminuer la pression et éviter l'escalade négative.
- Mise en situation (exercices d'applications et jeux de rôles)

La gestion de son stress

- Comprendre ses émotions
- Savoir prendre du recul
- Les étapes pour gérer les différents types de situations difficiles
- Dédramatiser une situation ou un entretien difficile.

Maintenir la qualité d'accueil

- Les techniques pour évacuer et récupérer
- Se recentrer sur les fondamentaux de l'accueil
- Outils et méthodes de lutte contre la démarque en caisse (7 heures)
 Groupe de 10 à 15 participants

Cofordis - catalogue encaissement et relation client - v19.0.docx

49/80



Recueil du niveau de satisfaction de chaque participant (fiche évaluation)

TARIF

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation.

✓ Principaux objectifs

Identifier les facteurs et savoir analyser les causes de la démarque

Intégrer un comportement adapté pour lutter contre la démarque (maîtrise des outils et méthodes dédiées)

✓ Contenu

Les enjeux de la démarque

- Définition de la démarque (DC, DI)
- Les sources de pertes et risques encourus

Les zones sensibles dans le magasin

- Déterminer les différents types de zones à risques
- Connaitre les possibilités de contrôle et de lutte en fonction du type de zone

La démarque connue

- Repérer les types de démarques connues
- Connaître les origines et conséquences de la démarque connue
- Savoir la réduire efficacement

La démarque inconnue

- Les différentes typologies et mobiles de voleurs
- Savoir repérer les profils à risque
- Attitude individuelle et comportement collectif anti-démarque

Les gestes métiers pour réduire la démarque en fonction de son périmètre d'intervention

- Ligne de caisse
- Caisses périphériques
- Caisses Libre Service
- Scan'Achat
- Accueil/Retours
- Les escroqueries par mode de paiement

• Atelier Hôte(sse)s Scan'Achat (7 heures)

Groupe de 5 à 6 participants

Principaux objectifs

Etre ambassadrice du concept auprès de vos clients réguliers pour renforcer leur satisfaction et leur fidélisation

Savoir répondre aux objections des clients avec professionnalisme

Contenu

Le scan achat : projet et enjeux

- Pourquoi le scan achat?
- Fidéliser ses clients par un service et un accueil personnalisé
- Quels sont les intérêts pour le magasin ?
- Fidélisation de la clientèle, gagner en fluidité en caisse
- Quels sont les avantages pour le client ?
- Maîtrise du budget, caisse dédiée, client privilégié, gain de temps s'il n'y a pas de relecture

Les gestes et attitudes qui renforcent la confiance et la fidélisation du client

- Accueillir son client comme un ami et non un voleur
- Personnalisation de la prise de contact pour instaurer un climat de confiance, discours positif sur le concept, recueil des impressions et remarques client et prise de congès chaleureuse
- Répondre aux objections par un discours positif
- Pourquoi ce sont des caisses réservées
- Informer le client lors d'une relecture avec assurance et respect
- Explications apportées sur les erreurs constatées ou incompréhensions client
- Savoir mettre en avant les avantages du service lors d'objections clients
- Lutter contre la fraude en gardant une attitude positive
- Identifier les attitudes client suspicieuses
- Discours à tenir en cas de refus de contrôle
- Gestes métier à adopter lors d'une relecture forcée pour que le client ne se doute de rien

Atelier Hôte(sse)s Accueil (7 heures)

Groupe de 5 à 6 participants

- ✓ Objectif
 - Optimiser sa qualité d'accueil et de relation sur le poste accueil (1er contact avec le client)
- ✓ Contenu

Agir sur les principaux leviers de la satisfaction client

Cofordis - catalogue encaissement et relation client - v19.0.docx



- Identifier les principaux leviers de la satisfaction client
- Utiliser à bon escient ces leviers pour garantir une relation client de qualité
- Identifier les principales motivations et besoins du client pour répondre au mieux à ses attentes
- Ecouter attentivement le client
- Poser des questions pertinentes
- Reformuler pour s'assurer de sa bonne compréhension et orienter le client

Développer une qualité d'accueil référente

- Apporter une réponse qualitative à chaque besoin Construire une réponse claire et tournée en avantages client S'assurer que la réponse répond aux attentes du client Répondre aux objections du client
- S'adapter aux différents types de clients
 Optimiser ses modes de communication pour apporter une réponse satisfaisante au client

Atelier ambassadrice –Tendre vers l'excellence relationnelle (7 heures)

Groupe de 5 à 6 participants

Principaux objectifs et résultats attendus Favoriser la prise d'initiative pour créer la différence dans l'esprit du client Transformer l'ensemble des contacts client en opportunité d'excellence relationnelle Remettre au centre des préoccupations de chacun le client Développer le niveau général de satisfaction client grâce à l'implication de chaque collaborateur

Contenu

Des hôtesses ambassadrices du magasin, animées par l'excellence relationnelle

- Découverte de façon ludique et décalée d'évidences permettant de remettre au centre le client (je considère chaque client comme un VIP)
- Renforcer ses connaissances sur l'ensemble des services proposés par E.Leclerc afin de personnaliser chaque conseil apporté
- Apprendre à saisir chaque opportunité avec le client pour tisser et construire une relation unique et différenciante.
- Informer, éduquer, accompagner le client au travers des outils innovants E.Leclerc : ticket dématérialisé, BRD, quiestlemoinscher.com, club bébé



A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Responsable magasin, Chef de département, Responsable Marketing,

Ne nécessite pas de pré-requis

ORGANISATION

Durée : 7 heures Atelier de formation sur site ou à proximité de votre établissement.

Atelier de formation construit dans

METHODES

un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie,
Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés" pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques.
La pédagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel,

MODALITES PEDAGOGIQUES & EVALUATION

renforcé et complet.

P3, P7, E1

Cf.: "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation, Support pédagogique :cas pratique

ENCADREMENT

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de présence

EN FIN DE FORMATION

Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral) Recueil du niveau de satisfaction

de chaque participant (fiche évaluation)

TARIF

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation.

Initiation à l'animation commerciale ciblée

Contexte



Les performances d'un magasin reposent sur le respect de principes largement éprouvés : les bons produits, aux bons prix, aux bons stocks. Le développement des modes de distribution concurrents et l'évolution des comportements d'achat, imposent au commerçant de mieux appréhender les attentes clients, consolider le rapport de proximité et ajuster en conséquence son offre commerciale.

Pour l'accompagner dans cette démarche, cette formation s'articule autour de deux points fondamentaux : savoir segmenter sa clientèle et comprendre les mécaniques d'animation promotionnelles.

Objectifs de la formation

Savoir segmenter sa clientèle

Comprendre les mécaniques d'animation promotionnelles

Exploiter les données statistiques de la base clients

Programme réf. : P.FO.INANCC

- · Analyses de la base de données clients
 - Statistiques d'analyse de la fréquentation
 - Axes d'analyse de la consommation
 - Segmentation de l'analyse par les outils de sélections
 - Statistiques attachées aux sélections de clients, segmentation par concept
- Savoir choisir le type d'opération
 - Distinction des avantages différés/immédiats, certains/incertains
 - Quels moteurs promos pour quels objectifs ?

- Notions de paramètres attachés aux créations d'opérations
 - Bon d'achat papier
 - Bon de réduction immédiat
 - Remise
 - Cumul de point
- Les outils de suivis et contrôles
 - Analyses statistiques
 - Contrôles des budgets

•



OBJECTIFS DE LA FORMATION

Devenir l'interlocuteur référent des équipes commerciales, comptables et de la direction pour la gestion des promotions et suivi de leurs couts : création et compléments d'opérations, affectation et rattachement des budgets promo par secteur magasin...

A QUI S'ADRESSE LA FORMATION Responsable du paramétrage des

nesponsations promotionnelles
Ne nécessite pas de pré-requis, il est
néanmoins conseillé de connaître les
grands principes de gestion d'une
carte de fidélité sur le point de vente
(gestion des modèles de cartes et des
sélections clients).

ORGANISATION

Durée : 14 heures Atelier de formation sur site ou à proximité de votre établissement.

METHODES

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie.

Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés" pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques.

La pédagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.

MODALITES PEDAGOGIQUES & EVALUATION

P3, P7, E1

Cf.: "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation,

Support pédagogique :cas pratique

ENCADREMENT

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de présence

EN EIN DE EORMATION

Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral)

Recueil du niveau de satisfaction de chaque participant (fiche évaluation)

TARIF

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation

Les moteurs promotionnels : principes et outils



Pour mettre en place une promotion locale, il faut d'abord savoir sélectionner la bonne mécanique en fonction du contexte commercial en magasin et des résultats attendus: remise, ticket E.Leclerc, cumul carte, point de fidélité, bon de réduction, bon dématérialisés, coupons, journée avantage, loterie...

Il s'agit ensuite de monter l'opération selon des critères compatibles avec ce que permet l'outil de gestion des promotions.

Avant d'activer l'opération il est impératif d'analyser l'intégration de l'opération au sein des opérations catalogues régionaux ou nationaux en cours (retrait des articles communs à plusieurs opérations simultanées, ajustement des critères avec ou sans notion de mandat, suivi des produits fond de rayon mis en promotion...).

Vient par la suite la phase de mesure des réactions clients qui permet d'évaluer le succès de l'opération, déterminer son niveau de rentabilité et de rectifier les marges rayons en conséquence.

En abordant les mécanismes promotionnelles et leurs outils de suivi, cette formation impacte votre organisation interne magasin depuis le choix du type de promotion jusqu'aux contrôles des budgets, reversements et de calcul de vos marges.

Programme réf. : P.FO.MOTPRO

Des promotions massives vers les avantages ciblés

- Les outils promotionnels industriels vs distributeurs
- ✓ Le 1^{er} outil promotionnels
- ✓ L'essor des cartes de fidélités
- ✓ Les cumuls de points
- ✓ Les promotions des années 2000 : le bon d'achat
- ✓ Les cumuls de bon d'achat
- ✓ Le Bon de Réduction Immédiat Informatisé
- ✓ Le Bon de Réduction Dématérialisé
- ✓ Les notions de cibles
- ✓ La politique promo dans la politique commerciale

Savoir choisir le type d'opération

- Distinction des avantages différés/immédiats, certains/incertains
- ✓ Quels moteurs promos pour quels objectifs ?
- Principes et paramètres attachés aux créations d'opérations
 - √ Notion de groupe d'articles
 - √ Notion de mandat

Principes et paramètres attachés aux créations d'opérations (suite)

- ✓ Définition du périmètre émetteur d'avantage
- ✓ Ciblage catégorie clients
- ✓ Limitation du nombre d'avantage par client
- ✓ Importation d'opérations extérieures
- ✓ Journée avantage
- ✓ Bon d'achat
- √ Bon de réduction immédiat
- ✓ Remise
- ✓ Cumul de point

• Les outils de suivis et contrôles

- ✓ Gestion de la sécurité
- Contrôles des articles communs à plusieurs opérations
- ✓ Le contrôle prospectus
- ✓ Analyses statistiques
- ✓ Contrôles des budgets

Bâtir un plan promotionnel local

- Diagnostic des besoins magasin
- Définitions des objectifs quantitatifs et qualitatifs
- ✓ Préparer un Business Plan : notions utiles

Cofordis - catalogue encaissement et relation client - v19.0.docx



OBJECTIFS DE LA

Assurer la constitution et le maintien d'une base de données clients, acquérir les méthodes et techniques d'animation locale d'une carte de fidélité, gérer localement une carte de fidélité rattachée à une politique d'animation d'enseigne nationale : savoir contrôler les budgets et suivre les reversements, connaître les principaux outils d'exploitation d'un fichier client pour optimiser le retour sur investissement des opérations ciblées locales.

