

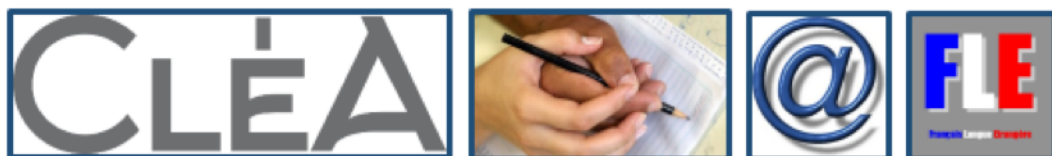


- Éligible au CPF
- Accessible en alternance

# Les Ateliers d'Initiation de Renforcement et d'Expertise (AIRE) en alternance

Agence de ABYMES

Programmation 2019- 2020



# Opportunité

Depuis 2010, les politiques d'Éducation et de formation participent de la mise en œuvre de la stratégie décennale de l'Union européenne « Europe 2020 », pour une croissance intelligente, durable et inclusive. Le cadre de coopération « Éducation et formation 2020 », défini par la Commission et les États membres, vise à soutenir les actions nationales et à aider à relever les défis issus de constats partagés :

- Vieillesse de la population,
- Manque de main-d'œuvre qualifiée,
- Adaptation aux développements technologiques et à la concurrence mondiale.

C'est pour répondre à ces ambitions que la **Formation Professionnelle Tout au Long de la Vie** (FPTLV) qui s'inscrit comme obligation nationale, prend donc tout son sens.

*Elle vise à permettre à chaque personne, indépendamment de son statut, d'acquérir et d'actualiser des connaissances et des compétences favorisant son évolution professionnelle, ainsi que de progresser d'au moins un niveau de qualification au cours de sa vie professionnelle. Elle constitue un élément déterminant de sécurisation des parcours professionnels et de la promotion des salariés.... (Article L6111-1 du code du travail)*

Le pôle tertiaire et formations générales du GRETA de la Guadeloupe, pour répondre à sa mission de formation professionnelle continue a mené la réflexion sur l'accompagnement de ce public divers dans l'évolution de leurs connaissances et compétences. De ces travaux sont nés les **Ateliers d'Initiation, de renforcement et d'Expertise** (A.I.R.E) dans les domaines de la comptabilité, le secrétariat et le commerce.

# PRÉSENTATION DU GRETA DE LA GUADELOUPE

Le **GRETA DE LA GUADELOUPE** est né le **1<sup>er</sup> janvier 2019** du regroupement des trois structures historiques du territoire que sont, les GRETA GRANDE TERRE, DE LA BASSE TERRE et DU LEVANT. C'est donc sur l'expérience de **plus de 40 ans** dans le domaine de la formation professionnelle de ces GRETA, que s'est bâti le GRETA DE LA GUADELOUPE.

Ce regroupement se veut offrir une meilleure lisibilité de notre offre de formation, ainsi qu'une réponse de proximité aux différents publics que nous accueillons.

Ainsi, pour développer son offre de formation, le GRETA DE LA GUADELOUPE a réorganisé son Département Ingénierie autour de **cinq Pôles** déclinés en filières de formations :

- Le Pôle Bâtiment et Travaux Publics, et Transport logistique
- Le Pôle Industrie,
- Le Pôle Hôtellerie Restauration Tourisme,
- Le Pôle Tertiaire et formations générales
- Le Pôle Soins et Services aux Personnes.

