



Développer son efficacité opérationnelle et la qualité de service en rayon

Dans le contexte exigeant de la grande distribution alimentaire, cette formation vise à renforcer l'efficacité opérationnelle des employés libre-service et collaborateurs en plateau épicerie. En s'appuyant sur des méthodes concrètes d'organisation, de gestion du temps et d'aménagement du rayon, les participants développent leurs compétences pour améliorer la qualité de service. Les bénéfices pour l'entreprise se traduisent par une meilleure satisfaction client et une optimisation des performances en rayon. Pour le participant, cette formation apporte des outils pratiques pour gagner en efficacité et adopter une posture professionnelle adaptée.



Informations générales

Durée : 7,00 heures

Profils des stagiaires : Collaborateurs en grande distribution souhaitant améliorer leur efficacité opérationnelle et la qualité de service en rayon.

Nombre de participants par session : 8 maximum

Pré-requis : Aucun prérequis spécifique. Une expérience en rayon ou libre-service est un plus.



Objectifs pédagogiques

Identifier les priorités et organiser son activité de manière efficace en rayon. Appliquer des méthodes de travail rigoureuses pour optimiser la gestion du temps et de l'espace. Mettre en œuvre des techniques de mise en rayon et de rangement favorisant la qualité de service. Détecter les comportements et habitudes générateurs de perte de temps et les corriger. Adopter une posture professionnelle orientée satisfaction client et qualité de service. Utiliser les bonnes pratiques acquises pour améliorer immédiatement ses performances quotidiennes.



Contenu de la formation & Aptitudes développées

Module 1 – Organisation et gestion du temps en rayon (2 heures)

Compétence développée : Identifier et hiérarchiser les priorités pour organiser son activité en rayon.

Aptitude développée : Organiser efficacement son temps pour optimiser la gestion quotidienne des tâches.

Contenus abordés :

- Les principes de gestion du temps adaptés au contexte du rayon.
- Techniques pour hiérarchiser les tâches et planifier l'activité.
- Outils simples pour suivre et ajuster son organisation.

Module 2 – Méthodes efficaces pour optimiser la mise en rayon et le rangement (2 heures)

Compétence développée : Optimiser la présentation et le rangement des produits pour valoriser le rayon.

Aptitude développée : Mettre en œuvre des techniques précises de mise en rayon et de rangement.

Contenus abordés :

- Bonnes pratiques pour la mise en rayon et la rotation des produits.
- Techniques pour maintenir un espace de travail propre et ordonné.
- Normes et règles d'hygiène et de sécurité en rayon.

Module 3 – Comportements efficaces et posture professionnelle orientée qualité de service (3 heures)

Compétence développée : Maintenir une attention constante aux besoins clients tout en réalisant ses missions en rayon.



Aptitude développée : Utiliser une posture proactive et attentive orientée vers la qualité de service.

Contenus abordés :

- Analyse des comportements générateurs de perte de temps et leurs impacts.
- Techniques de communication et accueil client efficaces en libre-service.
- Posture professionnelle et attitude proactive pour garantir la satisfaction client.

Organisation de la formation

Équipe pédagogique

Nos intervenants sont des experts dans leur domaine. Leur expérience opérationnelle leur permet d'illustrer la formation par des exemples concrets, des retours d'expérience, des études de cas et des mises en situation professionnelles.

Accessibilité

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Nous contacter pour adapter les modalités selon les besoins spécifiques.

Moyens pédagogiques & techniques

Support numérique, documentation, fiches mémo, quiz, cas pratiques, grilles d'analyse.

Suivi & évaluation des résultats

Émargement, évaluation diagnostique, évaluations formatives, quiz, cas pratiques, mises en situation, QCM final, évaluation de satisfaction, attestation de formation.

Délai d'accès

Le délai d'inscription à la formation est au minimum de **2 semaines** avant la date de réalisation.

Modalités d'évaluation & Indicateurs qualité

La formation est sanctionnée par :

Modalités d'évaluation : Attestation de formation remise au participant après participation active et réalisation des évaluations prévues.

Indicateurs Qualité : Note de la formation : / 10