A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Direction, Responsable marketing, Responsable fidélité Ne nécessite pas de pré-requis

OPGANISATION

Durée : 14 heures Atelier de formation sur site

METHODES

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie.

Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés" pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques.

MODALITES PEDAGOGIQUES & EVALUATION

P3, P7, E1

Cf.: "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation.

Support pédagogique :cas pratique

ENCADREMENT

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de présence

EN FIN DE FORMATION

Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral)

Recueil du niveau de satisfaction de chaque participant (fiche évaluation)

TARIF

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation.

Le marketing de fidélisation : exploiter les données clients



Présentation des enjeux de la fidélisation

- Notion de coûts d'acquisition client
- Comment augmenter le C.A. généré par client
- L'efficacité de la communication ciblée
- Les avantages d'une politique de fidélisation

· Les principales données clients

- Rappel succinct des obligations liées à la constitution d'un fichier clients informatisé (règlementation CNIL)
- Présentation des types de données clients stockées
- Notion de modèle de carte
- Principes de stockage et d'échange des données

Choisir et stocker efficacement ses données fidélité

- Choix des éléments constitutifs d'un dossier "client fidèle"
- Définition des modèles de carte de fidélité
- Durée de conservation des données
- Création d'une carte de fidélité
- Analyses de la base de données clients
- Statistiques d'analyse de la fréquentation
- Axes d'analyse de la consommation
- Segmentation de l'analyse par les outils de sélections
- Statistiques attachées aux sélections de clients, segmentation par concept

La carte de fidélité, animée par les opérations nationales, alimente quotidiennement votre base fidélité en magasin. Quelle exploitation et quels résultats peut-on en tirer ?

Cette formation aborde la fidélité à l'échelle du magasin : mieux connaître ses clients pour adapter ses offres, cibler ses actions pour stimuler le CA, situer ses réservoirs de croissance, affirmer son image de proximité...

Programme

réf.: P.FO.MKGFID

- Actions de fidélisation à partir de la base de données clients
 - Approche succincte des moteurs promotionnels
 - Les campagnes de mailing
 - Les opérations anniversaires
 - Les attributions d'avantages ciblés
 - Principe des journées avantage
 - Les opérations impliquant le retour du client sur site
- Administration et exploitation des données "fidélité"
 - Principe d'enrichissement du fichier par import de données externe
 - Conversions d'avantages cumulés en bon d'achat
 - Suivi de l'état du fichier
 - Mise à disposition des données "fidélité" constituées pour des systèmes tiers
 - Outils de suivi et de contrôles des budgets et des reversements

Bâtir un plan marketing local

- Définition des objectifs
- Analyse des potentiels des cibles clients
- Diagnostic des attentes des cibles
- Prioriser les actions
- Evaluation de la performance commerciale et de la rentabilité



A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Responsable magasin, Chef de département, Responsable Marketing,

Ne nécessite pas de pré-requis

ORGANISATION

Durée : 21 heures Atelier de formation sur site ou à proximité de votre établissement.

METHODES

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie,

Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés" pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques

La pédagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.

MODALITES PEDAGOGIQUES & EVALUATION

P3, P7, E1

Cf.: "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation, Support pédagogique :cas pratique

ENCADREMENT

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de présence

EN FIN DE FORMATION

Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral) Recueil du niveau de satisfaction de chaque participant (fiche évaluation)

TARIF

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation.

Fidélisation et promotion



Le "commerce" se gère sur l'outil de gestion commerciale, mais lorsqu'il s'agit de développer le chiffre d'affaire et de rechercher les réservoirs de croissance, la gestion commerciale ne suffit plus : il faut alors s'appuyer sur l'exploitation de la base de données fidélité et les mécaniques promotionnelles disponibles dans le Front Office.

L'objectif de ce module de formation est de répondre à des préoccupations purement commerciales : savoir monter une opération rentable, justifier le chiffre d'affaire gagné, attaquer un concurrent, relancer un rayon, analyser sa situation commerciale et concurrentielle, comprendre le comportement d'achat des clients..., en résumé assoir sa stratégie commerciale et affiner les moyens à mettre en œuvre.

Objectifs de la formation

Acquérir des stratégies promotionnelles locales efficaces dans le cadre de la politique fidélisation.

Connaître les principaux outils d'exploitation d'un fichier de fidélité.

Savoir gérer localement une carte de fidélité et une politique promo rattachées à une enseigne nationale : contrôle des budgets, des reversements, des marges.

Programme

réf. : P.FO.FIDPRO

- Les principales données disponibles dans la base fidélité clients
 - Présentation des types de données clients stockées
 - Notion de modèle de carte
 - Principes de stockage et d'échange des données
- Choisir et stocker efficacement ses données fidélité
 - Choix des éléments constitutifs d'un dossier "client fidèle"
 - Création d'une carte de fidélité
- · Analyses de la base de données clients
 - Statistiques d'analyse de la fréquentation
 - Axes d'analyse de la consommation
 - Segmentation de l'analyse par les outils de sélections
 - Statistiques attachées aux sélections de clients, segmentation par concept
- Actions de fidélisation à partir de la base de données clients
 - Les campagnes de mailing
 - Les opérations anniversaires
 - Les attributions d'avantages ciblés
 - Les opérations impliquant le retour du client sur site

- Administration et exploitation des données "fidélité"
 - Principe d'enrichissement du fichier par import de données externe
 - Suivi de l'état du fichier
 - Mise à disposition des données "fidélité" constituées pour des systèmes tiers
- Savoir choisir le type d'opération
 - Distinction des avantages différés/immédiats, certains/incertains
 - Quels moteurs promos pour quels objectifs ?
- Principes et paramètres attachés aux créations d'opérations
 - Notion de groupe d'articles
 - Notion de mandat
 - Définition du périmètre émetteur d'avantage
 - Ciblage catégorie clients
 - Limitation du nombre d'avantage par client
 - Importation d'opérations extérieures
 - Journée avantage
 - Bon d'achat
 - Bon de réduction immédiat
 - Remise
 - Cumul de point
- Les outils de suivis et contrôles
 - Gestion de la sécurité
 - Contrôles des articles communs à plusieurs opérations
 - Le contrôle prospectus
 - Analyses statistiques
- Contrôles des budgets



A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Hôte(sse) d'accueil, toute personne ayant un contact téléphonique

Ne nécessite pas de pré-requis

ORGANISATION

Durée : 7 heures Atelier de formation sur site ou à proximité de votre établissement.

METHODES

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie, Les exercices pratiques et mises

Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés" pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques.

La pédagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.

MODALITES PEDAGOGIQUES & EVALUATION

P3, P7, E1

Cf.: "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation, Support pédagogique :cas pratique

ENCADREMENT

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de présence

EN FIN DE FORMATION

Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral) Recueil du niveau de satisfaction de chaque participant (fiche évaluation)

TARIF

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation.

Accueil téléphonique Les fondamentaux de l'appel entrant

Objectifs de la formation

Dispenser les techniques de la relation client

Structurer l'appel entrant pour garder la directivité (durée d'entretien, qualité)

Savoir faire préciser la demande de l'interlocuteur, reformuler et mettre en relation

Adopter un discours qualité image de l'entreprise

Programme

réf.: P.FO.FORCAE

• Le discours qualité :

- ✓ Le vocabulaire professionnel image de l'entreprise
- ✓ Savoir gérer les étapes de l'entretien :

 présentation, identification, écoute active,
 questionnement, reformulation, traitement
 des objections, conseil +, gestion temps
 d'attente, argumentaire, reformulation
 synthèse ou action, question contrôle, prise
 de congé, personnalisation
- √ Favoriser la mise en relation ou prendre un message : ne pas abandonner l'appelant

La gestion des situations difficiles

- ✓ Identifier les étapes de la colère
- ✓ Comprendre et rassurer l'interlocuteur
- ✓ Savoir se « dédoubler », prise de recul, ne pas entrer dans le conflit
- Etre factuel pour cibler la solution ou explication
- Repérer les différents profils interlocuteurs (orgueilleux, agressif, virulent, badaud, sot, etc...)

La qualification de l'appel

- Savoir rédiger efficacement les commentaires, créer un encours
- √ Cibler le destinataire

La gestion de la fatigue

- Savoir se ressourcer entre 2 appels, se concentrer
- ✓ Positionner la voix et bien respirer, adapter le volume, l'articulation

Lorem ipsum dolor sit amet, consetetur

- √ Sadipscing elitr, sed diam nonumy eirmod
- √ Tempor invidunt ut labore et





Management des équipes

du secteur caisse



Responsables secteur caisse et adjoint(e)s / Pas de pré requis

Durée : 7 heures Atelier de formation sur site ou à proximité de votre établissement.

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie,

Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés" pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques. La pédagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis

précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.

PEDAGOGIQUES & EVALUATION

P3, P7, E1 Cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation, Support pédagogique :cas pratique

ENCADREMENT

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de présence

EN FIN DE FORMATION

Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral) Recueil du niveau de satisfaction

de chaque participant (fiche évaluation)

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation.

Analyse de CV et recrutement

Les équipes "caisses" qui évoluent très vite et les départs inopinés de certains collaborateurs provoquent régulièrement des sessions de recrutements mal préparées, effectuées en urgence.

En appliquant une organisation simple et les techniques adaptées aux populations "caisse", vous anticipez pour attirer les profils intéressants, cibler les candidats en adéquation avec les postes proposés en évitant les "erreurs de



La phase de préparation, d'analyse méthodique et le recours aux outils d'évaluation appropriés contribuent à accélérer les étapes d'un recrutement pour sélectionner le meilleur candidat en optimisant les coûts de recherche, d'intégration et de formation.

Ainsi, malgré le turn-over inhérent aux activités accueil /encaissement, on préserve le niveau de qualité du service client et le respect des procédures de travail.

Objectifs de la formation

Assurer efficacement le recrutement de nouveaux collaborateurs en respectant la stratégie de l'entreprise et les dispositions légales.

Acquérir les techniques et maîtriser les outils pour cibler et sélectionner les candidats à potentiel.

Savoir utiliser les règles d'analyse de CV, mener un entretien et mettre en situation le postulant.

Programme

réf.: P.FO.RHCVREC

- Les enjeux d'un recrutement
 - Enjeux humains
 - Enjeux économiques
 - Enieux réglementaire
- Les étapes préalables au recrutement
 - Recueil des informations RH
 - La préparation d'un recrutement

- L'analyse de candidature
 - Les critères efficaces de tri des CV
 - Technique de synthèse et sélection
- Les différents phases d'entretien et techniques associées
 - L'entretien téléphonique
 - L'entretien individuel



Responsables secteur caisse et adjoint(e)s / Pas de pré requis

Durée: 7 heures Atelier de formation sur site ou à proximité de votre établissement.

METHODES
Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie.

Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques. La pédagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel,

PEDAGOGIQUES & EVALUATION

renforcé et complet.

P3, P7, E1 Cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation, Support pédagogique :cas pratique

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de présence

EN FIN DE FORMATION

Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral)

Recueil du niveau de satisfaction de chaque participant (fiche évaluation)

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation..

Intégration d'un nouveau collaborateur







Qu'il soit débutant ou confirmé, la période d'intégration d'un nouveau salarié est un facteur déterminant pour la réussite du recrutement.

Le magasin, l'environnement de travail, les pratiques et les habitudes associées, les outils mis à disposition sont autant de découvertes pour le nouveau collaborateur qui a besoin de son manager pour "prendre en main" son nouveau poste et démontrer ce qu'il sait faire.

