



## Formation de caissière / caissier

# Sommaire

## Formation de caissier/ière

1.	Présentation générale	page	03
2.	Dispositif	page	05
	→ Options pédagogiques	page	05
	→ Objectifs	page	05
	→ Thèmes	page	06
	→ Structure	page	07
3.	Stages	page	08
	→ Concept	page	08
	→ Lieu	page	08
	→ Critères d'entrée au stage	page	08
	→ Protocole de partenariat	page	09
4.	Suivi et qualité de la formation	page	10
	→ Évaluations	page	10
	→ Contrat pédagogique	page	10
	→ Accompagnement	page	10
5.	Renseignements et inscriptions	page	11
6.	Partenaires	page	11

# 1. Présentation générale

## **Idee directrice**

La formation de caissier/ière offre à un public francophone faiblement ou non-qualifié un programme de cours complet et structuré en vue d'une insertion dans le secteur du commerce de détail.

Elle garantit un encadrement de qualité dans une démarche de formation - action. Les thèmes abordés pendant les cours théoriques et pratiques sont ensuite confrontés à la réalité de l'action lors d'un stage professionnel en entreprise.

Une préparation au stage et un accompagnement spécifique de nos équipes pédagogiques facilitent l'intégration des stagiaires dans les entreprises.

## **Public concerné**

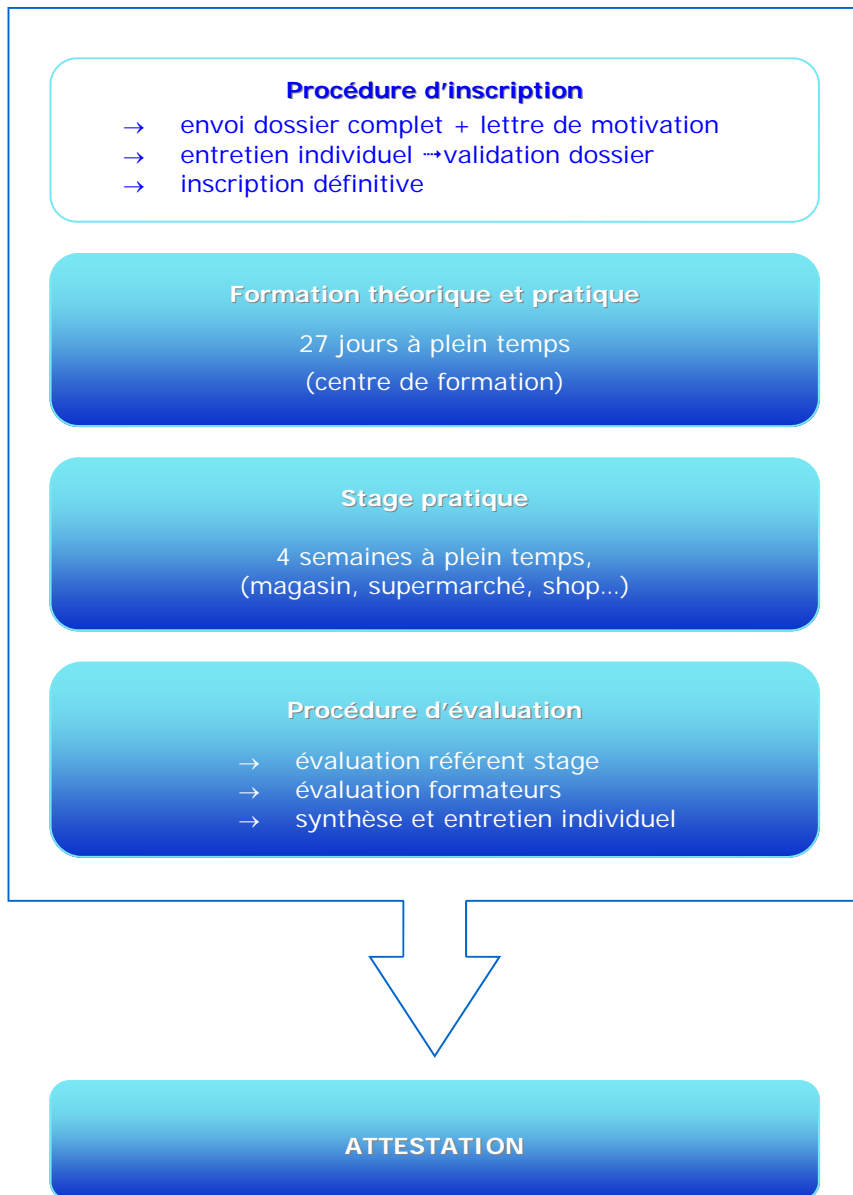
Toute personne francophone, faiblement ou non-qualifiée, qui souhaite intégrer le domaine du commerce de détail.

