

Reconnaissance Convention Collective Nationale HÔTE(SSE) D'ACCUEIL - NIVEAU 2B

Diplôme visé : Reconnaissance convention collective du Commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire.
Date de mise à jour : le 22/05/2025

Emplois ciblés : Occuper une fonction d'hôtesse d'accueil dans les structures suivantes : Magasins de détails (alimentaires ou non alimentaires), Supermarchés ou hypermarchés, Magasins spécialisés (bricolage, sport, équipement de la maison...)

Objectifs :

L'Hôte(sse) d'accueil, en maîtrisant la relation commerciale, assure une prise en charge efficace du client, contribuant ainsi à valoriser l'image de l'entreprise. Par un accueil de qualité qui encourage l'échange et la communication, il / elle crée une atmosphère agréable et rassurante, tout en veillant à transmettre les valeurs essentielles de la marque et à renforcer la satisfaction des visiteurs.

Moyens pédagogiques :

- Salles de formation, matériel vidéo et micro-informatique, Internet, supports de cours adaptés, activités médiatisées en ligne, documents numériques.
- Une équipe d'assistance technique et pédagogique à distance,
- Au rythme de l'alternance, l'entreprise et l'organisme de formation s'engagent à veiller à ce que les actions au titre de la période de professionnalisation associent une partie théorique en centre de formation ou animée de façon synchrone via classe virtuelle et une partie pratique en entreprise en relation avec la qualification préparée. *(Pour plus de détails, voir le calendrier en annexe)*
- Supports pédagogiques interactifs : Etude de cas, Quizz interactifs...
- Mise à disposition supports de cours dans votre GED,
- Revue de presse actualisée chaque semaine
- Pédagogie Positive

**Interventions de
formateur(trice)s
expert(e)s dans le
domaine du
commerce**

Suivi de la formation et évaluations :

- o Tests et entretiens de motivations préalablement à l'action de formation
- o Visites et évaluations en entreprise
- o QCM Interactifs
- o Grilles d'évaluations des compétences
- o Evaluations de formation
- o Epreuves de synthèse basée sur une mise en situation professionnelle

Accessibilité aux personnes handicapées :

ISEAH Formation s'engage à étudier toutes les adaptations nécessaires aux besoins des personnes en situation de handicap, qu'ils soient pédagogiques, matériels ou organisationnels (sur demande par mail à l'adresse info@iseah.fr ou au 03 87 21 99 83).

RÉSUMÉ DE LA CERTIFICATION & INFORMATIONS CLÉS

Accès à la formation :

Prérequis : Tout demandeur d'emploi sans condition de diplômes souhaitant accéder à la fonction commerciale et occuper un poste selon l'emploi ciblé.
L'apprenant dispose d'un outil informatique et d'une connexion internet.
Offre accessible aux personnes en situation de Handicap avec mesures d'accompagnement spécifique.

Modalités et délais d'accès :

- Par le biais d'un contrat de professionnalisation à l'issue d'un entretien de motivation (délai d'un mois entre la diffusion de l'offre d'emploi et l'entrée en formation).
- Après un parcours de formation continue

Niveau équivalences validation

Sans équivalence de niveau académique / Sans niveau spécifique scolaire
Attestation de formation délivrée en fin de parcours de reconnaissance de la qualification CCN.

Validation des Blocs de compétences :

- Suivis sous forme d'entretiens avec l'apprenant(e), le conseiller en formation et le tuteur.
- Évaluations propres aux séquences de formation à distance ou en présentielle déclinées par module.

Conditions tarifaires :

La formation est prise en charge par l'OPCO de la branche professionnelle.

Poursuite d'études :

Cette reconnaissance offre de nombreuses possibilités de poursuite de parcours de formations ou d'études.

Vous pouvez notamment poursuivre votre parcours de formation par un

- CQP Conseiller(ère) de vente de produits alimentaires,
- CQP Poissonnier(ière),
- CQP Boucher(ère),
- CQP Employé(e) de drive,
- Bac pro Métiers du commerce et de la vente...*

Mais également par un titre professionnel de niveau 3 Employé(e) Commercial(e), niveau 4 tel que Conseiller(ère) de Vente, et niveau 5 Manager d'unité marchande...*
(*Liste non exhaustive)

Cette formation est une vraie passerelle vers l'insertion Professionnelle.

Lieu de la formation

ISEAH FORMATION – 20 rue Joséphine Caye 57070 METZ

Les actions de formation peuvent être réalisées en tout ou partie en présentiel, à distance, et/ou en situation de travail (AFEST).