Tous les moyens qui ont été investit sur le recrutement vont véritablement se concrétiser maintenant : au-delà de l'efficacité professionnelle le parcours d'intégration développe la confiance et le sentiment d'appartenance du nouveau

Cette opportunité de cultiver l'implication, l'engagement durable et l'adhésion de vos salariés représente un réel atout dans un contexte délicat pour recruter des candidats de qualité.

Objectifs de la formation

Organiser et structurer l'intégration d'un nouveau collaborateur.

Savoir évaluer ce collaborateur pendant la période d'essai et l'accompagner dans l'atteinte des objectifs fixés. Permettre au nouveau collaborateur de s'investir dans son poste en maintenir sa motivation.

rogramme réf.: P.FO. RHESINT

- Les principes généraux de l'assimilation d'un nouveau collaborateur
 - Les enjeux d'un accueil et d'une formation
 - Les attentes de l'entreprise, du manager et du collaborateur
 - Reconnaître le rôle de chaque acteur
 - Anticiper l'arrivée d'un nouveau collaborateur
 - Mise en place de ressources matérielles
 - Implication de l'équipe
 - Elaboration de plan d'intégration par profil
- Accueillir le nouveau collaborateur
 - Les formalités administratives
 - Les supports spécifiques dédiés à la phase d'accueil

- Les thèmes indispensables à aborder
- Visite du site
- Les premiers pas au sein de l'entreprise
 - Les facteurs de succès d'une intégration d'équipe réussie
 - Mise en place du "référentiel"
- L'accompagnement et le suivi
 - Respect du timing : la période d'essai
 - Contrôler l'atteinte des objectifs
 - Savoir détecter les écarts et déterminer les moyens nécessaires pour les combler
 - Evaluer les résistances aux changements et les capacités d'adaptation
 - Evaluer la teneur des relations humaines
 - Construire et mener les points intermédiaires



.

Responsables secteur caisse et adjoint(e)s / Pas de pré requis

ORGANISATION

Durée : 7 heures Atelier de formation sur site ou à proximité de votre établissement.

METHODES

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie,

Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés" pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques.
La pédagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis

evolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.

MODALITES PEDAGOGIQUES & EVALUATION

P3, P7, E1

Cf.: "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation, Support pédagogique :cas pratique

ENCADREMENT

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de présence

EN FIN DE FORMATION

Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral) Recueil du niveau de satisfaction de chaque portigiont (fighe

de chaque participant (fiche évaluation)

TARIF

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation.

Animer une équipe encaissement au quotidien





L'image du magasin dépend en grande partie de la qualité d'accueil des clients et du traitement de l'encaissement.

Pour le responsable du secteur caisse, il est donc primordial de maintenir quotidiennement l'implication et la motivation de tous par un management de proximité.

Au-delà de l'investissement personnel, ce management repose sur de nombreux savoir-faire alliant la dimension comportementale à celle de la maîtrise des outils et procédures propres au métier : capacité d'écoute, de motivation, d'accompagnement, savoir être force de proposition et de conviction, respecter l'équité, prendre du recul pour assurer les suivi et les contrôles, détecter les potentielle failles de sécurité...

Objectifs de la formation

Comprendre les clefs de l'animation afin d'optimiser l'efficacité de chacun

Savoir impliquer son équipe dans l'atteinte des objectifs qualitatifs et quantitatifs de l'équipe accueil / encaissement Disposer d'indicateurs fiables pour animer la signature relationnelle et optimiser la sécurité et la rentabilité du secteur caisse

Programme réf. : P.FO.ANIEQUE

- En quoi consiste l'animation d'une équipe ?
 Savoir fixer des objectifs
- La motivation

motivation)

Un facteur de réussite, l'intérêt d'avoir des collaborateurs motivés Les clés et facteurs de motivation (et auto-

Savoir être force de proposition
 Management participatif : la pensée créative

Adapter son management
 Les limites auxquelles se confronte le manager
 Les principaux pièges à éviter

Les différents types d'organisation structurelle

Définir les différents degrés d'autonomie
(adapter son management selon le profil des
collaborateurs)
Les différents styles de management
Les bonnes pratiques

- Repérer les failles de sécurité
 - La gestion de crise

 Les différentes typologies de crise

 Réagir et mettre en place les plans d'urgence

Cofordis - catalogue encaissement et relation client - v19.0.docx



A QUI S'ADRESSE LA

Responsables secteur caisse et adjoint(e)s / Pas de pré requis

ORGANISATION

Durée : 14 heures Atelier de formation sur site ou à proximité de votre établissement.

METHODES Atelier de formation construit dans

un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie,
Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés" pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques.
La pédagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel,

MODALITES PEDAGOGIQUES & EVALUATION

renforcé et complet.

P3, P7, E1

Cf.: "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation, Support pédagogique :cas pratique

ENCADREMENT

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de présence

EN FIN DE FORMATION

Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral)

Recueil du niveau de satisfaction de chaque participant (fiche évaluation)

TARIF

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation.

L'entretien individuel







Contexte

Souvent sous-estimés, l'entretien individuel est cependant un moyen efficace d'améliorer les performances de vos collaborateurs.

Véritable outil du manager, l'entretien individuel positionne le responsable dans son rôle et implique davantage le collaborateur face à des objectifs clairs et des évaluations de progrès cohérentes.

Cette phase d'échanges maîtrisée, démontre au collaborateur la reconnaissance de son travail et participe ainsi à entretenir sa motivation.

La pratique de l'entretien individuel repose sur des techniques visant à optimiser le temps investi et les résultats obtenus.

Cette formation vous accompagne donc pour mener des entretiens efficaces, structurés et productifs.

Objectifs de la formation

Comprendre l'importance et les enjeux du suivi individuel

Acquérir les outils et méthodes pour mettre en place un entretien individuel

Savoir utiliser et maîtriser les règles de communication Développer son leadership

Programme

réf.: P.FO.ENTINDI

- Les enjeux de l'entretien individuel
 - L'intérêt d'un entretien pour l'ensemble des intervenants
 - Les attentes de chacun
- Savoir adapter sa communication
 - Les principes de l'écoute active
 - Le comportement du manager
 - Les expressions du visage
 - Notions de kinesthésie
 - Savoir adapter son discours à selon les différents types d'interlocuteurs

- Les différents types d'entretiens, leurs outils et leurs déroulements
 - Entretien de motivation
 - Entretien d'évaluation
 - Entretien recadrage
- Les pré-requis d'un entretien individuel
 - Check-list préparation et organisation
 - Rappels des différents supports d'entretien
- Quels supports pour quel type d'entretien ?



Responsables secteur caisse et adjoint(e)s / Pas de pré requis

Durée : 14 heures Atelier de formation sur site ou à proximité de votre établissement.

Atelier de formation construit dans

un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie. Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés" pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques. La pédagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel. renforcé et complet.

MODALITES PEDAGOGIQUES & EVALUATION

P3, P7, E1 Cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation, Support pédagogique :cas pratique

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de

Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral)

Recueil du niveau de satisfaction de chaque participant (fiche évaluation)

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation. Le management par la réunion d'équipe



L'équipe « caisse » se distingue généralement par l'importance des effectifs et la mixité de sa population : âge, type de contrat, ancienneté... Maintenir un bon niveau d'implication et de qualité de service, entretenir la motivation de tous représente un enjeu primordial car il impacte directement l'image du magasin vis-à-vis de la clientèle.

C'est un réel défi pour le responsable!

Il doit établir un management de proximité vis-à-vis de chaque salarié, favoriser l'échange, contrôler le niveau d'information de chacun tout en préservant suffisamment de temps pour effectuer ses missions de contrôle et supervision quotidiennes...

Pour entretenir ce nécessaire contact "terrain" sans se laisser envahir, la solution repose sur le management par la réunion d'équipe. Les techniques éprouvées de ce mode de management permettent de rationnaliser le temps passé à développer la cohésion d'équipe et le

leadership sur les sujets quotidiens tels que : améliorer la productivité, initier une nouvelle organisation, accompagner un nouveau concept ou des nouvelles promos, utiliser de nouveaux outils, renforcer la sécurité, promouvoir les supports de fidélisation, optimiser la relation client...

Programme

réf.: P.FO. REUNIEQ

Objectifs de la formation

Savoir définir ses objectifs et choisir le type de réunion adapté. Savoir organiser et conduire des réunions productives Optimiser la gestion du temps.

Maîtriser la communication interne.

Développer son leadership..

- Les fondamentaux de la reunion
 - Les caractéristiques d'une reunion
 - Les enjeux d'une réunion
- Savoir communiqué
 - Notion d'écoute active
 - Les comportements adaptés
 - Les techniques de communication
- Les profils des different acteurs
- Les different types de reunions
 - La réunion d'information
 - La réunion participative
 - Le groupe de travail
- L'organisation de la reunion
 - Savoir planifier
 - L'importance du lieu
 - Les pré-requis de la reunion
 - Check-list préparation et organisation

Le bilan et l'analyse de la réunion

- L'intérêt du bilan
- Techniques d'analyse des débats
- Les règles de rédaction du compte-rendu
- Comment diffuser via les outils du Front
- La diffusion via les médias classiques
- Le suivi post réunion
- Les phases d'évaluation

Exercices d'application / cas concrets

Exercices basés sur les principaux thèmes ou cas de figure qui font l'actualité managériale d'un magasin



A QUI S'ADRESSE LA

Responsables secteur caisse et adjoint(e)s / Pas de pré requis

ORGANISATION

Durée : 7 heures Atelier de formation sur site ou à proximité de votre établissement.

METHODES

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie,
Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés" pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques.
La pédagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.

MODALITES PEDAGOGIQUES & EVALUATION

P3, P7, E1

Cf.: "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation, Support pédagogique :cas pratique

ENCADREMENT

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de présence

EN FIN DE FORMATION

Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral)

Recueil du niveau de satisfaction de chaque participant (fiche évaluation)

TARIF

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation.

Management intergénérationnel et leadership

L'équipe accueil/encaissement est généralement composée de personnes aux profils très divers issues de différentes générations. Au quotidien plusieurs tranches d'âges se côtoient (baby boomers, génération X, Y, et bientôt la génération Z, née dans les années 1990), chacune avec sa propre perception du monde du travail et du savoir-vivre.

D'un côté, les « anciens », voient leur univers professionnel se transformer radicalement et ne comprennent pas le manque d'implication des nouvelles générations vis à vis de l'entreprise.





De l'autre, les « jeunes » cherchent à faire leur place au travers d'un job qui doit leur plaire et attendent de leur chef de l'aide et

l'accompagnement pour leur épanouissement personnel...

Cette cohabitation donne souvent lieu à des incompréhensions et des tensions qui impactent le bon fonctionnement du magasin.

L'enjeu pour le manager consiste à réussir à faire travailler ensemble ces collaborateurs ayant des cadres de références différents pour améliorer les performances individuelles et collectives.