## **Conditions d'entrée**

Posséder de bonnes connaissances en français (niveau A2 - B1 du Portfolio Européen des Langues ou équivalent) et avoir une prédisposition au maniement des chiffres.

## **Attestations**

Une attestation est délivrée au terme de la formation à tous les participants/es qui ont suivi au moins **80% de la formation** et **100% du stage**.



## 2. Dispositif

### Options pédagogiques

- Alternance : théorie → observation → mise en situation.
- Interaction avec les professionnelles du domaine de la vente.
- Variété des méthodes et des supports utilisés dans la formation.

### Objectif général

Développer les compétences relatives au métier de caissier/ière et la communication pour favoriser une insertion rapide dans les commerces de détail.

### Objectifs de formation

Communication :

- communiquer de manière professionnelle ;
- favoriser et entretenir une relation agréable avec la clientèle ;
- savoir renseigner le client sur les produits, leur provenance à leur recyclage.

Vente (théorie) :

- comprendre les éléments régissant l'offre et la demande ;
- se sensibiliser au rôle de l'entreprise dans le circuit économique ;
- reconnaître les différents acteurs économiques actifs sur le marché ;
- comprendre son propre fonctionnement en tant que client ;
- comprendre les mécanismes d'attente et de besoin des clients ;
- reconnaître et nommer les différents produits « food » et « non-food » du commerce de détail.

Caisse (connaissances théoriques et pratique) :

- maîtriser le maniement de la caisse ;
- savoir additionner et soustraire mentalement et rapidement ;
- nommer les différentes unités usuelles de mesure, de poids et de prix ;
- calculer le prix des marchandises au détail.

Organisation / entreprise :

- comprendre un organigramme de fonction ;
- se situer dans un organigramme de fonction ;
- identifier les différents secteurs et leur rôle principal dans le fonctionnement de l'entreprise ;
- connaître sa fonction en tant que caissier/ère au sein de l'entreprise.

Sécurité / hygiène :

- être sensible aux questions de sécurité et de prévention du vol sur le lieu de travail ;
- savoir se comporter en cas de troubles au sein du magasin (self-control, cours de premiers secours) ;
- respecter les règles de sécurité en vigueur ;
- respecter les règles d'hygiène et de propreté.

## **Thèmes de la formation théorique**

La formation théorique est découpée en 6 unités principales traitant des thématiques spécifiques :

1. Le français : vocabulaire de la vente, lignes de vente, communication.
2. Les mathématiques : révision des règles élémentaires du calcul et application à la relation de vente.

2. L'économie : appréhension de notions générales d'économie, pour comprendre cet environnement et se situer en son sein.
3. Le magasin : identification du magasin comme agent économique pour mieux en comprendre le fonctionnement.
4. Le client : positionnement dans une relation professionnelle vis à vis du client pour répondre à ses attentes, ses besoins et ses modes de fonctionnement.
5. Le métier de caissier/ère : connaissance de son environnement professionnel et des spécificités du métier.

## Structure de la formation

Formation en centre :

- 27 jours de formation en centre à plein temps, du lundi au vendredi de 8h30 à 11h45 et 13h00 à 16h15.

Stage en entreprise :

- 4 semaines à plein temps, du lundi au samedi, selon les horaires en vigueur dans les magasins.

Calendriers :

- Formation en centre : défini selon les projets.
- Stage : planifié sur les dernières semaines du projet.

## 3. Stage

### Concept

D'une durée de 4 semaines, il a pour but de placer le/la participant/e en situation professionnelle, à la caisse et en rayons.

Les entreprises et plus particulièrement les maîtres de stage reçoivent le concept du cours et la grille d'évaluation du stage (document joint en annexe), ceci afin de vérifier et de transcrire les compétences mises en œuvre par les stagiaires.