## GRETA DE LA GUADELOUPE

- Chef d'Établissement Support : **Suzy SAMÉ**

- Directrice Opérationnelle : **Laëtitia LEBRAVE**

- N° de déclaration d'existence : **01 9731 769 97**      Date : **14 janvier 2019**

- N° SIRET : **199 714 056 00025**

- Adresse du Siège Administratif :

**Résidence les Cannelières. Morne l'Épingle - BP548 – 97176 LES ABYMES Cédex**

Téléphone : **05 90 83 43 28**

Fax : **05 90 83 59 45**

Mail : [greta@gretaguadeloupe.fr](mailto:greta@gretaguadeloupe.fr)

# PRESENTATION DU POLE TERTIAIRE ET FORMATIONS GENERALES

**Le pôle tertiaire et formations générales** est basé au Lycée Gerville Réache à BASSE TERRE mais rayonne sur l'ensemble de la Guadeloupe. Son activité s'articule autour de deux objectifs principaux :

- Répondre à sa mission de service public : Permettre **à tous, l'accès à la formation tout au long de la vie.**
- Maintenir, développer des services de proximité et contribuer au développement du territoire régional

Ainsi, pour atteindre ses objectifs, **le pôle tertiaire et formations générales** propose une diversité de **prestations** au profit de tous les publics visant à :

- Préparer un diplôme ou un titre professionnel
- Se préparer aux concours
- Élever son niveau de qualification
- Se former en langues
- S'adapter aux évolutions technologiques
- Acquérir le niveau de base
- Être conseillé et accompagné dans une démarche VAE

Notre champ d'intervention couvre les secteurs professionnels et domaines de formation suivants (y compris la VAE):

- Le secrétariat
- La comptabilité gestion
- Le commerce et la vente
- Les ressources humaines
- La bureautique
- La lutte contre l'illettrisme
- Le français langue étrangère
- Les langues

Pour nous contacter

**Madame GERAN Valérie**

Conseillère en Formation Continue :

[valerie.geran@gretaguadeloupe.fr](mailto:valerie.geran@gretaguadeloupe.fr)

**Madame RACON Laura**

Coordinatrice pédagogique

[laura.racon@gretaguadeloupe.fr](mailto:laura.racon@gretaguadeloupe.fr)

**Madame Geneviève MERRIFIELD**

Assistante de formation

[genevieve.merrifield@gretaguadeloupe.fr](mailto:genevieve.merrifield@gretaguadeloupe.fr)

# Présentation des A.I.R.E

## Qu'est- ce que les Ateliers d'Initiation, de Renforcement et d'Expertise ?

Ces espaces d'apprentissage ont pour mission d'accueillir, former et accompagner à la certification le public souhaitant faire évoluer ses compétences. C'est un dispositif **sur mesure**.

À tout moment de l'année, salariés, demandeurs d'emploi, individuels payants...peuvent se **préparer la validation d'une certification de niveau 3 au niveau 5, actualiser ou renforcer leurs compétences à leur rythme**. Entièrement individualisé, notre organisation permet à chacun d'avancer selon ses besoins, son niveau et ses disponibilités.

Les nombreuses possibilités qu'offre les A.I.R.E leur permettent d'être présentés comme des dispositifs à **entrées et sorties permanentes** au service du tout public et présent sur deux sites : Pointe à Pitre et Baillif.

Ils se déclinent dans trois grands domaines :

- Le secrétariat et toute assistance administrative
- La comptabilité, la gestion et la paie
- Le commerce et distribution

Salariés, chefs d'entreprises, demandeurs d'emploi Les A.I.R.E sont des dispositifs prêts à vous proposer :



## 1. Des solutions sur mesure

Nous vous préparons un parcours en fonction de vos attentes, vos disponibilités et votre rythme. Chaque demande est étudiée avec attention.

## 2. Une réponse rapide

Nous vous garantissons un traitement rapide de votre demande et des conseils pour faciliter vos projets de formation.



## 3. Un enrichissement issu de la diversité



Les A.I.R.E accueillent dans un même espace, des publics différents tant en termes de statuts, de niveaux que de certifications à préparer.  
**Les activités sont individualisées et collectives selon les besoins.**

# L'offre A.I.R.E secrétariat

## Guide des champs de compétences par titre professionnel

Champ de compétences	Employé Administratif et d'Accueil	Secrétaire assistant (e)	Secrétaire assistant (e) médico-social	Assistant (e) de direction
Les outils de la bureautique	✓	✓	✓	✓
L'accueil physique et téléphonique	✓	✓	✓	✓
L'archivage	✓	✓	✓	✓
Les outils collaboratifs	✓	✓	✓	✓
Internet et messagerie électronique	✓	✓	✓	✓
La rédaction de documents professionnels	✓	✓	✓	✓
Assistance à une équipe de collaborateurs		✓	✓	✓
Gestion commerciale		✓		✓
Les outils de pilotage				✓
Gestion RH (participation)				✓
La maîtrise de l'anglais professionnel				✓

