Ref. formation 202505320177

Accueillir les clients et répondre à leur demande - Bloc de compétences du Titre professionnel Employé Commercial

Financement

Formation professionnelle continue
Non conventionnée / sans dispositif

Organisme responsable et contact

AFPA ACCES A L' EMPLOI
-
MC_PSR_NOUVELLE_AQUITAINE@AFPA.FR

Accès à la formation

Publics visés :

Demandeur d'emploi
Jeune de moins de 26 ans
Personne handicapée
Salarié(e)
Actif(ve) non salarié(e)

Sélection :

Dossier
Entretien

Niveau d'entrée requis :

Niveau Préqualification (Niveau 2 européen)

Conditions d'accès :

Non renseigné

Prérequis pédagogiques :

Pour suivre la formation dans de bonnes conditions, il est souhaitable de savoir lire, écrire, compter.

Contrat de professionnalisation possible ?

Non

Objectif de la formation

Accueillir, renseigner et servir les clientsContribuer à l'amélioration de l'expérience d'achatTenir un poste de caisse et superviser les caisses libre-service

Contenu et modalités d'organisation

Accueillir, renseigner et servir les clientsAccueillir les clients et mettre en oeuvre des conditions favorables à l'accueil des personnes en situation de handicapDécouvrir ce que le client recherche et présenter une ou des solutionsProposer les programmes et services de fidélisation de l'unité marchande et conclure l'entretien de venteTransformer les insatisfactions en opportunités Contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achatComprendre l'évolution du digital et les enjeux de la valorisation de l'expérience d'achat dans un contexte d'omnicanalitéSuivre l'évolution de l'offre et des usages produits et accompagner les clients dans l'utilisation des dispositifs d'aide à l'achatValoriser l'image de l'unité marchande en s'appropriant les principes majeurs de l'écocitoyenneté tout au long de l'expérience d'achatAnalyser sa pratique professionnelle dans une démarche d'amélioration continue Tenir un poste de caisse et superviser les caisses libre-serviceAccueillir le client à un poste de caisse, puis procéder à l'enregistrement et à l'encaissementAccueillir et accompagner les clients sur un pôle de caisses libre-serviceEffectuer les contrôles nécessaires pour lutter contre la fraude en caisseAborder sereinement les situations de stress en toute circonstance Période en entreprise d'une durée minimale de 140h Session de validation

Commentaires sur la durée hedmomadaire
Parcours de formation personnalisable ? **Oui** Type de parcours **Mixte**
Commentaires sur la parcours personnalisable

Validation(s) Visée(s)

Titre professionnel employé commercial - *Niveau 3 : CAP, BEP (Niveau 3 européen)* MON COMPTE FORMATION Éligible au CPF

Et après ?

Suite de parcours

Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00599276	du 05/10/2026 au 04/12/2026	Saint-Sulpice-le-Guérétois (23)	AFPA - CENTRE DE GUÉRET		MON COMPTE FORMATION	FPC
00599277	du 16/11/2026 au 22/01/2027	Saint-Sulpice-le-Guérétois (23)	AFPA - CENTRE DE GUÉRET		MON COMPTE FORMATION	FPC
00599278	du 14/12/2026 au 19/02/2027	Saint-Sulpice-le-Guérétois (23)	AFPA - CENTRE DE GUÉRET		MON COMPTE FORMATION	FPC