L'évaluation fait ensuite l'objet d'un entretien entre le maître de stage et la personne en formation.

### Lieu

Les stages sont organisés dans le ou les cantons concerné/s par chaque projet.

Afin de limiter les frais à la charge des participants/es et en vue de favoriser l'insertion professionnelle, l'affectation des stages se fait autant que possible selon des critères géographiques cohérents à la fois pour l'entreprise et le candidat.

### Critères d'entrée au stage

Pour répondre aux exigences du métier et dans le but de favoriser à terme l'insertion professionnelle des candidats, des critères d'acceptation dans les stages ont été convenus, en accord avec les professionnels de la branche :

- la capacité à communiquer en français ;
- l'historique professionnel du candidat (fiabilité du parcours) ;
- la flexibilité (disponibilité et adaptation aux horaires du métier) ;
- les capacités physiques (mobilité, santé) et l'absence de dépendance ;
- le comportement social ;
- la polyvalence et l'autonomie ;
- l'adaptation aux changements de lieux de travail (dans la mesure du raisonnable) ;
- un maintien et une hygiène compatibles avec la relation à la clientèle.

### **Protocole de partenariat**

Ce protocole permet de définir l'engagement, les droits et les devoirs de chacun des partenaires afin d'assurer le bon déroulement du stage en entreprise. Il fixe le cadre et les limites dans lesquels s'inscrivent l'action des stagiaires, du centre de formation et de l'entreprise.

## 4. Suivi et qualité de la formation

### Évaluations

Pour assurer la qualité des formations, nous avons mis en place un dispositif d'évaluation à trois niveaux :

1. évaluation de l'organisme de formation et des intervenants par le/la participant/e (indice de satisfaction) ;
2. évaluations par le maître de stage (aptitudes professionnelles, comportement, communication, autonomie du/de la stagiaire) ;
3. évaluation du parcours de formation par les formateurs selon 3 critères :
  - \* atteinte des objectifs de formation ;
  - \* synthèse du rapport de stage ;
  - \* atteinte de l'objectif général.

### Contrat pédagogique

Ce document fixe les règles et les modalités de collaboration entre le centre de formation et le/la participant/e. Il est signé par le/la candidat/e ainsi que le/la responsable pédagogique de la formation et il engage chacune des parties sur la durée de la formation.

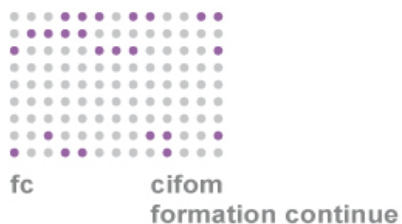
### Accompagnement

Les participants/es bénéficient d'un accompagnement en fonction de leurs besoins et de situations particulières. Ce tutorat est garanti dans la mesure où le/la participant/e respecte les clauses du contrat pédagogique et les engagements pris envers les entreprises. Il cesse au terme de la formation.

## 5. Renseignements et inscriptions

- En complétant le document en ligne sur notre site
- Par courriel.
- En nous contactant au 032 919 27 27
- Sur visite d'un de nos conseillers

## 6. Partenaires



CEFNA  
Centres de Formation Neuchâtelois pour Adultes

Case postale 212  
2002 Neuchâtel

T 032 889 19 19  
cefna@rpn.ch

www.cefna.ch



**CEFNA**  
FORMATIONS POUR ADULTES

ALLIANCE DES CENTRES DE FORMATION  
PROFESSIONNELLE DU CANTON DE NEUCHÂTEL

[www.cefna.ch](http://www.cefna.ch)



ISO 9001 - 2000



cifom centre interrégional de formation  
des montagnes neuchâtelaises

LA CHAUX-DE-FONDS, LE LOCLE



centre professionnel  
du littoral neuchâtelais

NEUCHÂTEL, CERNIER



Centre neuchâtelais  
d'intégration professionnelle

COUVET



centre cantonal de formation professionnelle  
des métiers du bâtiment

COLOMBIER

CEFNA  
Centres de Formation Neuchâtelais pour Adultes

Case postale 212  
2002 Neuchâtel

T 032 889 19 19  
cefna@rpn.ch

[www.cefna.ch](http://www.cefna.ch)