## Titre professionnel Employé Administratif et d'Accueil

Niveau : 3

### Objectifs :

Cette formation vise à permettre aux participants d'acquérir un savoir-faire mobilisant des qualités personnelles comme des compétences techniques

**Public :** Salarié, demandeurs d'emploi, individuels payants

**Durée globale :** 683 heures

**Périodes en entreprises :** Oui

**Test de positionnement :** Oui

### Modalités pédagogiques :

- Études de cas
- Mises en situation
- Activités de groupe
- D'activités individualisées

**Certification :** Validation du titre professionnel ou de Certificats de compétences professionnelles délivré par le ministère du travail, inscrit au RNCP

**Lieux de formation :** Pointe à Pitre/ Baillif

### Contenu

#### Réaliser les travaux administratifs courants d'une structure (294 h)

- Présenter et mettre en forme des documents professionnels à l'aide d'un traitement de texte
- Saisir et mettre à jour des données à l'aide d'un tableur
- Utiliser les outils collaboratifs pour communiquer et traiter l'information
- Trier et traiter les mails et le courrier
- Classer et archiver les informations et les documents

#### Assurer l'accueil d'une structure (105 h)

- Accueillir et orienter les visiteurs et les collaborateurs
- Traiter les appels téléphoniques
- Répondre aux demandes d'informations internes et externes
- Élaborer et actualiser des tableaux de suivi dans un service sanitaire, médico-social ou social

Code CPF : 242879

Code RNCP : 17433

## Titre professionnel Secrétaire assistant (e)

Niveau : 4

### Objectifs :

Cette formation vise à permettre aux participants d'acquérir les compétences nécessaires à l'obtention du titre et à l'exercice du métier de secrétaire.

**Public :** Salarié, demandeurs d'emploi, individuels payants

**Durée globale :** 746 heures

**Périodes en entreprises :** Oui

**Test de positionnement :** Oui

### Modalités pédagogiques :

- Études de cas
- Mises en situation
- Activités de groupe
- D'activités individualisées

**Certification :** Validation du titre professionnel ou de Certificats de compétences professionnelles délivré par le ministère du travail, inscrit au RNCP

**Lieux de formation :** Pointe à Pitre/ Baillif

### Contenu

#### Assurer les travaux courants de secrétariat et assister une équipe (256 h)

- Produire des documents professionnels courants
- Rechercher et communiquer des informations
- Assurer la traçabilité et la conservation des informations
- Accueillir et orienter un visiteur et traiter les appels téléphoniques
- Assister une équipe dans la planification et l'organisation de ses activités

#### Réaliser le traitement administratif des diverses fonctions de l'entreprise (204 h)

- Assurer l'administration des achats et des ventes
- Assurer l'interface entre l'entreprise et ses interlocuteurs et traiter les problèmes courants
- Assurer le suivi administratif courant du personnel
- Élaborer et actualiser des tableaux de suivi et des graphiques

Code CPF : 239765

Code RNCP : 193

## Titre professionnel Secrétaire assistant (e) médico-social

Niveau : 4

### Objectifs :

Cette formation vise à permettre aux participants d'acquérir les compétences nécessaires à l'obtention du titre et à l'exercice du métier de secrétaire assistant

**Public :** Salarié, demandeurs d'emploi, individuels payants

**Durée globale :** 871 heures

**Périodes en entreprises :** Oui

**Test de positionnement :** Oui

### Modalités pédagogiques :

- Études de cas
- Mises en situation
- Activités de groupe
- D'activités individualisées

**Certification :** Validation du titre professionnel ou de Certificats de compétences professionnelles délivré par le ministère du travail, inscrit au RNCP

