

📅 Dates

Du 16/10/2023 au 15/10/2025
Sessions ouvertes pour 2024 - nous
contacter pour les dates

👤 Public

Demandeur d'emploi sourd ou
malentendant

⏱ Durée

275 H (en centre)
Heures en centre : 1 semaine par mois
soit 275 heures
25 heures de formation interne à la FNAC
et MONOPRIX
En 1 an

🎓 Modalités de formation possibles

Cours du jour, En alternance, Formation
en présentiel

📞 Contact(s)

Pôle handicap sur mesure
Coordonnatrice
s.smai@gretameteHOR.com
Tél 01 53 68 06 93
Référénte handicap : Sonia SMAI
Tél : 01 53 68 06 93

💰 Coût de la formation

Se renseigner auprès de la structure
prise en charge par l'OPCO

📍 Lieu de la formation

GRETA METEHOR PARIS
EREA ALEXANDRE DUMAS
29 bis rue de Cronstadt - 75015 PARIS



Contrat de professionnalisation Hôte de Caisse avec les magasins FNAC-DARTY et MONOPRIX - Sourds ou malentendants

Contrat de travail en CDD d'1 an avec la FNAC d'Ile-de-France et MONOPRIX

🎯 OBJECTIFS

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de gérer la relation client et de tenir
un poste de travail en CDD dans les magasins FNAC et MONOPRIX partenaires en tant
qu'hôte(sse) de caisse (25h par semaine) ou au service SAV-Logistique.

📋 PRÉREQUIS

- Maîtriser les 3 opérations (addition – soustraction – multiplication)
- Communication écrite, bonne compréhension de textes écrits simples (lecture de
procédures)
- Qualité de rigueur et d'attention
- Bonne mémoire
- Résistance au stress
- Bonne résistance physique
- Capacités à communiquer
- Motivation
- Bonne présentation, qualité d'accueil

📖 CONTENUS

la Relation Client en vente, caisse, SAV, logistique
L'accueil et le conseil, la compréhension des attentes du client
La vente au rebond et la carte "FNAC"
La posture professionnelle pour fidéliser le client, convaincre sans forcer
La satisfaction du client en SAV : la gestion des réclamations et les échanges, la prise en
charge des demandes de réparation et la maintenance préventive
Les outils de mesure de satisfaction client
La réception, le rangement et la mise à disposition du produit au client
La caisse : enregistrement des articles, encaissement et contrôle des moyens de paiement
; le fond de caisse ; la reprise et le remboursement des articles
La sécurité : les obligations légales, les risques en magasins, les bons réflexes au quotidien

🛠 MOYENS PÉDAGOGIQUES

Documents pédagogiques - Études de cas - Jeux de rôle - Multimédia hors réseaux (EAO,
CD-ROM) - Travaux pratiques

📝 MODALITÉS D'ADMISSION ET DE RECRUTEMENT

Admission : après entretien, après test
Envoi de CV + Lettre de motivation
Information collective suivie de tests de recrutement
Job-dating en présence des managers de magasin

📜 RECONNAISSANCE DES ACQUIS

Attestation de compétences
la certification CléA est proposée aux candidats souhaitant se présenter aux épreuves