

COLLABORATEUR(TRICE) PÔLE SERVICES - CPS

DIPLOME PROFESSIONNEL DE NIVEAU IV



HÔTE(ESSE) PÔLE SERVICES
EMPLOYE(E) PÔLE SERVICES
EMPLOYE(E) MULTI-SPECIALITES
HÔTE(ESSE) DE CAISSE / D'ACCUEIL

CERTIFICATION

DIPLOME PROFESSIONNEL DE NIVEAU IV
ET/OU CERTIFICAT DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES (CCP)

CCP1 : MAITRISER LA COMMUNICATION CLIENT

- Accueillir, renseigner, orienter le client.
- Traiter les réclamations et fidéliser la clientèle en prenant en compte les intérêts de l'entreprise.

CCP2 : GERER LES OPERATIONS D'ENREGISTREMENT ET D'ENCAISSEMENT

- Utiliser les matériels d'encaissements.
- Optimiser son environnement de travail.
- Assurer la préparation d'une commande drive et l'encaisser.

CCP3 : VENDRE ET PROMOUVOIR DES PRODUITS ET PRESTATIONS DE SERVICES

- Différencier les services proposés à la clientèle et s'y adapter.
- Mener un entretien de vente selon le service ou la prestation proposée.

CCP4 : GERER ET ANIMER UN SITE E-COMMERCE

- Comprendre les enjeux du e-commerce et identifier les indicateurs clés.
- Savoir utiliser les fonctions du e-merchandising.
- Animer et faire vivre un site internet.
- Conceptualiser le drive dans la fonction e-commerce.

ANGLAIS

- Réussir son accueil téléphonique et physique
- Savoir communiquer par mail
- Orienter et informer son client selon les services de l'entreprise
- Etre capable de fidéliser son client selon les techniques utilisées

STATUT

CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION
POSSIBILITÉ D'OBTENIR LE DIPLOME PROFESSIONNEL PAR UNE DÉMARCHE DE
VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPÉRIENCE (VAE), DANS LE CADRE D'UN
CONGÉ INDIVIDUEL DE FORMATION (CIF) OU D'UN PLAN DE FORMATION

LE MÉTIER

Le CPS exerce son activité dans tous les types de points de vente de la grande distribution, mais aussi dans les grandes surfaces spécialisées. Il est en relation avec la clientèle. Il accueille, conseille, informe, fidélise en face à face ou au téléphone. Il traite les réclamations, s'occupe du service après-vente ou redirige le client vers les services compétents lorsque cela est nécessaire.

Polyvalent il peut aussi vendre ou promouvoir différents types de services marchands tels que de la billetterie spectacle, de la location de véhicule, du voyage mais aussi divers produits financiers (prêt, carte privative). Le cas échéant il effectue les opérations d'enregistrement et d'encaissement. Enfin lorsque son magasin est équipé il participe à l'élaboration des commandes, liées au drive ; il peut intervenir ou être force de proposition dans la gestion et l'animation du site e-commerce.

Il évolue sur la surface de vente ou dans un bureau et dépend généralement du service caisses du magasin. Son travail l'amènera à collaborer avec d'autres services du magasin. Son travail sera toujours réalisé dans le respect des procédures et de la charte qualité de l'enseigne où il évolue. Ses horaires sont variables du lundi au samedi et il peut travailler certains jours fériés et dimanche.

CONTACT@GS.FR

04 76 00 70 95