Objectifs de la formation

Comprendre le fonctionnement de chacun pour adapter son management

Développer la performance de son équipe en capitalisant sur les complémentarités et le partage des connaissances de ses collaborateurs

Programme

réf.: P.FO.MIGLEAE

- Approche du management intergénérationnel
 - Les valeurs, les codes, les références des différentes générations (baby-boomers, X, Y)
 - Les Z, la next door génération
 - Mobiliser les acteurs et les ressources
- · Le leadership : adhérer et fédérer
 - La motivation intrinsèque.
 - Plusieurs styles de management selon les situations
 - Adapter son management à ses collaborateurs
 - Analyser les tâches selon le degré d'autonomie des collaborateurs
 - Les différents styles de management (T.A.M)
 - Les entretiens de recadrage

- Le leadership : adhérer et fédérer (suite)
 - Se positionner en tant que leader
 - Agir sur les motivations extrinsèques pour stimuler au quotidien
 - Donner du sens à l'action
 - Faire preuve de leadership : les qualités à travailler
 - Manager l'intelligence collective
 Les différents types d'organisations structurelles
 - Repenser son organigramme fonctionnel
- Cas pratiques

Rédaction du tableau de bord du manager

Jeux de rôle autour de l'entretien de recadrage



Responsables secteur caisse et adjoint(e)s / Pas de pré requis

ORGANISATION Durée : 7 heures Atelier de formation sur site ou à proximité de votre établissement.

METHODES

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie, Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés' pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques. La pédagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.

MODALITES PEDAGOGIQUES & EVALUATION

P3, P7, E1

Cf.: "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation. Support pédagogique :cas pratique

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de présence

Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral) Recueil du niveau de satisfaction de chaque participant (fiche évaluation)

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation.

Climat social au sein du secteur caisse Gestion des conflits et lutte contre l'absentéisme

En cumulant un niveau d'activité intense et une large mixité générationnelle et sociale au sein des équipes de collaborateurs, le secteur accueil/encaissement est particulièrement exposé aux relations interpersonnelles difficiles et aux conflits inhérents.



Maintenir un climat serein, propice à une ambiance agréable pour un accueil client de qualité

Ces tensions latentes désorganisent l'activité (baisse de motivation, d'implication, absentéisme) et nuisent aux performances de chacun (perte de confiance, stress, problèmes de santé...).

Le manager doit les appréhender et les gérer efficacement ce qui implique une écoute attentive, un bon timing de réaction et des outils de recadrage adaptés...

Ainsi, le secteur caisses peut s'appuyer sur des relations quotidiennes riches, constructives et saines qui contribuent efficacement à l'implication des collaborateurs en faisant grandir leur sentiment d'appartenance.

Objectifs de la formation

Comprendre les risques d'un climat social déficient Prévenir les risques de conflits avoir s'adapter et réagir efficacement

Programme

- réf.: P.FO.CSGCAE
- Les enjeux du climat social
 - Les différentes situations favorisant les relations conflictuelles
 - Les attentes des salariés
 - Les attentes des responsables
 - Analyser le climat social
 - Les indicateurs permettant d'évaluer le climat social
- Détecter et prévenir le conflit social
 - Les principaux facteurs pouvant perturber le climat social
 - Actions à mener
 - Le déclenchement de conflit

- La gestion du conflit
 - Les pièges à éviter
 - Différentes méthodes permettent d'appréhender et de résoudre le conflit
- Le désengagement : absentéisme et turn
 - Les principales catégories d'absence
- Différentes actions à mener pour éviter ces absences



FORMATION

Responsables secteur caisse et adjoint(e)s / Pas de pré requis

Durée: 7 heures Atelier de formation sur site ou à proximité de votre établissement.

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie.

Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés' pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques. La pédagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis précédemment pour un

PEDAGOGIQUES & EVALUATION

apprentissage exponentiel,

renforcé et complet.

P3, P7, E1

Cf.: "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation, Support pédagogique :cas pratique

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de

Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral) Recueil du niveau de satisfaction de chaque participant (fiche évaluation)

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation.

Développer au quotidien la motivation des collaborateurs du secteur caisse

Contexte

Au-delà de sa fonction de distributeur, le magasin est un commerçant qui confie chacun de ses clients aux bons soins des collaborateurs du secteur caisse.

De part sa position, le responsable encaissement est doublement garant des résultats de l'entreprise ; en assurant bien sûr la sécurisation des flux financier mais aussi en valorisant l'expérience d'achat par la qualité du dernier contact proposé au client avant qu'il ne quitte le magasin.

Chaque jour, avec une équipe hétérogène et nombreuse, ce manager doit insuffler le dynamisme, la cohérence et le niveau d'exigence que requiert de la fonction accueil/encaissement. Cette formation aborde notions de management permettant de stimuler l'implication et la motivation de ses collaborateurs.







Objectifs de la formation

Comprendre le fonctionnement de chacun pour adapter son management

S'appuyer sur les facteurs de motivation individuels pour animer son équipe

Savoir impliquer ses collaborateurs dans l'amélioration quotidienne du niveau d'accueil et de qualité de service (signature relationnelle)

Programme réf.: P.FO.EDMQFO

- En quoi consiste l'animation d'une équipe ? Quels objectifs peut-on se fixer?
- La motivation

Un facteur de réussite, l'intérêt d'avoir des collaborateurs motivés Les clés et facteurs de motivation (et auto-

motivation)

- Savoir être force de proposition Management participatif : la pensée créative Les différents types d'organisation structurelle
- Approche du management intergénérationnel Les valeurs, les codes, les références des différentes générations (baby-boomers, X, Y) Les Z, la next door génération Mobiliser les acteurs et les ressources
- Le leadership : adhérer et fédérer Les différents styles de management (T.A.M) Fixer les objectifs (S.M.A.R.T.), suivi quotidien des progrès et résultats Les entretiens de recadrage Agir sur les motivations extrinsèques pour stimuler au quotidien Faire preuve de leadership : les qualités à Manager l'intelligence collective
- Repenser son organigramme fonctionnel

Les différents types d'organisations structurelles



Hôtesse de Caisse

A QUI S'ADRESSE LA

Hôtesse d'Accueil et de Caisse.

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

Durée: 7 heures Atelier de formation sur site ou à proximité de votre établissement.

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie,

Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés' pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques. La pédagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel,

PEDAGOGIQUES & EVALUATION

renforcé et complet.

P3, P7, E1

Cf.: "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation, Support pédagogique :cas pratique

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de présence

Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral) Recueil du niveau de satisfaction de chaque participant (fiche évaluation)

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation.



L'encaissement est un passage obligé pour des clients qui bien souvent n'ont que ce seul contact "humain" à travers tout le magasin.

L'accueil, la disponibilité, le sens de l'écoute sont donc des qualités essentielles pour l'hôtesse de caisse; mais il lui faudra aussi veiller à ne pas se faire abuser, savoir anticiper pour éviter les tensions, s'adapter aux incivilités et le cas échéant gérer des situations conflictuelles...

L'hôtesse doit aussi maintenir un niveau de productivité suffisant, en appliquant les bons gestes métier, et respecter les procédures en place. Elle doit enfin être capable d'apporter tout les renseignements usuels qui faciliteront le parcours du client au sein de l'enseigne.

Ainsi, l'équipe en place sur la ligne de caisses et les espaces périphériques participe à proposer un climat apaisant qui contribue à la fidélisation de la clientèle.

Objectifs de la formation

S'approprier les techniques et outils pour accueillir et encaisser convenablement un client

Proposer un comportement fidélisant vis-à-vis du client et respectueux des règles de procédures internes du

Acquérir les bons réflexes pour gérer les situations délicates et clients difficiles

rogramme réf.: P.FO.HCBASE

- Rôle de l'accueil du client en caisse
 - Fidélisation de la clientèle
 - Image du magasin
- L'environnement autour du Front Office
 - Connaissance de l'offre produit et concept de l'enseigne
 - Savoir s'orienter dans le magasin
 - L'influence des données caisse sur le magasin
- Principe de fonctionnement d'un système de caisses
 - L'équipement d'encaissement TPV
 - Le fichier articles et les opérations commerciales
 - Les principales phases d'enregistrement articles et encaissement

- Les opérations de caisse spécifiques
- Les systèmes tiers interdépendants avec le système d'encaissement
- Les règles de l'accueil en caisse
 - Comprendre les attitudes et les attentes du client
 - Le comportement de l'hôtesse au service du client
 - L'hôtesse : ambassadrice du magasin
 - Savoir s'adapter et réagir face aux imprévus
- La gestion des situations délicates
 - Identifier les différents types de clients
 - Savoir appliquer les procédures de contrôle
- Situations litigieuses : de l'anticipation à la gestion...



A QUI S'ADRESSE LA

Hôtesse de Caisse.

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

Durée : 3.5 heures Atelier de formation sur site ou à proximité de votre établissement.

METHODES
Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie,

Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés' pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques. La pédagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.

P3, P7, E1

Cf.: "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation, Support pédagogique :cas pratique

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de présence

Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral)

Recueil du niveau de satisfaction de chaque participant (fiche évaluation)

Calculé selon la base tarifaire

précisés sur notre catalogue (cf. :

"Codification modalités

pédagogiques & évaluations /

Base tarifaire") et précisé dans la

convention de formation.

Le savoir-faire de l'hôtesse de caisse

L'encaissement est un passage obligé pour des clients qui bien souvent n'ont que ce seul contact "humain" à travers tout le magasin.

L'accueil, la disponibilité, le sens de l'écoute sont donc des qualités essentielles pour l'hôtesse de caisse associées aux bons gestes métier et au respect des procédures interne, pour garantir la productivité et la sécurisation de l'activité











Objectifs de la formation

Savoir utiliser un TPV graphique tactile

Comprendre et appliquer les procédures

Acquérir les bases de comportements et de savoir-faire caractérisant le métier de l'hôte(sse) de caisse

Programme réf.: P.FO.SAFAHC

- Respecter les règles de vie communes au secteur caisse
 - ✓ Port de la tenue de travail et du badge
 - √ Respect des horaires et des consignes
 - ✓ Maintient de la propreté de l'espace de travail
 - ✓ Savoir s'occuper utilement en temps creux
 - √ S'adresser à son responsable direct pour toute remarque, besoin (ex : demande de monnaie) ou problème métier rencontré
- Présentation générale de la caisse
 - Les principes de fonctionnement d'une caisse (matériel)
 - Définition des responsabilités du poste (aspect monétaire et codes confidentiels)
- La prise de poste
 - S'identifier sur la caisse
 - Organiser son poste de travail
- L'enregistrement des articles et identification du client
 - Les techniques d'enregistrements (automatiques et manuelles)
 - La gestion des quantités
 - Les techniques d'annulations (annulations, abandons)
 - Enregistrement de la carte de fidélité
- Les procédures d'encaissement des modes de
 - La gestion de l'espèce
 - Les procédures d'encaissement des autres rèalements
 - Les particularités : carte de fidélité client en compte, carte cadeau, titre restaurant cheque
 - Le multi paiement

Cas particuliers

- En cours d'enregistrement
 - √ La mise en attente
- √Le changement de prix
- ✓ L`article inconnu
- ✓ Le sous total
- En dehors d'un ticket de caisse
 - ✓ Le contrôle prix
- √ La reprise ticket
- √ La facture
- ✓ Le solde carte cadeau
- √ La calculatrice
- √La pause
- ✓ Le duplicata, la réimpression
- La fin de poste
 - Contrôler sa caisse
 - La fermeture
- Communiquer avec sa caisse centrale
 - Utilisation des outils de communication (message et memo)
 - Focus sur les comportements à proscrire
 - Discussion entre collègue sur le poste de travail
 - Détenir des effets personnels et/ou espèces sur le poste de travail
 - Utilisation de son téléphone portable
 - Port de mini-jupe, décolleté plongeant, short, tong..
 - Chewing-gum
 - Evoquer ses problèmes personnels devant les clients
 - Quitter son poste de travail sans autorisation
- Contribuer à la fidélisation client
 - Notion de relation client
 - La phase encaissement vecteur de fidélisation



Les points clés en droit du travail pour le responsable secteur caisses

Responsables secteur caisse et adjoint(e)s / Pas de pré requis

Durée : 7 heures Atelier de formation sur site ou à proximité de votre établissement.

