

# FORMATION EMPLOYÉ POLYVALENT

PRÉPARATION  
OPÉRATIONNELLE À L'EMPLOI  
INDIVIDUELLE (POEI)

06 16 25 76 74

[contact@dantoncoeur-formation.fr](mailto:contact@dantoncoeur-formation.fr)

[www.dantoncoeur-formation.fr](http://www.dantoncoeur-formation.fr)

## **OBJECTIF GÉNÉRAL**

Former les participants à occuper un poste d'employé polyvalent (rayon et caisse) en grande distribution, directement opérationnels sur le terrain à l'issue de la formation.

## **OBJECTIFS OPÉRATIONNELS**

- Assurer la mise en rayon, le facing et la rotation des produits.
- Maîtriser les techniques d'encaissement et la relation client.
- Respecter les consignes d'hygiène, de sécurité et de qualité.
- Adopter une posture professionnelle adaptée au milieu de la grande distribution.
- S'intégrer efficacement dans une équipe et un environnement Carrefour.

## **PUBLIC VISÉ**

- Tout public sans activité professionnelle.
- Aucun prérequis de niveau ou de diplôme.
- Motivation, ponctualité et bonne présentation attendues.
- Formation accessible aux personnes en situation de handicap : un référent handicap est disponible pour étudier les besoins d'adaptation et proposer des aménagements personnalisés.

## **ORGANISATION DE LA FORMATION**

- Durée totale : 25 jours (du 5 janvier 2025 au 5 février 2026)
- Format : Présentiel
- Lieu : Danton Cœur Formation – 25 boulevard Paul Vaillant-Couturier, Drancy
- Stage en entreprise : 2 jours par semaine chez Carrefour
- Nombre de stagiaires : 16

## **MODALITÉS PÉDAGOGIQUES ET D'ÉVALUATION**

- Apports théoriques et mises en pratique en centre.
- Exercices et simulations de situations professionnelles.
- Évaluations : QCM, observation en situation, retour du tuteur en entreprise.

## **PROGRAMME**

Construit sur la base d'une progression pédagogique, le programme tient compte des niveaux du public concerné et aborde les différents niveaux de la formation dans l'ordre croissant et cohérent.

Il se compose de 14 modules:

### **Module 1 – Introduction à l'entreprise et à la culture Carrefour (7 heures)**

- Présentation du groupe Carrefour (historique, mission, positionnement)
- Les valeurs et la culture Carrefour
- Orientation client et esprit d'équipe
- Rôles, responsabilités et attentes des employés
- Engagements de Carrefour envers ses collaborateurs
- Intégration et adoption de la culture d'entreprise

### **Module 2 – Accueil et Service Client chez Carrefour (14 heures)**

- Attitude et présentation
- Communication
- Rapidité et efficacité
- Comprendre les besoins des clients
- Conseiller les Clients
- Gestion des Situations Délicates
- Faire Face aux Réclamations
- Gérer les Clients Difficiles
- Les Étapes d'une Interaction
- Client Idéale
- L'Importance de la Fidélisation Client

## **Module 3 : Gestion des stocks et réapprovisionnement (14 heures)**

- **Les Étapes Clés de la Gestion des Stocks** (réception des marchandises, suivi des stocks, prévention des stocks, prévention des pertes)
- **Le Réapprovisionnement des Rayons** (principes de base, méthodes de réapprovisionnement, bonnes pratiques)
- **Utilisation des Outils de Gestion des Stocks** (les logiciels de gestion, étiquetage et codes-barres, tableaux de bord)
- **Gestion des commandes** (planification des commandes, communication avec les fournisseurs)
- **Gestion des Produits Périssables** (règles d'hygiène et de sécurité alimentaire, prévention des pertes)

## **Module 4 – Connaissance des produits et merchandising (14 heures)**

- La Connaissance des Produits( pourquoi est-ce important ?, les catégories de produits à connaître, fiches produits)
- Techniques de Merchandising (qu'est-ce que le merchandising ?, objectifs du merchandising)
- Les Principes du Merchandising la règle des 5B, la hiérarchie visuelle, l'organisation des rayons)
- Mise en Avant des Promotions et Nouveautés (techniques pour les promotions, nouveautés)
- Les Règles d'Hygiène et de Sécurité (respecter la qualité des produits, présentation des produits)
- L'Impact du Merchandising et de la Connaissance Produit (pour les clients, pour le magasin, pour les employés)

## **Module 5 – Technologies et outils numériques (14 heures)**

- Les Principaux Outils Numériques Utilisés (gestion des stocks, caisse et paiement, merchandising et étiquetage, relation client, communication interne)
- Formation aux Outils Numériques (objectifs de la formation, module de formation)
- Les Défis liés à l'Adoption des Technologies (résistance au changement, gestion des pannes techniques, formation continue)
- Impact des Technologies sur les Performances (gain de productivité, réduction des gouts, amélioration de la satisfaction client)

## **Module 6 – Hygiène et sécurité alimentaire (14 heures)**

- Importance de l'Hygiène et de la Sécurité Alimentaire (pour les clients, pour l'entreprise)
- Principes Clés de l'Hygiène et de la Sécurité Alimentaire (hygiène personnelle des employés, hygiène des locaux et des équipements, hygiène des produits alimentaires)
- Réglementations en Hygiène et Sécurité Alimentaire (HACCP, normes ISO 22000, réglementation européenne et française)
- Mesures Préventives et Contrôles (audit régulier, formation des employés)
- Gestion des Risques Alimentaires (types de risques, actions correctives)

