

PROGRAMME DE FORMATION

Le titulaire de ce CAP accueille et informe le client. Il présente les caractéristiques techniques et commerciales des produits, conseille le client et conclut la vente. Il propose des services d'accompagnement de la vente et contribue à la fidélisation de la clientèle.

Par ailleurs, il participe à la réception, à la préparation et à la mise en valeur des produits et, le cas échéant, à l'expédition.

*«Faites de la formation une ambition,
de la qualité une exigence,
de la réussite une priorité»*

CONNAISSANCES GENERALES

Français

Communication et expression orale et écrite.

Vie sociale et professionnelle

Biologie humaine et éducation sanitaire et du consommateur.

Mathématiques

Algèbre, géométrie, mathématique appliquées

Initiation économique et juridique

Analyse d'une situation économique et juridique, exprimer des connaissances et exploiter des informations.

Connaissances et Compétences Professionnelles

OPTIONS A et B

Vente

Les bases de la communication orale et écrite
Approche de la vente
Le déroulement de la vente
Les opérations administratives de la vente

Accompagnement de la vente

L'environnement informatif du point de vente
Les services à la clientèle
Les fichiers "clients"
Les réclamations "clients"

OPTION A – PRODUITS ALIMENTAIRES

Méthodologie de la nutrition et de l'hygiène

La nutrition - L'hygiène et la prévention - La qualité alimentaire

Approche technologique et commerciale

Les produits de la boulangerie – viennoiserie - produits de la pâtisserie, chocolaterie, glacerie, confiserie (ex.. savarin) - produits de la boucherie, produits carnés, gibiers et volaille (ex. poulet fermier) produits de la charcuterie – traiteur - produits de la poissonnerie - fruits et légumes, vins et produits d'épicerie - fromages,

Réception, mise en stock, expédition des produits alimentaires

En commerce de détail et de gros - En entrepôt ou en entreprise de distribution-grossiste - La mise en rayon, en vitrine - La mise en place des produits frais (garnissage) Principales exigences en matière alimentaire - Le rangement des produits Principes d'implantation (verticale, horizontale, produits - complémentaires) - La rotation des produits Règles d'acheminement - Les actions promotionnelles et événementielles - .

Suivi des familles de produits alimentaires

La démarque - L'inventaire - Les familles de produits alimentaires - La présentation des produits alimentaires

OPTION B – PRODUITS D'ÉQUIPEMENT COURANT

Réception

Les documents de livraison - Les contrôles : les tests de contrôle qualité - Les cahiers des charges - Clauses d'un cahier des charges, sur exemples - Les anomalies de livraison - L'équipement et les installations du point de vente.

Mise en stock des produits

Le rangement des produits en stock ou en magasin - L'implantation des produits dans la réserve ou le magasin - les outils de saisie d'informations Différents outils (lecteur de codes à barres, terminal...) et Utilisation - la circulation en réserve ou dans le magasin - le matériel d'aide à la manutention.

Le point de vente

La chaîne de distribution Circuits et canaux de distribution - Différenciation des fonctions de l'entreprise (gros, détail...) - L'assortiment du point de vente Principe de classement des produits - Principales caractéristiques de l'assortiment de tout ou partie d'un point de vente (profondeur, largeur) - Les méthodes de vente Principales méthodes de vente utilisées - Le personnel de vente Place dans le point de vente.

Suivi d'assortiments

L'approche commerciale des produits (fiches techniques). - L'étiquetage et la signalisation – La disposition des produits dans le linéaire – Mise en valeur de l'offre – L'attractivité du point de vente – L'ambiance – Les actions promotionnelles et événementielles – la démarque – L'inventaire – Les commandes.

Modalités d'examen

EP1. Travaux professionnels liés à la vente et au merchandising	6	40 mn	pratique
EP2. Travaux liés à l'organisation de la distribution, à la communication et à la gestion commerciale	4	2 h 30	pratique
EP3. Epreuve juridique et économique	2	1 h	écrite
Domaine général :			
EG1. Expression française	4	2 h	écrite
EG2. Mathématiques	2	2 h	écrite
EG3. Langue vivante étrangère 1	1	0 h 20	orale
EG4. Connaissance du Monde Contemporain (Histoire Géographie)	1	1 h	écrite
EG5. Education Physique et sportive			
Epreuve facultative 2			
Langue vivante étrangère		20 mn	orale



Projet Léonardo :
Nous proposons des séjours de 10
semaines de stage à Londres :
« Sois mobile sans décrocher »

Renseignements : 04/90/86/94/10 contact@eurexia-formation-avignon.com

Groupe Eurexia-ISFAP – 11, Avenue des Sources – 84000 AVIGNON

WWW.EUREXIA-FORMATION-AVIGNON.COM
WWW.ISFAP.FR