**Lieux de formation :** Pointe à Pitre/ Baillif

Code CPF :

### Contenu

#### Assister une équipe dans la communication des informations et l'organisation des activités (185 h)

- Produire des documents professionnels courants
- Communiquer des informations par écrit
- Assurer la traçabilité et la conservation des informations
- Accueillir un visiteur et transmettre des informations oralement
- Planifier et organiser les activités de l'équipe

#### Assurer l'accueil et la prise en charge administrative du patient ou de l'utilisateur (180 h)

- Renseigner et orienter le public dans un service sanitaire, médico-social ou social
- Planifier et gérer les rendez-vous de patients ou d'utilisateurs
- Assurer la prise en charge médico-administrative et sociale du patient ou de l'utilisateur

#### Traiter les dossiers et coordonner les opérations liées au parcours du patient ou de l'utilisateur (170 h)

- Retranscrire des informations à caractère médical ou social
- Assurer le suivi et la mise à jour des dossiers de patients ou d'utilisateurs
- Coordonner les opérations liées au parcours du patient ou de l'utilisateur
- Élaborer et actualiser des tableaux de suivi dans un service sanitaire, médico-social ou social

Code CPF : 240206

Code RNCP : 5863

## Titre professionnel Assistant (e) de direction

Niveau : 5

### Objectifs :

Cette formation vise à permettre aux participants d'acquérir les compétences nécessaires à l'obtention du titre et à l'exercice du métier d'assistant (e) de direction.

**Public :** Salarié, demandeurs d'emploi, individuels payants

**Durée globale :** 882 heures

**Périodes en entreprises :** Oui

**Test de positionnement :** Oui

### Modalités pédagogiques :

- Études de cas
- Mises en situation
- Activités de groupe
- D'activités individualisées

**Certification :** Validation du titre professionnel ou de Certificats de compétences professionnelles délivré par le ministère du travail, inscrit au RNCP

**Lieux de formation :** Pointe à Pitre/ Baillif

Code CPF :

### Contenu

#### Assister au quotidien un dirigeant et faciliter sa prise de décisions (280 h)

- Organiser et coordonner les activités quotidiennes du dirigeant et de son équipe
- Concevoir des outils de pilotage et présenter des informations chiffrées de gestion
- Contribuer à l'amélioration des processus administratifs

#### Gérer le traitement, l'organisation et le partage de l'information (140 h)

- Assurer la recherche, la synthèse et la diffusion de l'information
- Communiquer par écrit, en français et en anglais
- Assurer à l'oral l'interface entre le dirigeant et ses interlocuteurs, en français et en anglais
- Organiser la conservation et la traçabilité de l'information

#### Assister un dirigeant dans la prise en charge de projets (175 h)

- Participer à la coordination et au suivi d'un projet
- Contribuer à la mise en œuvre d'actions de communication
- Organiser un événement
- Contribuer à la gestion administrative des RH

Code CPF : 244860

Code RNCP : 34143



# L'offre A.I.R.E Comptabilité

## Guide des champs de compétences par titre professionnel

Champ de compétences	Comptable assistant	Comptable assistant sanitaire et social	Gestionnaire comptable et fiscal	Gestionnaire de paie	Responsable de petite et moyenne structure
Les documents bancaires et commerciaux	✓	✓	✓		
La paie	✓	✓	✓	✓	
Les déclaration sociales	✓	✓	✓	✓	
Les déclarations fiscales	✓	✓	✓	✓	
La clôture d'exercice	✓	✓	✓		
	✓	✓	✓	✓	
		✓	✓	✓	
		✓		✓	
				✓	
Gestion RH (participation)				✓	
La maîtrise de l'anglais professionnel				✓	

## Titre professionnel *comptable assistant*

Niveau : 4

### Objectifs :

Cette formation vise à permettre aux participants d'acquérir les compétences nécessaires à l'obtention du titre et à l'exercice du métier de comptable assistant.

