



# Employé de grande distribution

Préparation Opérationnelle à l'Emploi

Date de mise à jour : 22/12/2025

## PRÉ-REQUIS :

Maîtrise des savoirs de base : compréhension et expression en français à l'oral et à l'écrit.

Être inscrit à France Travail.

## MODALITÉS D'ACCÈS :

Prise de contact par mail ou par téléphone

Envoi par mail de l'analyse du besoin et du programme de formation

Entretien de recrutement (évaluation de la motivation et de l'adéquation au projet professionnel)

Pré inscription au sein du organisme de formation

Remise des documents obligatoires à l'apprenant

Délai d'accès **14 jours**

## DÉTAILS :

Durée : 2 mois

Rythme : A définir avec l'entreprise

Financement : 100% pris en charge

Type d'enseignement : Présentiel



# Programme de la formation

---

## MODULE 1 : Approvisionnement, réassort et tenue des rayons

Objectif : Assurer la disponibilité des produits tout en respectant les règles d'hygiène, de sécurité et de présentation commerciale.

- Réception, contrôle qualitatif et quantitatif des livraisons
- Application des règles de traçabilité et de stockage des marchandises
- Mise en rayon, rotation des produits (DLC/DLUO, FIFO)
- Gestion des ruptures, du facing et de la réserve
- Balisage, étiquetage et affichage des prix
- Application des règles d'hygiène et de sécurité en surface de vente
- Accueil, information et orientation des clients

## MODULE 2 : Tenue d'un poste de caisse et gestion des caisses en libre-service

Objectif : Réaliser les opérations d'encaissement dans le respect des procédures et de la relation client.

- Préparation et organisation du poste de caisse ou de l'espace libre-service
- Accueil et relation client en situation d'encaissement
- Enregistrement et encaissement des produits
- Gestion des moyens de paiement
- Prévention de la démarque inconnue
- Gestion des situations courantes (erreurs, litiges simples, réclamations)
- Procédures de fin de poste et clôture de caisse

## MODULE 3 : Préparation des commandes clients en surface de vente et en drive

Objectif : Préparer et remettre des commandes clients dans le respect des délais, de la qualité et de la relation client.

- Accueil et prise en charge du client
- Lecture et compréhension d'une commande
- Organisation et optimisation de la préparation
- Collecte des produits en respectant les règles d'hygiène et de qualité
- Préparation des sacs, bacs et chariots
- Remise de la commande au client
- Gestion des substitutions et des retours marchandises

# Programme de la formation

## **MODULE 4 : Hygiène, sécurité et prévention des risques en grande distribution**

Objectif : Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de prévention des risques professionnels.

- Règles d'hygiène en grande distribution (zones alimentaires et non alimentaires)
- Gestes et postures – prévention des TMS
- Sécurité en magasin et en réserve
- Prévention des accidents du travail
- Méthode STOP – Remarque constructive :
  - Identifier une situation à risque
  - Alerter et agir de manière professionnelle

## **MODULE 5 : Relation client, communication et gestion du stress**

Objectif : Adopter une posture professionnelle adaptée aux situations de travail en magasin.

- Communication professionnelle avec les clients et l'équipe
- Gestion des situations difficiles et des clients mécontents
- Gestion du stress et des pics d'activité (affluence, rush caisse, drive)
- Travail en équipe et respect des consignes
- Comportements attendus en grande distribution (ponctualité, tenue, attitude)

## **MODULE 6 : Intégration professionnelle et employabilité**

Objectif : Faciliter l'intégration en entreprise et la prise de poste.

- Découverte de l'environnement et des métiers de la grande distribution
- Organisation du travail (horaires, polyvalence, priorités)
- Droits et devoirs du salarié
- Préparation à la prise de poste en entreprise

# Assistance pédagogique et technique



Veuillez noter qu'en cas de problématique, vous avez possibilité de contacter votre référente pédagogique de l'organisme de formation . Un accompagnement individuel peut être envisagé :

## **Shaima BELAIZI**

Tél. : 07 63 21 37 15

Mail : sbelaizi.fmf@gmail.com

## **Soumia MELLOUKI**

Tél. : 07 63 21 37 15

Mail : smellouki.fmf@gmail.com

## Modalités de la formation

Enseignement en présentiel avec périodes d'immersion en entreprise.

Supports de formation fournis, assortis d'un accompagnement individualisé.

Apport théorique, accompagnement par des formateurs expérimentés et l'ensemble de l'équipe.



## INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES :

### PROFIL DES APPRENANTS :

Profil des apprenants :

- En reconversion professionnelle
- En recherche d'emploi

### VOIE D'ACCÈS :

Entretien téléphonique au préalable pour définir les aménagements spécifiques et les modalités d'accès.

Référent handicap : Sarah MOUSSAOUI  
Email : formeforma22@gmail.com  
Tél : 07 63 21 37 15

## À L'ISSUE DE LA FORMATION :

### MÉTIERS VISÉS :

#### **Secteurs d'activité :**

- Les hypermarchés
- Les supermarchés
- Les supérettes
- Les magasins de bricolage
- Les drives
- Les entrepôts de logistique

#### **Emplois accessibles :**

- Employé libre-service
- Hôte/hôtesse de caisse
- Employé de commerce
- Employé de drive
- Préparateur de commandes

**For me forma**, 5 rue de Copenhague CS13918 Roissy-en-France

93290 Tremblay-en-France,

Contact : Sarah MOUSSAOUI,

Mail : formeforma22@gmail.com,

Tél. : 07 63 21 37 15

SIRET : 914 994 942 000 37,

NDA : 11770879877,

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