Stagiaires par session : 2 à 25

Date de mise à jour : 22/05/2025



LISTE DES MODULES DE FORMATION

(sur une durée de 6 à 12 mois)

PÉRIODE D'INTÉGRATION

Accueil et présentation des objectifs de la formation.
Prise de connaissance de l'environnement professionnel.

ACTIVITÉ 1 : ORGANISATION ET GESTION DU POSTE DE CAISSE

1 -L'hôte(sse), le terminal et son environnement.

Organisation du poste de travail, incluant l'aménagement et la vérification du matériel ;
Utilisation des outils informatiques et de gestion en caisse ;
Maintenance, nettoyage, et entretien de la caisse, y compris les gestes et postures adaptés ;
Préparation et vérification du matériel avant la mise en service de la caisse.

2 - Techniques d'encaissement et de contrôle.

Application rigoureuse des procédures d'ouverture et de fermeture de caisse ;
Encaissement précis pour différents modes de paiement ;
Gestion fiable des rendus-monnaie et enregistrement des informations pour calculer le montant dû par le client ;
Intervention efficace pour corrections de tickets de caisse, contact avec la banque, et dépannage.

ACTIVITÉ 2 : GESTION DE LA CAISSE ET RELATION CLIENT

3 - Conseiller et accompagner le client sur le terminal caisse.

Analyse des échanges et adaptation aux différents clients ;
Gestion des situations d'accueil, de dysfonctionnement, et de conflit ;
Traitement des litiges clients de premier niveau ;
Conseil personnalisé et présentation des produits adaptés aux besoins du client.

4 - Pièges et produits sensibles en caisse.

Mettre en œuvre les procédures de lutte contre la démarque et identifier et mettre en place des actions préventives de lutte contre la démarque ;
Repérer et signaler les comportements susceptibles de révéler des risques de démarque ;
Apporter des idées efficaces pour réduire la démarque.

Date de mise à jour : 22/05/2025



5 - Législation commerciale.

L'entreprise, son environnement, et le marché de la distribution ;
Le client et les aspects législatifs et réglementaires qui le concernent ;
Le salarié dans son entreprise, avec une attention particulière portée au droit du travail ;
L'environnement législatif et réglementaire dans lequel l'entreprise évolue.

6 - Conseiller et accompagner le client.

Analyse des interactions avec les clients et adaptation aux différents profils ;
Gestion des situations d'accueil courantes et des conflits ;
Pratique des échanges relationnels lors de l'encaissement ;
Traitement des litiges clients de base et gestion des situations délicates ;
Contribution active au secteur caisse et au commerce, y compris des propositions d'amélioration.

ACTIVITÉ 3 - COMMUNICATION ET DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

7 - Techniques de communication et développement personnel.

Dynamique de la personnalité et attitude positive ;
L'impact visuel et vocal ;
La gestion du stress ;
Gestion des clients difficiles.

8 - Vivre en équipe.

Maîtrise des règles de vie en équipe, y compris la culture d'entreprise et la politique de partage ;
Capacité à trouver les informations nécessaires et à suivre les objectifs du magasin ;
Formation et transmission des compétences aux collègues ;
Communication efficace au sein de l'équipe et avec les clients ;
Contribution à un bon climat d'équipe, facilitation des relations, et participation à la conception ;
d'outils de formation et d'information.

ACTIVITÉ 4 - GESTION DES PRODUITS ET CALCULS ESSENTIELS

9 - Connaissance produits, ventes complémentaires et retours.

Connaissance des produits et services offerts lors des opérations commerciales ;
Gestion des anomalies d'achat ;
Proposition de produits (achats standards) et vente en libre-service ;
Application du merchandising ;
Gestion des retours de marchandises, étiquetage pour informer les consommateurs, prise en compte des aléas climatiques et régionalisation des produits, ainsi que la gestion des contraintes du consommateur.

Date de mise à jour : 22/05/2025

10 - Bases élémentaires de calcul.

Gestion des prix : Prix d'achat, prix de revient, prix de vente, taux de marge, et taux de marque ;
Suivi du stock ;

Compréhension de la TVA et du bénéfice ;

Utilisation d'applications utilitaires ;

Calcul du prix de vente à partir du prix d'achat et d'un coefficient multiplicateur, ainsi que la création d'une facture ;

ACCOMPAGNEMENT

- Bilans intermédiaires
- Évaluations professionnelles alternant des épreuves pratiques et des épreuves théoriques
- L'évaluation finale est réalisée sous le contrôle d'un jury de professionnels, avant l'envoi du dossier auprès de la Commission Paritaire Nationale pour l'Emploi Commerce à prédominance alimentaire
- Techniques de recherche d'emploi

Date de mise à jour : 22/05/2025