**Public :** Salarié, demandeurs d'emploi, individuels payants

**Durée globale :** 882 heures

**Périodes en entreprises :** Oui

**Test de positionnement :** Oui

### Modalités pédagogiques :

- Études de cas
- Mises en situation
- Activités de groupe
- D'activités individualisées

**Certification :** Validation du titre professionnel ou de Certificats de compétences professionnelles délivré par le ministère du travail, inscrit au RNCP

**Lieux de formation :** Pointe à Pitre/ Baillif

### Contenu

#### Assurer les travaux courants de comptabilité (315 h)

- Comptabiliser les documents commerciaux
- Comptabiliser les documents bancaires et effectuer le suivi de la trésorerie
- Établir et comptabiliser les déclarations de TVA
- Contrôler, justifier et rectifier les comptes

#### Préparer la paie et les déclarations sociales courantes (105 h)

- Préparer le calcul et l'édition des bulletins de paie
- Contrôler l'édition des bulletins de paie et des déclarations sociales

#### Préparer la fin d'exercice comptable et fiscal et présenter des indicateurs de gestion (175 h)

- Préparer les ajustements nécessaires à la clôture des comptes annuels
- Contribuer à la détermination du résultat fiscal annuel
- Contribuer à l'élaboration des déclarations fiscales annuelles
- Présenter des indicateurs de gestion

Code CPF : 244215

Code RNCP : 5881

## Titre professionnel *Comptable assistant sanitaire et social*

Niveau : 4

### Objectifs :

Cette formation vise à permettre aux participants d'acquérir les compétences nécessaires à l'obtention du titre et à l'exercice du métier de comptable assistant sanitaire et social.

**Public :** Salarié, demandeurs d'emploi, individuels payants

**Durée globale :** 882 heures

**Périodes en entreprises :** Oui

**Test de positionnement :** Oui

### Modalités pédagogiques :

- Études de cas
- Mises en situation
- Activités de groupe
- D'activités individualisées

**Certification :** Validation du titre professionnel ou de Certificats de compétences professionnelles délivré par le ministère du travail, inscrit au RNCP

**Lieux de formation :** Pointe à Pitre

### Contenu

#### Assurer les travaux courants de comptabilité (315 h)

- Comptabiliser les documents commerciaux
- Comptabiliser les documents bancaires et effectuer le suivi de la trésorerie
- Établir et comptabiliser les déclarations de TVA
- Contrôler, justifier et rectifier les comptes

#### Préparer la paie et les déclarations sociales courantes (105h)

- Préparer le calcul et l'édition des bulletins de paie
- Contrôler l'édition des bulletins de paie et des déclarations sociales

#### Participer à la gestion comptable, budgétaire et administrative du secteur sanitaire et social (175h)

- Renseigner les personnes et traiter les dossiers administratifs du secteur sanitaire et social
- Préparer les opérations de fin d'exercice du secteur sanitaire et social
- Calculer les statistiques et préparer les tableaux de bord de suivi d'activité du secteur sanitaire et social
- Préparer et suivre les budgets du secteur sanitaire et social
- Participer à la gestion des appels d'offres du secteur sanitaire et social

Code CPF : 239766

Code RNCP : 15152

## Titre professionnel *Gestionnaire comptable et fiscal*

Niveau : 5

### Objectifs :

Cette formation vise à permettre aux participants d'acquérir les compétences nécessaires à l'obtention du titre et à l'exercice du métier de gestionnaire comptable et fiscal.

**Public :** Salarié, demandeurs d'emploi, individuels payants

**Durée globale :** 810 heures

**Périodes en entreprises :** Oui

**Test de positionnement :** Oui

### Modalités pédagogiques :

- Études de cas
- Mises en situation
- Activités de groupe
- D'activités individualisées

**Certification :** Validation du titre professionnel ou de Certificats de compétences professionnelles délivré par le ministère du travail, inscrit au RNCP

**Lieux de formation :** Pointe à Pitre/ Baillif

### Contenu

#### Arrêter, contrôler et présenter les comptes annuels (175 h)

- Réaliser l'arrêté des comptes
- Réviser et présenter les comptes annuels

#### Établir et contrôler les déclarations fiscales (210 h)

- Établir et contrôler les déclarations fiscales périodiques
- Établir et contrôler les déclarations fiscales annuelles