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie. Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés" pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques. La pédagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.

MODALITES PEDAGOGIQUES & EVALUATION

P3, P7, E1 Cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation, Support pédagogique :cas

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de

Débriefing à chaud des acquis et

des éventuels points à renforcer (échange oral) Recueil du niveau de satisfaction de chaque participant (fiche évaluation)

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation.



Confronté à un environnement juridique complexe, le responsable secteur caisses doit connaitre ses marges de manœuvre : comment gérer un comportement fautif, les différents cas d'absence (maladie, maternité...), concilier les impératifs imposés par l'activité magasin en respectant les règles en matière de congés ou de durée du travail ?

Respecter le droit du travail ne s'improvise pas...

Cet atelier permet d'intégrer les principes fondamentaux de la législation du travail dans le contexte de management d'une équipe accueil/encaissement pour identifier les spécificités des différents types de contrat, respecter leurs principales règles d'exécution et les procédures de rupture (démission, licenciement, rupture conventionnelle).

Objectifs de la formation

Comprendre l'environnement juridique des relations individuelles et collectives de travail Intégrer le droit social dans ses pratiques managériales Acquérir les bons réflexes pour prendre les bonnes décisions et anticiper les risques

Programme réf.: P.FO.ODRWE

- Se repérer dans les différents contrats
 - CDI, CDD, intérim, temps partiel, contrat aidé, alternance : se repérer dans les différents contrats
 - Focus sur les dispositifs propres à la convention collective
- Manager l'activité professionnelle des salariés en intégrant le droit du travail
 - Suivre et acter la période d'essai
 - Planifier et gérer le temps de travail des équipes (durées maximales, repos, pause,...)
 - Gérer les absences : congés payés,
 - Fixer les objectifs et évaluer convenablement ses collaborateurs

- Prévenir les situations à risques : risques psychosociaux, harcèlement, stress,
- Savoir réagir aux comportements fautifs : acter, prouver et justifier la sanction
- Connaître les modes de départs des salariés, respecter les procédures et les
 - Réagir face à une démission, un abandon de
 - Départ négocié, rupture conventionnelle : ce
 - Les différents motifs de licenciement
- Evaluer le coût du licenciement



L'essentiel des fonctions du responsable de caisse

A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Responsables secteur caisse et adjoint(e)s / Pas de pré requis

ORGANISATION

Durée : 7 heures Atelier de formation sur site ou à proximité de votre établis<u>sement.</u>

METHODES

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie,

Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés" pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques.

La pédagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.

MODALITES PEDAGOGIQUES & EVALUATION

P3, P7, E1

Cf.: "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation, Support pédagogique :cas pratique

ENCADREMENT

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de présence

EN FIN DE FORMATION

Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral) Recueil du niveau de satisfaction de chaque participant (fiche évaluation)

TARIF

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation.

Objectifs de la formation

Identifier les situations relevant du domaine de responsabilité du responsable de caisse. Mesurer l'implication du responsable de caisse dans la vie du magasin.

A qui s'adresse la formation

Responsable secteur caisse

Ne nécessite pas de pré-requis



Programme

réf.: P.FO.LEFNRCA

Management

- Animation quotidienne des hôtesses (gestes métiers, descente d'informations, challenges commerciaux...)
- Recrutement (détecter les bons profils, se constituer un "réservoir"...)
- Productivité et planning (optimiser les heures dépensées, s'adapter au flux clients en respectant la législation...)
- ✓ Faire évoluer les collaborateurs dans leur mission (savoir être, savoir faire)
- Développer le sens commerçant 2 notions de Valeurs Formation Métier höte(sse) magasin
- ✓ Animer les remontées clients

Animation des offres de senvices

- Scan'Achat (typologie client, attitude d'accueil, reconnaissance client, contrôles...)
- Caisses Libre-Service (accueil client, contrôle...)

Animation des offres de senvices (suite)

- Carte de fidélité (taux de reconnaissance, qualité fichier...)
- Sécurisation secteur caisse
 - Fiabiliser et sécuriser l'organisation du passage caisse
 - Protéger les utilisateurs (notions de profils, autorisations, paramétrage système...)

Les fonctions transverses

- Limiter l'insatisfaction clients (savoir animer sur les indicateurs qualité : écart prix, article temporaire...)
- Créer ou ajuster une opération commerciale basée sur les moteurs promos du systeme d'encaissement
- Porter la voix du client : notion de Valeurs
 Formation Métier Responsable secteur
 caisse

Cofordis - catalogue encaissement et relation client - v19.0.docx



L'analyse des pratiques managériales du responsable de caisse

A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Responsable secteur caisses et Adjoint Ne nécessite pas de pré-requis

ORGANISATION

La durée d'un atelier d'analyse de pratiques est de 3h30.
Pour entretenir la dynamique, il est recommandé une participation régulière aux ateliers : généralement une fois par trimestre sur une période minimale de 6 mois.

Le module d'analyse des pratiques managériales peut s'intégrer à vos ateliers SCA (1) (1) formations organisées par la SCA (GTRH ou GTDrive) avec un contenu personnalisé pour un groupe de participants issus de

METHODES

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie,
Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés" pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques.
La pédagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.

MODALITES PEDAGOGIQUES & EVALUATION

P3, P7, E1
Cf.: "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation, Support pédagogique :cas pratique

ENCADREMENT

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont

Quelques mots sur l'analyse des pratiques managériales

Les ateliers d'analyse de pratiques managériales constituent un espace de partage, d'échange et de réflexion entre pairs permettant de rompre avec le sentiment d'isolement souvent fort chez les managers. Les échanges entre pairs génèrent un enrichissement mutuel autour des bonnes pratiques managériales. Ils permettent aux managers, dans un cadre bienveillant et privilégié, de clarifier leur vision et maintenir le cap. En continuité des formations management, ils abordent les situations concrètes des participants de manière profonde et individualisée, tout en s'appuyant sur les compétences et la résonnance collectives.

Basés sur un principe de questionnement et sur une relation plus horizontale que verticale, les ateliers d'APM placent le manager au coeur de la démarche et permettent d'accompagner les changements qu'il souhaite mettre en œuvre en termes de posture et de relation à son environnement.

Objectifs de la formation

L'analyse des pratiques managériales est un acte de formation qui prend appui sur des situations d'interventions concrètes. Il s'agit de permettre aux Responsables de secteurs caisse et Adjoints, de développer, en groupe de pairs, une attitude réflexive sur leur pratique managériale afin d'améliorer l'efficacité de leur management et animation d'équipe au quotidien.

À partir de la narration de leurs expériences, les participants sont amenés à analyser et commenter leur implication personnelle dans les situations professionnelles, voire mettre à distance des vécus difficiles ou dérangeants, pour trouver de nouvelles pistes explicatives et construire, ensemble et séparément, une nouvelle dynamique professionnelle.

Les thèmes des débats sont généralement choisis par les participants eux-mêmes, ou déterminés par l'animateur suite aux réflexions des participants.

Le rôle de l'animateur consiste à favoriser l'émergence de la parole, à garantir un cadre de confidentialité et à accompagner les professionnels dans l'élaboration des questions et des solutions qu'ils proposent pour

- Prendre conscience de ses talents et de ses difficultés
- √ Développer la capacité de réflexion comme compétence professionnelle
- ✓ Elaborer seul et en groupe de nouveaux savoir-faire et savoir-être
- ✓ Comprendre son environnement et mieux appréhender sa marge de manoeuvre
- ✓ Partager des conseils très pragmatiques entre pairs
- ✓ Renforcer le sentiment d'appartenance à un réseau de pairs
- Développer l'écoute et une posture reflexive favorisant la prise de distance
- ✓ Ancrer dans le quotidien les techniques managériales
- ✓ Construire progressivement son identité managériale



l'identité est précisée sur la feuille de

FIN DE FORMATION

Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral)

Recueil du niveau de satisfaction de chaque participant (fiche évaluation)

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation.

Cofordis Animation par un formateur coach certifié Cofordis

Méthodes

Les séances durent 3h30. Elles se dérouleront dans un espace neutre et confidentiel.

Au besoin certaines séances pourront être couplées avec des temps de formation management pour repositionner des fondamentaux et transmettre des outils RH.

Afin de permettre un réel échange entre les participants, et une analyse approfondie des cas abordés les groupes doivent être limités à environ 8 managers.

La présence régulière des managers sur le groupe est nécessaire au bon déroulement du travail

L'atelier est animé par le formateur à partir des situations concrètes apportées par les participants.

Celles-ci font l'objet d'éclairage théorique, lequel constitue au fil des séquences un savoir basé sur le vécu professionnel.

Les règles de fonctionnement du groupe sont : parole libre, confidentialité, exercices de mise en situation liés aux thématiques abordées, retour qualitatif à la hiérarchie : thèmes explorés sans teneur des propos ou positionnements individuels.

Programme réf.: P.FO.APPRRC

Etape n°1: pralable Exposé des situations vécues par les participants

Etape n°2: les cas exposés Identification des problématiques et construction des questionnements

Etape n°3 : les cas analysés Eclairages théoriques et méthodologiques

Eatpe n°4: Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en oeuvre dans son environnement

Elaboration du travail de réflexion et d'élucidation en groupe

Le rôle et l'expertise de l'intervenant

Travailler à la co-construction du sens des pratiques et/ou à l'amélioration des réponses managériales nécessite la présence d'un formateur, garant du dispositif et connaissant les publics et les problématiques des secteurs accueil et encaissement des magasins traditionnels.

Le rôle du formateur en analyse des pratiques, consiste à favoriser l'émergence de la parole, à garantir un cadre de confidentialité et à accompagner les professionnels dans l'élaboration des questions et des solutions qu'ils proposent. Il guide et soutient la réflexion des participants pour les faire évoluer vers la compréhension des situations problématiques et la recherche de résolution.

Sa connaissance du domaine d'activité du commerce et de la distribution, des nouveaux enjeux et des nécessaires changement à opérer en magasin traditionnel pour faire face aux nouvelles offres de concurrents issus du ecommerce, lui permet d'apporter des propositions concrètes pour dépasser les difficultés et aboutir à de meilleurs

Bien que s'appuyant sur les situations rencontrées, il ne cherche pas à dégager lui-même des solutions, mais à permettre aux participants de comprendre comment ils interagissent dans leurs pratiques managériales et d'acquérir de nouvelles compétences afin de trouver eux-mêmes des stratégies et des comportements plus

Les séquences permettent d'éclairer les problèmes rencontrés et/ou de découvrir le fonctionnement qui entretient les difficultés récurrentes.



A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Hôtesses de caisse, d'accueil et de caisse centrale Ne nécessite pas de prérequis

ORGANISATION PLANNING ET DUREE

La durée d'un atelier d'analyse de pratiques est de 3h30.
Pour entretenir la dynamique, il est recommandé une participation régulière aux ateliers : généralement une fois par trimestre sur une période minimale de 6 mois.

Le module d'analyse des pratiques managériales peut s'intégrer à vos ateliers SCA (1)

(1) formations organisées par la SCA (GTRH ou GTDrive) avec un contenu personnalisé pour un groupe de participants issus de différents magasins

METHODES

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie,
Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés" pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques.
La pédagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.

