

# PROGRAMME DE LA FORMATION

- Page 1 sur 4 -  
modifié le 19/05/2026

COPYRIGHT FRANCE - Tous droits réservés



PRG

## INITIATION QUALITE MILIEU COMMERCE ET GRANDE DISTRIBUTION - 35 H

# PROGRAMME DE LA FORMATION

- Page 2 sur 4 -  
modifié le 19/05/2026

COPYRIGHT FRANCE - Tous droits réservés



PRG

**Public** : Personnel d'entretien, Technicien de surface, Technicien d'assainissement, Chef d'équipe et Autres métiers en lien avec le nettoyage et service à l'environnement.

**Accès personne à mobilité réduite** : pour les personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap nous prenons des dispositions personnalisées pour répondre aux besoins de l'apprenant afin qu'il puisse être formé dans des conditions optimales. Lors de l'entretien préalable à votre formation, notre équipe examinera attentivement votre situation pour vous permettre d'être formé dans votre situation particulière. Pour les personnes sourdes ou malentendantes, un formateur est détaché spécialement.

**Modalité de la formation** : présentiel, face à face pédagogique formateurs, distanciel.

**Délai d'inscription** : 2 semaines avant le début de la formation.

**Délai d'accès à la formation** : toute l'année en continu.

**Tarifs à définir.**

## ▪ OBJECTIFS DE LA FORMATION

---

Comprendre les base de la démarche QUALITE. Pourquoi l'entreprise fait cette démarche et qu'est-ce que cela apporte aux salariés individuellement et collectivement.

## ▪ COMPÉTENCES VISÉES

---

Savoir communiquer, savoir collaborer et rendre compte en vue de la satisfaction des clients objectifs communs de l'équipe

## ▪ PRÉ-REQUIS

---

Aucun.

## ▪ CONTENU DE LA FORMATION

---

1 : Introduction à la Qualité et ses Enjeux 3.5 H

Contenu : 1. Comprendre la Qualité Définition simple : "Répondre aux attentes des clients". Pourquoi la qualité est essentielle dans le commerce (satisfaction client, fidélisation). Les bases

# PROGRAMME DE LA FORMATION

- Page 3 sur 4 -  
modifié le 19/05/2026

COPYRIGHT FRANCE – Tous droits réservés



PRG

des normes qualité (ISO 9001). 2. Les Avantages d'une Démarche Qualité Satisfaction et fidélisation des clients. Réduction des erreurs et des coûts. Valorisation du travail des équipes. Amélioration de l'image de l'entreprise. 3. Les Fondements de la Qualité Les étapes d'une démarche qualité : planifier, faire, vérifier, améliorer (cycle PDCA). Le rôle de chacun dans l'équipe : chaque action compte pour garantir un service de qualité. Importance de la communication et du respect des procédures.

## 2 : Les Outils Qualité pour le Secteur du Commerce 14 H

1. Découverte des Outils Qualité Les outils principaux : 5S : Organisation des espaces de travail. PDCA : Planifier, Faire, Vérifier, Améliorer. Checklists : pour vérifier que toutes les tâches soient réalisées. Fiches d'anomalies : pour signaler un problème. Exemples concrets d'utilisation dans le commerce. 2. Utilisation des Outils dans le Commerce Comment organiser son matériel avec la méthode 5S. Préparer une checklist pour suivre les tâches. Remplir une fiche d'anomalie en cas de problème (exemple : matériel défectueux). 3. Introduction aux Audits et à l'Autocontrôle Pourquoi vérifier son propre travail : importance de l'autocontrôle. Comment réaliser un mini-audit interne : vérifier la qualité du commerce dans sa globalité. Exemple d'un audit simple : inspection d'un rayonnage.

## 3 : Les Bonnes Pratiques et la Conformité 3.5 H

1. Les Bonnes Pratiques d'Hygiène et de Sécurité Importance de l'hygiène dans le commerce et la grande distribution. Port des équipements de protection individuelle (EPI) : gants, masques, chaussures adaptées. Règles de sécurité : manipulation des produits chimiques, prévention des accidents. 2. Gestion des Produits et Équipements Entretien des équipements (caisses, machines de coupe, gondoles...) Stockage sécurisé des produits dangereux. 3. Respect des Protocoles et Écogestes Suivre un protocole de nettoyage étape par étape. Réduction du gaspillage (eau, produits) et tri des déchets. Mise en avant des gestes écoresponsables pour limiter l'impact environnemental.

## 4 : Amélioration Continue et Implication des Équipes 14 H

1. Amélioration Continue : Concepts Simples Introduction au cycle PDCA : Planifier, Faire, Vérifier, Améliorer. L'importance de collecter les retours clients et d'analyser les réclamations. Exemples concrets d'améliorations simples dans le commerce. 2. Identifier et Résoudre les Problèmes Reconnaître les non-conformités : tâches mal réalisées, retards, oublis. Élaborer un plan d'actions correctives : identifier la cause du problème et y répondre. Utilisation d'outils simples : fiche d'anomalie, brainstorming en équipe. 3. Impliquer les Équipes dans la Qualité Importance de la communication : organiser des réunions qualité régulières. Valoriser les idées des salariés pour améliorer les services. Réaliser des retours.

# PROGRAMME DE LA FORMATION

- Page 4 sur 4 -  
modifié le 18/05/2026

COPYRIGHT FRANCE – Tous droits réservés



PRG

## ▪ ÉVALUATION

---

QCM

## ▪ MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

---

Face à face Diaporama retour d'expérience.

Conférences interactives : présentations avec des échanges pour favoriser l'engagement.

Ateliers pratiques : activités pour appliquer les outils de qualité en situation réelle.

Études de cas : analyse de cas concrets pour illustrer les enjeux et les réussites en matière de qualité.

Groupes de discussion : partage d'expériences et de bonnes pratiques entre participants.

Niveau d'assiduité : 100%.

Nombre de stagiaires sur ce cursus chez LJY : 09.

*MAJ le 18/05/2026.*

Contact: [contact@louisy-joseph.com](mailto:contact@louisy-joseph.com) – TEL 06 72 62 26 27.