#### Mettre en œuvre des outils d'analyse et de prévisions de l'activité de l'entreprise (140 h)

- Analyser les états de synthèse
- Établir des prévisions financières

Code CPF : 287270

Code RNCP : 31677

## Titre professionnel *Gestionnaire de paie*

Niveau : 5

### Objectifs :

Cette formation vise à permettre aux participants d'acquérir les compétences nécessaires à l'obtention du titre et à l'exercice du métier de gestionnaire de paie.

**Public :** Salarié, demandeurs d'emploi, individuels payants

**Durée globale :** 810 heures

**Périodes en entreprises :** Oui

**Test de positionnement :** Oui

### Modalités pédagogiques :

- Études de cas
- Mises en situation
- Activités de groupe
- D'activités individualisées

**Certification :** Validation du titre professionnel ou de Certificats de compétences professionnelles délivré par le ministère du travail, inscrit au RNCP

**Lieux de formation :** Pointe à Pitre/ Baillif

### Contenu

#### Assurer la tenue et le suivi du dossier social de l'entreprise (320 h)

- Analyser et assurer la gestion des informations liées aux relations de travail
- Collecter les informations et traiter les événements liés au temps de travail du personnel
- Assurer les relations avec le personnel et les tiers

#### Assurer la production de la paie et élaborer les données de synthèse (270 h)

- Réaliser et contrôler les bulletins de salaire
- Établir et contrôler les données de synthèse à partir de la production des

Code CPF : 2439

Code RNCP : 4113

## Titre professionnel *Responsable de petite et moyenne structure*

Niveau : 5

### Objectifs :

*Cette formation vise à permettre aux participants d'acquérir les compétences nécessaires à l'obtention du titre et à l'exercice de la fonction de chef d'entreprise*

**Public :** *Salarié, demandeurs d'emploi, individuels payants*

**Durée globale :** *755 heures*

**Périodes en entreprises :** *Oui*

**Test de positionnement :** *Oui*

### Modalités pédagogiques :

- Études de cas
- Mises en situation
- Activités de groupe
- D'activités individualisées

**Certification :** Validation du titre professionnel ou de Certificats de compétences professionnelles délivré par le ministère du travail, inscrit au RNCP

**Lieux de formation :** *Les Abymes*

### Contenu

#### Animer une équipe

(172h)

- Organiser et assurer le fonctionnement d'une unité.
- Organiser et assurer la gestion opérationnelle des ressources humaines.
- Organiser et mettre en œuvre la gestion prévisionnelle des ressources humaines.

#### Piloter les opérations commerciales et la production de biens et/ou services

(144h)

- Mettre en œuvre le plan marketing.
- Mettre en œuvre l'action commerciale.
- Assurer la gestion de la production de biens et/ou services.
- Gérer la qualité.

#### Gérer les ressources financières

(145h)

- Contrôler l'activité comptable.
- Analyser les coûts de revient.
- Assurer la gestion financière

Code CPF : 242444

Code RNCP : 27596

# L'offre A.I.R.E Commerce

## Titre professionnel Employé commercial en magasin.

Niveau : 3

### Objectifs :

Cette formation vise à permettre aux participants d'acquérir les compétences nécessaires à l'obtention du titre et à l'exercice de la fonction d'employé commercial en magasin.

**Public :** Salarié, demandeurs d'emploi, individuels payants

**Durée globale :** 394 heures

**Périodes en entreprises :** Oui

**Test de positionnement :** Oui

### Modalités pédagogiques :

- Études de cas
- Mises en situation
- Activités de groupe
- D'activités individualisées

**Certification :** Validation du titre professionnel ou de Certificats de compétences professionnelles délivré par le ministère du travail, inscrits au RNCP

**Lieux de formation :** Les Abymes

### Contenu

#### Approvisionner un rayon ou un point de vente (105h)

- Préparer les marchandises en vue de leur mise en rayon
- Assurer la présentation marchande des produits dans le magasin
- Participer à la gestion et à l'optimisation des stocks d'un rayon