MODALITES PEDAGOGIQUES & EVALUATION

P3, P7, E1 Cf.: "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de

L'analyse des pratiques des hôtesses

Quelques mots sur l'analyse des pratiques

Les ateliers d'analyse de pratiques constituent un espace de partage, d'échange et de réflexion entre pairs permettant de prendre du recul sur son quotidien d'hôtesse. Les échanges entre pairs génèrent un enrichissement mutuel autour des bonnes pratiques. Ils abordent les situations concrètes des participants de manière profonde et individualisée, tout en s'appuyant sur les compétences et l'intelligence collective.

Basés sur un principe de questionnement et sur une relation plus horizontale que verticale, les ateliers d'APM placent chaque hôtesse au cœur de la démarche, en les rendant actrices des décisions à prendre et permettent ainsi d'accompagner les changements attendus en termes de posture, de relation ou d'organisation.

Objectifs de la formation

L'analyse des pratiques est un acte de formation qui prend appui sur des situations d'interventions concrètes. Il s'agit de permettre aux hôtesses, de développer, en groupe de pairs, une attitude réflexive sur leurs pratiques afin d'améliorer leurs performances sur les aspects du métier abordés.

À partir de la narration de leurs expériences, les participants sont amenés à analyser et commenter leur implication personnelle dans les situations professionnelles, voire mettre à distance des vécus difficiles ou dérangeants, pour trouver de nouvelles pistes explicatives et construire, ensemble et séparément, une nouvelle dynamique professionnelle.

Les thèmes des débats sont généralement choisis par les participants eux-mêmes, ou déterminés par l'animateur suite aux réflexions des participants.

Le rôle de l'animateur consiste à favoriser l'émergence de la parole, à garantir un cadre de confidentialité et à accompagner les professionnels dans l'élaboration des questions et des solutions qu'ils proposent pour

- ✓ Prendre conscience de ses talents et de ses difficultés
- Développer la capacité de réflexion comme compétence professionnelle
- ✓ Elaborer seul et en groupe de nouveaux savoir-faire et savoir-être
- ✓ Comprendre son environnement et mieux appréhender sa marge de manœuvre
- ✓ Partager des conseils très pragmatiques entre pairs
- ✓ Développer l'écoute et une posture réflexive favorisant la prise de distance
- ✓ Ancrer au quotidien de nouveaux gestes métier



catalogue de formation, Support pedagogique :cas pratique

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de présence

Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral)

Recueil du niveau de satisfaction de chaque participant (fiche évaluation)

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation.

ATELIER

Cofordis Animation par un formateur coach certifié Cofordis

Méthodes

Les séances durent 4h00. Elles se dérouleront dans un espace neutre et confidentiel.

Afin de permettre un réel échange entre les participants, et une analyse approfondie des cas abordés les groupes doivent être limités à environ 8/10 personnes maximum.

L'atelier est animé par le formateur à partir des situations concrètes apportées par les participants.

Celles-ci font l'objet d'éclairage théorique, lequel constitue au fil des séquences un savoir basé sur le vécu

Les règles de fonctionnement du groupe sont définies dès l'entame de l'atelier pour optimiser les chances de participation de chacun.

Programme réf. : P.FO.ANPRHO

Etape n°1 : préalable Exposé des situations vécues par les participants

Identification des problématiques et construction des questionnements Etape n°2 : les cas exposés

Etape n°3: les cas Eclairages théoriques et méthodologiques analysés

Etape n°4: Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en œuvre dans son environnement

Elaboration du travail de réflexion et d'élucidation en groupe

Le rôle et l'expertise de l'intervenant

Travailler à la co-construction du sens des pratiques et/ou à l'amélioration des réponses opérationnelles, nécessite la présence d'un formateur, garant du dispositif et connaissant les publics et les problématiques des secteurs accueil et encaissement des magasins traditionnels.

Le rôle du formateur en analyse des pratiques, consiste à favoriser l'émergence de la parole, à garantir un cadre de confidentialité et à accompagner les professionnels dans l'élaboration des questions et des solutions qu'ils proposent. Il guide et soutient la réflexion des participants pour les faire évoluer vers la compréhension des situations problématiques et la recherche de résolution.

Sa connaissance du domaine d'activité du commerce et de la distribution, des nouveaux enjeux et des nécessaires changement à opérer en magasin traditionnel pour faire face aux nouvelles offres de concurrents issus du ecommerce, lui permet d'apporter des propositions concrètes pour dépasser les difficultés et aboutir à de meilleurs

Bien que s'appuyant sur les situations rencontrées, il ne cherche pas à dégager lui-même des solutions, mais à permettre aux participants de comprendre comment ils interagissent dans leurs pratiques et d'acquérir de nouvelles compétences afin de trouver eux-mêmes des stratégies et des comportements plus adéquats.

Les séquences permettent d'éclairer les problèmes rencontrés et/ou de découvrir le fonctionnement qui entretient les difficultés récurrentes.



Le management opérationnel du secteur caisse

A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Responsables secteur caisse et adjoint(e)s / Pas de pré requis

ORGANISATION Durée : 14 heures Atelier de formation sur site ou à proximité de votre établissement.

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie, Les exercices pratiques et mises

en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés" pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques. La pédagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.

PEDAGOGIQUES & EVALUATION

P3, P7, E1 Cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation, Support pédagogique :cas pratique

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de

EN FIN DE FORMATION

Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral) Recueil du niveau de satisfaction de chaque participant (fiche évaluation)

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf. : 'Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation..

Notre démarche

Le dispositif de formation s'appuie sur la démarche d'analyse de pratiques managériales couplée avec des apports en techniques de management.

- Les phases d'analyse de pratiques managériales constituent un espace de partage, d'échange et de réflexion entre pairs permettant de rompre avec le sentiment d'isolement souvent fort chez les managers. Basés sur un principe de questionnement et sur une relation plus horizontale que verticale, les phases d'analyse de pratiques managériales placent le manager au cœur de la démarche et permettent d'accompagner les changements qu'il souhaite mettre en œuvre en termes de posture et de relation à son
 - Ces échanges entre pairs, qui abordent des situations concrètes, vécues, génèrent un enrichissement autour des bonnes pratiques managériales et permettent au manager, dans un cadre bienveillant et privilégié, de clarifier sa vision et maintenir le cap.
- L'apport en techniques de management est pour sa part focalisé sur les savoir-faire concernant le développement de la motivation des collaborateurs du secteur caisse

Par cette approche, le dispositif de formation proposé permet, au fil des sessions de formation, de repositionner les fondamentaux et de transmettre des outils RH propres à l'animation d'équipes au sein du secteur accueil/encaissement.



Objectifs de la formation

- Construire son identité managériale
 - Prendre conscience de ses points forts et de ses difficultés managériales
 - Comprendre son environnement et mieux appréhender sa marge de manœuvre
 - Développer l'écoute et une posture réflexive favorisant la prise de distance
 - Ancrer dans le quotidien les bonnes pratiques et techniques managériales
- Adapter son management
 - Comprendre le fonctionnement de chacun
 - S'appuyer sur les facteurs de motivation individuels pour animer son équipe
 - Savoir impliquer ses collaborateurs dans l'amélioration quotidienne du niveau d'accueil et de qualité de service (signature relationnelle)

Programme réf. : P.FO.MNOPSC

Cofordis - catalogue encaissement et relation client - v19.0.docx

74/80



Déroulement d'une séance type, durée 7 heures

Phase d'analyse de pratiques managériales

Etape 1 Le participant apporte un cas qu'il souhaite analyser.

Préalable Plusieurs thématiques de travail peuvent émerger et le participant choisit ses priorités.

Etape 2 Le participant expose les faits d'une situation managériales identifiée

Le cas exposé Le formateur questionne pour mieux comprendre la situation et identifier les réactions, les

attitudes, les ressentis, ...

Etape 3 Le formateur fait des suggestions et propositions ; au besoin, des mises en situation ou

Le cas analysé des jeux de rôle pourront compléter l'exploration des propositions

Etape 4 Le participant réagit et dit ce qu'il va en faire

L'impact pour demain et le plan d'action

Apports conceptuels

ou méthodologiques

Etape 5

Phase d'apport en techniques de management

Le formateur s'appuie sur l'analyse de cas concret pour faire le parallèle avec le contenu du programme « Développer au quotidien la motivation des collaborateurs du secteur caisse » - réf. P.FO.EDMQFO

Les grands thèmes abordés sont :

- En quoi consiste l'animation d'une équipe ? Quels objectifs peut-on se fixer ?
- La motivation
 - Un facteur de réussite, l'intérêt d'avoir des collaborateurs motivés
 - Les clés et facteurs de motivation (et auto-motivation)
- Savoir être force de proposition
 - Management participatif : la pensée créative
 - Les différents types d'organisation structurelle
- Approche du management intergénérationnel
 - Les valeurs, les codes, les références des différentes générations
 - Les Z, la next door génération
- · Mobiliser les acteurs et les ressources
- Le leadership : adhérer et fédérer
- Les différents styles de management (T.A.M)
- Fixer les objectifs (S.M.A.R.T.), suivi quotidien des progrès et résultats
- Les entretiens de recadrage
- Agir sur les motivations extrinsèques pour stimuler au quotidien
- Faire preuve de leadership : les qualités à travailler
- Manager l'intelligence collective
- Les différents types d'organisations structurelles

Repenser son organigramme fonctionnel



Hôtesse de Caisse. Pas de pré-requis.

ORGANISATION Durée : 1.5 heures (+ suivi optionnel 1h) Atelier de formation sur site F.E.S.T.: Formation en Situation

METHODES

un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie, Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés' pour permettre à chacun de

Atelier de formation construit dans

prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques. La pédagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.

PEDAGOGIQUES & EVALUATION

P3, P7, E1 Cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation, Support pédagogique :cas pratique

ENCADREMENT

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de

EN FIN DE FORMATION

Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral) Recueil du niveau de satisfaction

de chaque participant (fiche évaluation)

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf. : "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation.

Les fonctions opérationnelles de l'hôte(sse) de caisse









Objectifs de la formation

- Acquérir les bases de comportements et de savoir-faire caractérisant le métier de l'hôte(sse) de caisse
- Reconsidérer les gestes et attitudes essentiels à l'instauration d'une relation client de qualité
- Adopter un comportement adapté pour lutter efficacement contre la démarque
- Savoir traiter les clients agressifs
- Mieux communiquer pour prévenir le conflit client
- Valoriser le contenu de la mission d'hôte(sse) de caisse

Programme réf.: P.FO.FOODHC

Respecter les règles de vie communes au secteur caisse

- Port de la tenue de travail et du badge
- Respect des horaires et des consignes
- Maintient de la propreté de l'espace de travail
- Savoir s'occuper utilement en temps creux
- S'adresser à son responsable direct pour toute remarque, besoin (ex: demande de monnaie) ou problème métier rencontré

Focus sur les comportements à proscrire

- Discussion entre collègue sur le poste de travail
- Détenir des effets personnels et/ou espèces sur le poste de travail
- Utilisation de son téléphone portable
- Port de mini-jupe, décolleté plongeant, short, tong...
- Chewing-gum
- Evoquer ses problèmes personnels devant les clients
- Quitter son poste de travail sans autorisation

Contribuer à la fidélisation client

- Le rôle et la place de l'hôtesse
- Notion d'expérience client
- Les nouveaux enjeux du métier
- Les différentes postures d'attente
- Les différentes prises de contact
- La gestion de la relation pendant l'encaissement
- Les différentes prises de congés

La démarque inconnue

- Les différentes typologies et mobiles de voleurs, savoir repérer les profils à risque
- Attitude individuelle et comportement collectif anti-démarque
- Les gestes et attitudes pour réduire la démarque
- Les escroqueries par mode de paiement

Les conflits clients

- Savoir différencier l'incivilité et l'agression
- Diagnostiquer son mode de fonctionnement en situation de conflits
- Les origines du comportement agressif
- Mieux communiquer pour prévenir le conflit



A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Vendeurs rayons traditionnels
Pas de pré requis

ORGANISATION

Durée : 7 heures Atelier de formation sur site ou à proximité de votre établissement.