## **Module 7 – La caisse et le processus de paiement (14 heures)**

- Les Différentes Étapes du Processus de Paiement (accueil client, scan des produits, encaissement, finalisation de l'opération)
- Technologies et Outils Numériques Liés à la Caisse (caisses traditionnelles, caisses automatiques, scan & go, outils antifraude)

## **Module 8 – Logistique et gestion des stocks (14 heures)**

- Introduction à la logistique et à la gestion des stocks
- Organisation et gestion des stocks
- Les outils de gestion des stocks
- Relation entre gestion des stocks et performance commerciale
- Gestion des approvisionnements et flux
- Études de cas et mise en pratique

## **Module 9 – Normes de sécurité et prévention des risques (14 heures)**

- Introduction à la sécurité en logistique
- Identification des risques en logistique
- Prévention des risques
- Procédures d'urgence et gestion des incidents
- Formation et culture de sécurité
- Mise en pratique : Exercices et ateliers

## **Module 10 – Vente et techniques commerciales ( 14 heures )**

- Rôle du commercial
- Le cycle de vente
- La relation client
- Techniques de Communication Commerciale
- La Découverte des Besoins Client

## **Module 11 – SST - Sauveteur Secouriste du Travail ( 14 heures )**

- Le Rôle du SST dans l'Entreprise
- La Prévention des Risques Professionnels
- Protéger et Examiner
- Alerter les Secours
- Secourir la victime
- Mises en Situation Pratiques

## **Module 12 – Gestes et postures (14 heures)**

- Sensibilisation aux Risques Professionnels
- Les Principes d'Économie d'Effort
- Les Bonnes Pratiques dans les Tâches Quotidiennes
- Prévention et Renforcement Physique
- Mises en Situation Pratiques

## **Module 13 – Bilan de formation (7 heures)**

- Compétences Acquises
- Niveau d'Autonomie
- Points Forts de la Formation
- Points d'Amélioration
- Feedback du Participant
- Conclusion et Recommandations
- Signature et Validation

# EMPLOI DU TEMPS

⌚ Semaine	Date	⌚ Jour	⌚ Lieu
Semaine 1	05/01/2026	Lundi	Centre de formation
Semaine 1	06/01/2026	Mardi	Centre de formation
Semaine 1	07/01/2026	Mercredi	Centre de formation
Semaine 1	08/01/2026	Jeudi	Centre de formation
Semaine 1	09/01/2026	Vendredi	Centre de formation
Semaine 2	12/01/2026	Lundi	Carrefour Carrefour
Semaine 2	13/01/2026	Mardi	Carrefour Centre de
Semaine 2	14/01/2026	Mercredi	formation Centre de
Semaine 2	15/01/2026	Jeudi	formation Carrefour
Semaine 2	16/01/2026	Vendredi	Carrefour Carrefour
Semaine 3	19/01/2026	Lundi	Centre de formation
Semaine 3	20/01/2026	Mardi	Centre de formation
Semaine 3	21/01/2026	Mercredi	Carrefour Carrefour
Semaine 3	22/01/2026	Jeudi	Carrefour Centre de
Semaine 3	23/01/2026	Vendredi	formation Centre de
Semaine 4	26/01/2026	Lundi	formation Carrefour
Semaine 4	27/01/2026	Mardi	Carrefour Carrefour
Semaine 4	28/01/2026	Mercredi	Centre de formation
Semaine 4	29/01/2026	Jeudi	Centre de formation
Semaine 4	30/01/2026	Vendredi	
Semaine 5	02/02/2026	Lundi	
Semaine 5	03/02/2026	Mardi	
Semaine 5	04/02/2026	Mercredi	
Semaine 5	05/02/2026	Jeudi	
Semaine 5	06/02/2026	Vendredi	

## PARTENAIRES ET DÉBOUCHÉS

- Employeur : Carrefour
- Financeur : Pôle emploi
- Organisme de formation : Danton Cœur Formation
- Type de contrat visé : CDI
- Nombre de postes : 16

## ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

- Responsable pédagogique : Mehadji Djamel

Le responsable pédagogique gère au quotidien la formation et le suivi individuel des stagiaires tout au long du parcours de formation.

Les échanges avec le référent pédagogique peuvent se faire :

- En présentiel, lors des regroupements
- A distance par téléphone (hors périodes de fermeture du centre de formation)
- Par mail

- **Référent Handicap** : Mehadji Djamel

Le référent handicap s'assure de la faisabilité organisationnelle (horaires, rythme), matérielle et pédagogique (supports pédagogiques adaptés... ) pour les personnes en situation de handicap en formation.

Les échanges avec le référent handicap peuvent se faire :

- En présentiel à tout moment du parcours de formation du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30, ou sur rendez-vous en dehors de ces horaires (hors périodes de fermetures du centre de formation)
- Par mail à [referent-handicap@dantoncoeur-formation.fr](mailto:referent-handicap@dantoncoeur-formation.fr)

Les locaux de Danton Cœur sont situés au 25 boulevard Paul Vaillant Couturier à Drancy;

sont ouverts au public du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30.

Les locaux, desservis par les transports en commun (RER B : Le Bourget RER et Gare de drancy. Metro 5 : Pablo Picasso), sont entièrement accessibles aux personnes en situation de handicap.

Les locaux sont également équipés d'une zone de détente avec distributeurs, frigos et micro-ondes.

## **Validation de la formation**

- Remise d'une attestation individuelle de fin de formation et de compétences.