#### Accueillir et accompagner le client dans un point de vente (140h)

- Accueillir, renseigner, orienter et servir le client sur la surface de vente
- Enregistrer les marchandises vendues et encaisser les règlements

Code CPF : 244945

Code RNCP : 8812

## Titre professionnel Vendeur(se) conseil en magasin

Niveau : 4

### Objectifs :

Cette formation vise à permettre aux participants d'acquérir les compétences nécessaires à l'obtention du titre et à l'exercice de la fonction de vendeur(se) conseil en magasin

**Public :** Salarié, demandeurs d'emploi, individuels payants

**Durée globale :** 644 heures

**Périodes en entreprises :** Oui (incluses)

**Test de positionnement :** Oui

### Modalités pédagogiques :

- Études de cas
- Mises en situation
- Activités de groupe
- D'activités individualisées

**Certification :** Validation du titre professionnel ou de Certificats de compétences professionnelles délivré par le ministère du travail, inscrits au RNCP

**Lieux de formation :** Les Abymes

### Contenu

#### Développer sa connaissance des produits et contribuer à l'animation de l'espace de vente (245 h)

- Assurer une veille sur les produits et services proposés par l'enseigne
- Contribuer à la tenue et à l'animation de l'espace de vente
- Participer à la gestion des flux marchandises

#### Vendre et conseiller le client en magasin (315 h)

- Mener un entretien de vente de produits et de prestations de services en magasin
- Consolider l'acte de vente lors de l'expérience client en magasin
- Prendre en compte les objectifs fixés pour organiser sa journée de vente

Code CPF : varie en fonction de la branche

Code RNCP : 13620

## Titre professionnel Conseiller commercial

Niveau : 4

### Objectifs :

Cette formation vise à permettre aux participants d'acquérir les compétences nécessaires à l'obtention du titre et à l'exercice de la fonction de conseiller commercial

**Public :** Salarié, demandeurs d'emploi, individuels payants

**Durée globale :** 819 heures

**Périodes en entreprises :** Oui (incluses)

**Test de positionnement :** Oui

### Modalités pédagogiques :

- Études de cas
- Mises en situation
- Activités de groupe
- D'activités individualisées

**Certification :** Validation du titre professionnel ou de Certificats de compétences professionnelles délivré par le ministère du travail, inscrits au RNCP

**Lieux de formation :** Les Abymes

### Contenu

#### Prospecter un secteur de vente (240 h)

- Assurer une veille professionnelle et commerciale
- Mettre en œuvre un plan d'actions commerciales et organiser son activité Prospecter à distance
- Prospecter physiquement
- Analyser ses performances commerciales et en rendre compte

#### Vendre en face à face des produits et des services référencés aux entreprises et aux particuliers (245 h)

- Représenter l'entreprise et valoriser son image
- Conduire un entretien de vente
- Assurer le suivi de ses ventes
- Fidéliser son portefeuille client

Code CPF : 31210004

Code RNCP : 5862

## Titre professionnel Conseiller(ère) Relation Client à Distance

Niveau : 4

### Objectifs :

Cette formation vise à permettre aux participants d'acquérir les compétences nécessaires à l'obtention du titre et à l'exercice de la fonction de conseiller commercial

**Public :** Salarié, demandeurs d'emploi, individuels payants

**Durée globale :** 574 heures

**Périodes en entreprises :** Oui (incluses)

**Test de positionnement :** Oui

### Modalités pédagogiques :

- Études de cas
- Mises en situation
- Activités de groupe
- D'activités individualisées

**Certification :** Validation du titre professionnel ou de Certificats de compétences professionnelles délivré par le ministère du travail, inscrits au RNCP

**Lieux de formation :** Les Abymes

### Contenu

#### Assurer des prestations de services et de conseil en relation client à distance (175 h)

- Réaliser des enquêtes, des études et des sondages par téléphone
- Délivrer une information ou un renseignement administratif à l'utilisateur
- Apporter une assistance de niveau 1 au client
- Informer et conseiller le client dans le cadre d'une relation commerciale