METHODES

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie, Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas "réalistes" et les cas "décalés"

pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques.
La pédagogie est progressive et évolutive, suivant "brique sur brique" ce qui a été acquis précédemment pour un

MODALITES PEDAGOGIQUES & EVALUATION

apprentissage exponentiel, renforcé et complet.

P3, P7, E1

Cf.: "Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire" en début de catalogue de formation, Support pédagogique:cas pratique

ENCADREMENT

L'action de formation est assurée par un formateur spécialisé, dont l'identité est précisée sur la feuille de présence

EN FIN DE FORMATION

Débriefing à chaud des acquis et des éventuels points à renforcer (échange oral)

Recueil du niveau de satisfaction de chaque participant (fiche évaluation)

TARIF

Calculé selon la base tarifaire précisés sur notre catalogue (cf. :

"Codification modalités pédagogiques & évaluations / Base tarifaire") et précisé dans la convention de formation..

Les fondamentaux de la vente en rayons

Les Hypermarchés disposent de réels atouts pour développer leur chiffre d'affaire sur les rayons traditionnels (poissonnerie, boucherie etc...) et techniques (bazar, espace culturel etc...). Mais bien souvent, leurs collaborateurs restent dans une fonction de simple de « distributeur » de marchandise et n'osent pas ou ne savent pas engager la proposition commerciale permettant au client de découvrir de nouveaux produits ou services proposés par le magasin.







Développer l'aspect « commerçant »

Durant l'atelier de formation, nous travaillons les bases de l'accueil et les techniques de ventes adaptées à votre activité d'hypermarché: adopter un discours commercial personnalisé, offrir un accueil professionnel et de qualité, savoir mettre en avant ses nouveautés...

Cet atelier donne les clés pour enclencher la proposition commerciale comme « un jeu », en donnant envie de vendre.

Employé rayon technique et traditionnel : une fonction à valeur ajoutée

Le collaborateur prend conscience de son rôle et de ce qu'il est capable d'apporter. Cette formation renforce son sentiment d'appartenance et perpétue son implication.

Objectifs de la formation

- Maîtriser les étapes clés de la proposition commerciale
- Développer les ventes additionnelles de produits et services
- Cerner les besoins clients et engager un entretien de vente
- Savoir instaurer un climat de confiance et renforcer la fidélisation au magasin

Programme

réf.: P.FO.FVTERY

- Créer un espace d'écoute et un climat de confiance
 - Le principe de la synchronisation et de l'observation
 - ✓ Développer son écoute active et passive
 - √ Développer son empathie
- Engager la proposition commerciale
 - √ La découverte des besoins client
 - √ Valoriser verbalement son offre de façon ciblée
 - Oser proposer au client des produits complémentaires

- La structure d'une vente efficace
 - ✓ Accueil personnalisé
 - ✓ Développer son questionnement
 - ✓ Développer la technique de reformulation
 - √ Les ingrédients de l'enchantement client
 - √ Maîtriser la vente argumentée (CAB)
 - √ Savoir répondre aux objections
 - Développer la communication positive
 - √ Les gestes qui favorisent la fidélisation



Conditions générales de vente

restation de Les presentes conditions générales de service ont pour objet de préciser l'orga relations contractuelles entre le Prestat Elles s'appliquent à toutes les formatior Cofordis et complètent la volonté comm pour tous les points où celle-ci n'aura p nisation des ire et le Client. s dispensées par une des parties as été clairement

exprimee.
Le terme « Prestataire » désigne COFORDIS, SAS au capital de 30000 €, dont le siège est situé au 9 rue Pau Talabot 31100 Toulouse, immatriculée au RCS Toulous sous le numéro SIREN 538 775 529, représentée par te personne habilitée.
Le terme « Client » désigne la personne morale signate de convention de formation (au sens de l'article L.6353 du Code d'ul ué au 9 rue Paulin au RCS Toulouse présentée par toute

morale signataire l'article L.6353-2

du Code du
Travail), ou la personne physique signa
formation (au sens de l'article L.6353-3
Travail) et acceptant les présentes con
ou encore les signataires de conventior
tripartie (au sens de l'article R.6353-2 d'
Toutes autres conditions n'engagent le
qu'après acceptation expresse et écrite
Les informations et/ou prix figurant sur
catalogues, publicités, prospectus ou si
Prestataire ne sont donnés qu'à titre in
Le seul fait d'accepter une offre du Pres
l'acceptation sans réserve des présente
générales. taire de contrat de du Code du itions générales, de formation և Code du Travail). restataire de sa part. es documents, te internet du icatif. tataire emporte s conditions

l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales.

Les offres du Prestataire sont valables dans la limite du délai d'option fixé à un (1) mois à compler de la date de l'offre, sauf stipulations contraires portées sur celle-ci. Les conditions générales peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis par le Prestataire, les modifications seront applicables à toutes les commandes postérieures à la dite modification.

Lorsqu'une personne physique entreprend une formation à titre individuelle et à ses frais, le contrat est réputé formé lors de sa signature et est soumis aux dispositions des articles L.6353-3 à L.6353-9 du Code du Travail.

Dans tous les autres cas, la convention, au sens de l'article L.6353-2 du Code du Travail, est formée par la réception, par le Prestataire, de la convention dûment acceptée par le Client ou du bon de commande signé du Client et stipulant la référence de l'offre de formation du Prestataire avec son prix, à l'exception de ceux bénéficiant de contractualisation spécifique.

Les formations proposées par le Prestataire relèvent des dispositions figurant dans les dispositions de la sixième partie du Code du Travail portant sur l'organisation de la formation professionnelle tout au long de la vie.

ARTICLE 2 : DOCUMENTS RÉGISSANT L'ACCORD DES PARTIES

- PARTIES

 Les documents régissant l'accord des parties sont, à l'exclusion de tout autre, par ordre de priorité décroissante Le règlement intérieur de formation du Prestataire, pris en application des articles L.6352-3 à L.6352-3 à R.6352-15 du Code du Tavail relatif aux droits et obligations des stagiaires au cours des sessions de formations des stagiaires au cours des sessions de formation et à la discipline et aux garanties attachées à la mise en œuvre des formations, Les avenants éventuels aux convent ons de formation professionnelle acceptées par les deux parties, Les conventions de formation professionnelle acceptées par les deux parties, Les éventuelles conventions de partenariat de formation signées entre le Prestataire et le Client, Les avenants aux présentes conditions générales, Les offres remises par le Prestataire au Client,

- présentes conditions générales, offres remises par le Prestataire au Client,

Les cahiers des charges éventuellement remis par le Client au Prestataire,
Toutes autres annexes.
En cas de contradiction entre l'un de ces documents, celui de priorité supérieure prévaudra pour l'interprétation en

spositions des conditions générales et des nents précités expriment l'intégralité de l'accord

conclu entre les parties. Ces dispositions prévalent donc sur toute proposition, échange de lettres, notes ou courriers électroniques antérieures à sa signature, ainsi que sur toute autre disposition figurant dans des documents échangés entre les parties et relatifs à l'objet du contrat.

ARTICLE 3: MODALITÉS D'INSCRIPTION

La convention n'est parfaitement conclue entre les parties que sous réserve de son acceptation expresse. L'acceptation de la commande se fait par renvoi de la convention dûment acceptée par le Client (signature), à l'adresse de Cofordis figurant sur celle-ci.

Toute modification de la commande demandée par le Client est subordonnée à l'acceptation expresse et écrite du Prestataire.

ARTICLE 4: CONDITIONS D'INTÉGRATION La participation aux formations proposées par le Prestataire est conditionnée par le fait que la personne inscrite l'utilise au sein de son environnement de travail. De plus, la participation au cursus de formation n'est effective qu'après validation du dossier.

Toutes les phases de validation ou de sélection des participants à la formation relèvent de la décision du Prestataire.

Dans le cadre des conventions de formation professionnelle, le Prestataire se réserve expressément le droit de disposer librement des places retenues par le Client en l'absence de règlement intégral de la facture. ARTICLE 5: CONDITIONS D'INSCRIPTION & **FINANCIÈRES**

Le prix comprend uniquement la formation et le support pédagogique.

Les repas ne sont pas compris dans le prix du stage, sauf avis contraire exprimé à l'inscription et option proposée par le Prestataire. Dans ce cas, ils sont facturés en sus et imputables sur la participation de l'employeur dans la limite de cinq fois le minimum garanti par jour et par stagiaire (décret n°2010-1584 du 17/12/2010-JO du 18/12/2010). Les frais de déplacement et d'hébergement restent à la charge exclusive du Client. COFORDIS se réserve le droit:

- d'exclure le participant à la formation si le Client n'a pas transmis son bon de commande à la Société avant le début de la formation
- d'exclure de toute formation présentielle, et ce à tout moment, tout participant dont le comportement gênerait le bon déroulement de la formation et/ou manquerait gravement aux présentes CGV
- de refuser toute inscription de la part d'un Client pour motif légitime et non discriminatoire, et notamment de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

Concernant les contrats de formation (financement personne physique à ses frais) uniquement A compter de la date de signature du contrat de formation, le Client a un délai de 10 jours pour se rétracter. Il en informe le Prestataire par lettre recommandée avec accusé de réception.

Dans ce cas, aucune somme ne peut être exigée du Client.

A l'expiration du délai, il ne peut être payé une somme supérieure à 30% du prix (se reporter au contrat pour le montant précis).

Le solde donne lieu à échelonnement des paiements au fur et à mesure du déroulement de l'action de formation, comme stipulé au contrat de formation.

ARTICLE 6: CONDITIONS ET MOYENS DE PAIEMENT

Les prix sont établis en euros, hors taxe. Ils sont facturés aux conditions figurant sur la convention de formation. Les paiements ont lieu en euros, par

- virement bancaire à notre banque :
 Titulaire du compte : COFORDIS
- Domiciliation: TOULOUSE METZ (02110)
- Banque: 30003
- Guichet: 02110
- Compte n°00027003122, clé 08 IBAN : FR7630003021100002700312208

BIC: SOGEFRPP

ou par chèque à l'ordre de COFORDIS. ATTENTION : En cas de prise en charge par un OPCA, il vous appartient de vérifier l'imputabilité de votre stage auprès de votre OPCA, de faire votre demande de prise en charge avant la formation et de vous faire rembourser les sommes correspondantes.

Si le client souhaite que le règlement soit émis par l'OPCA dont il dépend, il lui appartient de faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande. Il appartient également au client de l'indiquer sur son bulletin d'inscription.

Modalités de paiement

Les modalités de paiement sont précisées sur la convention, sans escompte, ni ristourne ou remise sauf accord particulier. Les dates de paiement convenues contractuellement ne peuvent être remises en cause unilatéralement par le Client sous quelque prétexte que ce soit, y compris en cas de litige. Subrogation

En cas de subrogation de paiement conclu entre le Client et l'OPCA, ou tout autre organisme, les factures seront transmises par le Prestataire à l'OPCA, ou tout autre organisme, qui informe celui-ci des modalités spécifiques de règlement.

Le prestataire s'engage également à faire parvenir les mêmes attestations de présence aux OPCA, ou tout autre organisme, qui prennent en charge le financement de la dite formation, attestations qui seront faites de façon mensuelle.

En tout état de cause, le Client s'engage à verser au Prestataire le complément entre le coût total des actions de formations mentionné aux présentes et le montant pris en charge par l'OPCA, ou tout autre organisme. Le prestataire adressera au Client les factures relatives au paiement du complément cité à l'alinéa précédent selon la

périodicité définie à la convention. En cas de modification de l'accord de financement par l'OPCA, ou tout autre organisme, le Client reste redevable du coût de formation non financé par ledit organisme.

Retard de paiement

Toute somme non payée à l'échéance fera courrir des intérêts de retard calculés sur la base du taux d'intérêt légal multiplié par 3 majorés de l'indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement.

ARTICLE 7 : MODALITÉS DE LA FORMATION

Modalités de déroulement de la formation Les formations ont lieu aux dates et conditions indiquées sur la convention de formation.

Sauf indication contraire portée sur la convention, la durée quotidienne des formations est fixée à sept heures. Sauf indication contraire portée sur la convocation, les formations se déroulent de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h30. Les lieux, adresse et horaires sont indiqués sur la convocation.

Les horaires d'ouverture de nos locaux sont de 9h00 à -18h00.

Sanction de l'action de formation 7.2 Conformément à l'article L.6353-1 alinéa 2 du Code du Travail, le Prestataire remettra à l'issue de la formation, une attestation mentionnant les objectifs, la nature, la durée de formation ainsi que les résultats de l'évaluation des acquis de la formation en cas de demande de capitalisation. En tout état de cause, la remise de tout certificat, attestation ou titre certifié délivré en fin de formation ou sanctionnant la formation objet des présentes est conditionnée au complet paiement du prix de la formation par le Client au Prestataire.

En cas de demande de capitalisation, l'attestation de suivi ne pourra être remise que si le participant a été assidu à l'ensemble des dates de formation programmées.

Lieu de l'action de formation

Il convient de se reporter à la convention de formation. 7.6 Assurance

Le Client s'oblige à souscrire et maintenir en prévision et pendant la durée de la formation une assurance responsabilité civile

couvrant les dommages corporels, matériels, immatériels, directs et indirects susceptibles d'être causés par ses agissements ou ceux de ses préposés au préjudice du Prestataire. Il s'oblige également à souscrire et maintenir une assurance responsabilité civile désignant également comme assuré le Prestataire pour tous les agissements préjudiciables aux tiers qui auraient été causés par le stagiaire ou préposé, et contenant une clause de

Cofordis

ours, de telle sorte que le Prestataire ne

ouisse être recherché ou inquiété. ARTICLE 8 : ANNULATION DE LA FORMATION ou contrats de e celles-ci par le

- ARTICLE 8: ANNULATION DE LA FOR A défaut de précisions aux conventions de formation, les conditions d'annulation de Prestataire sont les suivantes:

 Dans l'hypothèse où le nombre de stacette formation serait jugé insuffisant, pédagogiques, le Prestataire se réser d'annuler ladite formation au plus tard avant la date de début programmée, pénalité de rupture ou de compensation entre les parties pour ce motif.

 Dans le cas où cette condition de nom remplie, l'action de formation pourra è date ultérieure qui sera communiquée Néanmoins, faute du report de la format ultérieure et de réalisation totale de la fo Prestataire procédera au remboursemer éventuellement perçues et effectivement Client. agiaires inscrits à pour des raisons ve le droit minimum 8 jours sans qu'aucune on ne soit due
- nbre ne serait pas tre reportée à une

par le Prestataire. ion à une date rmation, le t versées par le

ontenu de son espectant la même es circonstances

ON DE LA

Toute formation, tout module comment intégralité et fera l'objet d'une facturation En cas d'absence, d'interruption ou d'afacturation distinguera le prix correspoi effectivement suivies par le Client et le titre des absences ou de l'interruption of é est dû dans son n au Client. nulation, la dant aux iournées sommes dues au e la formation. formation du fait 10 jours on, le Client devra une indemnité à à 50% du prix de

formation du fait 5 jours on ou après le acquitter au à titre de clause x de formation

tataire organise formation sur le era proposée dans estataire établira un mnité payé par le

es par l'employeur icle L.6331-1 du mande de ar l'OPCA.

rganisés par le ions est obligatoire. ée pour obtenir le ion suivie. Toute elle et nécessitera

titre, diplôme ou certificat lié à la format absence à un cours doit être exceptionr un justificatif écrit. Cependant, le manque d'assiduité du st du Client, soit du fait de ses préposés, s majeure, entraînera de plein droit la fact par le Prestataire d'une indemnité à titre d'un montant égal à 50% du prix de forn tagiaire, soit du fait auf cas de force turation au Client de clause pénale nation (au prorata

ar l'employeur au e L.6331-1 du Code e de ar l'OPCA. attrapage des

e plein droit au

IRES ET

echniques, s documents remis le cadre d'un prêt

d'usage à seule finalité d'évaluation et de discussion de l'offre commerciale du Prestataire.

Ces documents ne seront pas utilisés par l'autre partie à d'autres fins.

Le Prestataire conserve l'intégralité des droits de propriété matérielle et intellectuelle sur ces documents. Ils seront restitués au Prestataire à première demande.

ARTICLE 12: INFORMATIONS

Le Client s'engage à transmettre toutes informations utiles à la mise en œuvre du service demandé au Prestataire.

ARTICLE 13: PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE Chaque partie s'engage à considérer toutes informations techniques, pédagogiques, didactiques, éducatives, documentaires, financières, commerciales et/ou juridiques, tout savoir-faire relatif à des études, des rapports, des produits ou des développements, des plans, des qui lui seront remis par une autre modélisations, etc. partie comme étant la propriété industrielle et/ou intellectuelle de celle-ci et en conséquent à ne les utiliser que dans le cadre de l'exécution de la présente convention.

Ces informations ne pourront être communiquées ou rendues accessibles à des tiers, en tout ou en partie sans l'aval écrit préalable de son propriétaire.

Les parties ne s'opposeront aucun de leurs droits de propriété industrielle et/ou intellectuelle leur appartenant qui feraient obstacle à la mise en l'œuvre de la commande.

ARTICLE 14 : CONFIDENTIALITÉ

Les parties peuvent être amenées à s'échanger ou à prendre connaissance d'informations confidentielles au cours de l'exécution des présentes.

Définitions

Sont considérées comme informations confidentielles toutes informations techniques, pédagogiques, didactiques éducatives documentaires financières commerciales et/ou juridiques, tout savoir-faire relatif à l'enseignement, à sa mise en pratique, à des études, des produits ou des développements, des plans, des modélisations et/ou produits couverts ou non par des droits de propriété intellectuelle, que ces informations soient communiquées par écrit, y compris sous format de schéma ou de note explicative, ou oralement.

Obligations

Les parties s'engagent à considérer comme confidentielles l'ensemble des informations, telles que ci-dessus définies, communiquées volontairement ou non par l'autre partie ou dont le cocontractant aurait pris connaissance à l'insu de son partenaire.

La partie ayant pris connaissance de ces informations confidentielles ne pourra les communiquer, sous quelque forme que ce soit à quiconque.

Les parties s'engagent à prendre toutes précautions utiles pour éviter toute divulgation ou utilisation non autorisée. Exceptions

Les obligations de confidentialité mentionnées ci-avant ne sauront s'appliquer aux informations dont la partie réceptrice peut démontrer qu'elles sont :

- dans le domaine public au moment de leur divulgation déjà connue de la partie réceptrice au moment de la
- divulgation divulguées à la partie réceptrice par un tiers ayant le
- droit de divulguer ces informations ou enfin, développées indépendamment par la partie réceptrice.

14.4 Durée

Les obligations de confidentialité et de non-utilisation ciavant développées resteront en vigueur pendant un délai de cinq

ans à compter du terme ou de la résiliation de (5) la présente convention.

Le Prestataire met à disposition les movens matériels strictement nécessaires au stage (les moyens audiovisuels, les supports de cours...). Il est entendu que les outils pédagogiques sont mis à la disposition des stagiaires uniquement aux fins de formation, ce qui exclut toute utilisation à des fins personnelles.

Le stagiaire s'interdit de falsifier, dupliquer, reproduire directement ou indirectement les logiciels, progiciels, CD-ROM, DVD ou tout autre support mis à sa disposition pour les besoins de la formation et/ou auxquels il aura accès ainsi que de transmettre de quelque façon que ce soit des données propres au Prestataire.

ARTICLE 15 : DONNÉES PERSONNELLES

COFORDIS est responsable des traitements des données. Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné aux opérations de transaction et de transmission des informations et documentations sollicitées, et de prospection pour des services analogues. Les destinataires des données sont les chargés de la communication, du service qualité, du recrutement et le service commercial. Vous êtes susceptibles de recevoir des offres commerciales de COFORDIS.

Conformément à la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification des informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant à notre Correspondant Informatique et Libertés à l'adresse email contact@cofordis.fr ou par la poste : Cofordis - 9 rue Paulin Talabot - 31100 Toulouse.

Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant. ARTICLE 16 : CAS DE FORCE MAJEURE

Aucune des parties au présent contrat ne pourra être tenue pour responsable de son retard ou de sa défaillance à exécuter l'une des obligations à sa charge au titre du contrat si ce retard ou cette défaillance sont l'effet direct ou indirect d'un cas de force majeure entendu dans un sens plus large que la jurisprudence française tels que :

- survenance d'un cataclysme naturel
- tremblement de terre, tempête, incendie, inondation, etc.
- conflit armé, guerre, conflit, attentat
- conflit du travail, grève totale ou partielle chez les fournisseurs, prestataires de services, transporteurs, postes services publics etc.
- injonction impérative des pouvoirs publics (embargo, etc.)
- accident d'exploitation bris de machines explosion Chaque partie informera l'autre partie, sans délai, de la survenance d'un cas de force majeure dont elle aura connaissance et qui, à ses yeux, est de nature à affecter l'exécution du contrat.

Si la durée de l'empêchement excède 10 jours ouvrables, les parties devront se concerter dans les 5 jours ouvrables suivant l'expiration du délai de 10 jours ouvrables pour examiner de bonne foi si le contrat doit se poursuivre ou s'arrêter

ARTICLE 17: INTUITU PERSONNAE & SOUS-

TRAITANCE 17 1 Sous-traitance

Les parties se réservent également le droit de sous-traiter tout ou partie des prestations - auprès de toute personne, morale ou physique, étrangère à ses services ou à ses partenaires - qui lui sont confiées et ce sous son entière responsabilité.

Le sous-traitant n'aura pas à être agréé expressément par le cocontractant mais devra se soumettre aux mêmes engagements que ceux stipulés aux présentes.

Par ailleurs, le cocontractant recourant à la sous-traitance devra veiller à ce que le contrat de sous-traitance ne puisse en aucun cas venir entraver la jouissance paisible du cocontractant ou interférer avec la présente convention.

17.2 Intuitu personae – Cessibilité du contrat

Le présent contrat est conclu en considération des compétences des parties. Il est en outre conclu dans le contexte des besoins décrits par les présentes et en considération des équipes des parties.

En conséquence, le présent contrat est incessible par les parties, sauf accord exprès, écrit et préalable du cocontractant. Les inscriptions aux formations du Prestataire sont donc strictement personnelles. Tout transfert de l'inscription au profit d'un tiers ou mise à disposition des supports de la formation à quelque titre que ce soit est strictement interdit.

ARTICLE 18 : DIFFÉRENDS ÉVENTUELS

Les parties conviennent d'épuiser toutes les solutions amiables concernant l'interprétation, l'exécution ou la réalisation des présentes, avant de les porter devant le Tribunal compétent.

Les parties acceptent cette attribution de juridiction sans aucune restriction ni réserve.