#### Réaliser des actions commerciales en relation client à distance (175 h)

- Réaliser des actions de prospection par téléphone
- Réaliser des réservations, des commandes et des ventes additionnelles
- Vendre des produits et des services
- Participer à des campagnes de fidélisation et de rétention Assurer le recouvrement amiable de créances

Code CPF :11 181

Code RNCP : 12504

## Titre professionnel Responsable de rayon

Niveau : 4

### Objectifs :

Cette formation vise à permettre aux participants d'acquérir les compétences nécessaires à l'obtention du titre et à l'exercice de la fonction de conseiller commercial

**Public :** Salarié, demandeurs d'emploi, individuels payants

**Durée globale :** 784 heures

**Périodes en entreprises :** Oui (incluses)

**Test de positionnement :** Oui

### Modalités pédagogiques :

- Études de cas
- Mises en situation
- Activités de groupe
- D'activités individualisées

**Certification :** Validation du titre professionnel ou de Certificats de compétences professionnelles délivré par le ministère du travail, inscrits au RNCP

**Lieux de formation :** Les Abymes

### Contenu

#### Développer l'efficacité commerciale dans un environnement omnicanal (385h)

- Gérer l'approvisionnement de l'espace de vente  
Réaliser le merchandising
- Développer les ventes en prenant en compte le parcours d'achat du client
- Analyser les objectifs commerciaux, les indicateurs de performances de l'espace de vente et proposer des ajustements à sa hiérarchie

#### Animer l'équipe d'un espace de vente. (210h)

- Organiser l'activité de l'équipe et s'assurer de la réalisation des différentes tâches attribuées
- Contribuer à l'intégration de nouveaux membres de l'équipe et à la formation de l'équipe
- Mobiliser les membres de l'équipe au quotidien

Code CPF :13 166

Code RNCP : 1893

## Titre professionnel Manager d'unité marchande

Niveau : 5

### Objectifs :

Cette formation vise à permettre aux participants d'acquérir les compétences nécessaires à l'obtention du titre et à l'exercice de la fonction de Conseiller(ère) Relation Client à Distance

**Public :** Salarié, demandeurs d'emploi, individuels payants

**Durée globale :** 1170 heures

**Périodes en entreprises :** Oui (incluses)

**Test de positionnement :** Oui

### Modalités pédagogiques :

- Études de cas
- Mises en situation
- Activités de groupe
- D'activités individualisées

**Certification :** Validation du titre professionnel ou de Certificats de compétences professionnelles délivré par le ministère du travail, inscrits au RNCP

**Lieux de formation :** Les Abymes

### Contenu

#### Développer la dynamique commerciale de l'unité marchande dans un environnement omni canal (210 h)

- Gérer l'approvisionnement de l'unité marchande
- Piloter l'offre produits de l'unité marchande
- Réaliser le merchandising de l'unité marchande
- Développer les ventes de services et de produits de l'unité marchande en prenant en compte le parcours d'achat omnicanal

#### Optimiser la performance économique et la rentabilité financière de l'unité marchande (280 h)

- Établir les prévisions économiques et financières de l'unité marchande
- Analyser les résultats économiques, financiers et bâtir les plans d'actions pour atteindre les objectifs de l'unité marchande

#### Manager l'équipe de l'unité marchande (245 h)

- Recruter et intégrer un collaborateur de l'unité marchande
- Planifier et coordonner l'activité de l'équipe de l'unité marchande
- Accompagner la performance individuelle
- Animer l'équipe de l'unité marchande
- Conduire et animer un projet de l'unité marchande

Code CPF :309428

Code RNCP :

# Nous contacter

## Sites

*Pôle tertiaire et  
formations générales*

## Coordonnées

Lycée Gerville Réache  
Rue Amédée Fengarol  
97119 BASSE TERRE  
☎ 0690 099 199

## Contact

**Valérie GERAN**  
valerie.geran@gretagadeloupe.fr