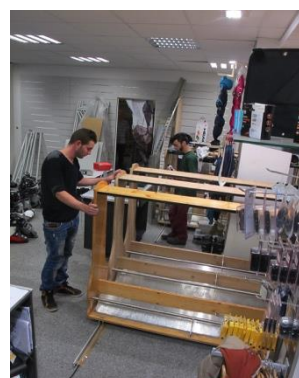
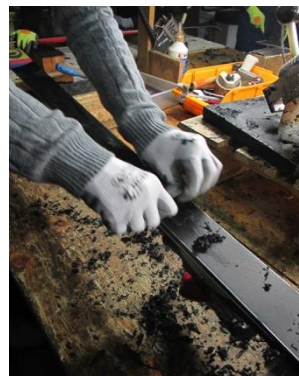


# FORMATION EN ALTERNANCE

## *CONSEILLER TECHNIQUE GLISSE*

### Programme 2018 - 2019



**Le Conseiller Technique Glisse est chargé de l'entretien et de la réparation du parc des skis du magasin. Il participe aux activités commerciales. Ce métier a un statut saisonnier dans les magasins de station de montagne.**

**La dominante de ce métier est la compétence technique en atelier (réglage, préparation, réparation).**

## **I – PUBLIC ET PREREQUIS**

**Tous publics de plus de 18 ans éligibles aux contrats de professionnalisation pour adultes souhaitant préparer une qualification professionnelle reconnue dans les classifications de la convention collective « commerce des articles de sport et équipement loisirs IDCC 1557 Classification : coefficient 140 et acquérir une expérience professionnelle dans le cadre d'un contrat de travail rémunéré (contrat de professionnalisation).**

### **Prérequis :**

- Niveau d'entrée en formation : sans qualification (fin de scolarité obligatoire).
- Etre motivé.
- Posséder un bon relationnel et des aptitudes manuelles.
- **Connaître ou avoir pratiqué un des sports de glisse sur neige (ski, snowboard...)**
- Savoir utiliser les outils multimédias et internet.
- Connaître l'anglais élémentaire à l'oral et à l'écrit (comprendre et formuler des phrases simples).

## **II - OBJECTIFS DE LA FORMATION- COMPETENCES VISEES**

- Acquérir les techniques d'accueil et d'entretien de vente en face à face du client permettant d'assurer efficacement l'accueil et l'information du client dans un magasin de ski et d'optimiser son efficacité commerciale en réalisant des ventes complémentaires, y compris en anglais.
- Connaître les spécifications techniques du matériel et des produits pour la vente ou la location en fonction des contraintes du produit et du niveau du pratiquant ainsi que les conditions d'exercice des pratiques sportives et de leur environnement pour conseiller judicieusement le client.
- Maîtriser la mise en œuvre des réglages, vérifications des produits à la vente ou à la location dans le respect des techniques, des normes et règles de sécurité imposées.
- Savoir effectuer l'ensemble des opérations de réparation ou d'entretien du ski.
- Savoir utiliser et maîtriser les logiciels de location/vente : GINKOA et SKILOU utilisés le plus couramment dans les magasins de ski.
- Savoir organiser son poste de travail et assurer l'entretien courant des équipements utilisés sur le poste de travail.

### **Finalité du contrat de professionnalisation**

**Obtention de la Qualification Professionnelle reconnue dans les classifications de la convention collective « COMMERCE DES ARTICLES DE SPORT ET EQUIPEMENT DE LOISIRS » IDCC 1557 Statut e – Coefficient 140**

### **Modalités d'organisation :**

Du 17/10/2018 au 26/04/2019 avec alternance formation / situation de travail en entreprise

#### ◇ **Rythme de l'alternance :**

Les 7 premières semaines et 3 jours en formation (théorie et pratique dans les locaux du centre de formation) aux Deux Alpes.

Puis 18 ou 19 semaines en entreprise dans les magasins de ski des stations de sport d'hiver française selon la date de fermeture et l'enneigement de la station.

3 jours de validation (rapport/mémoire et entretien devant un jury professionnel) avant la fin du contrat en centre de formation à Bourg St Maurice.

#### ◇ **Dates de la formation :**

Du 17/10/2018 au 07/12/2018 et du 24 au 26/04/2019 - 283 heures

#### ◇ **Dates en entreprise :**

Du 10/12/2018 au 22/04/2019

**III – PROGRAMME DE FORMATION**

Etapes	Dates	Modules	Formateurs/ Organismes	Heures	
1	Du 17/10 au 07/12/18	<b>Module A</b> – Connaître les objectifs de la formation ainsi que les aspects du métier (attitude et comportement professionnel), les caractéristiques du secteur et l’environnement professionnel	FRICOUT Pierre BERARD Thibault COSTAZ Yannick	24	262
		<b>Module B</b> – Assurer un accueil efficace des clients en magasin	JIMENEZ Pauline	14	
		<b>Module C</b> – Maîtriser les étapes de l’entretien de vente en face à face pour optimiser son efficacité commerciale et réaliser des ventes complémentaires	BERARD Thibault JIMENEZ Pauline	35	
		<b>Module D</b> – Maîtriser l’anglais professionnel et technique lié au métier	FLI	21	
		<b>Module E</b> – Acquérir les méthodes et les outils des techniques de Recherche d’Emploi	DOLE ANNIE COSTAZ Yannick	7	
		<b>Module F</b> – Connaître les spécifications et les paramètres produits (ski, snowboard, chaussures, textile ...) en relation avec les catégories de location/vente et maîtriser la mise en œuvre des réglages, vérifications des produits à la vente ou à la location dans le respect des techniques, des normes et règles de sécurité imposées	BERARD Thibault GUILLEIX Sébastien GUILLET Antoine	84	
		<b>Module G</b> - Utiliser et maîtriser les logiciels de location /vente : logiciels GINKOA, EASYRENT et SKILOU utilisés le plus couramment dans les magasins de ski	BERARD Thibault FREYTAG Pierre	21	
		<b>Module H</b> –Effectuer les différentes opérations de réparation et/ou d’entretien du ski : ponçage, fartage, rebouchage	GUILLET Antoine FREYTAG Pierre	49	
		<b>Module I</b> - Savoir organiser son activité et le poste de travail de son atelier	BERARD Thibault	7	
2	Du 24 au 26/04/19	<b>Module J</b> - Session de validation- Rapport/mémoire sur la période de travail en entreprise : Présentation et entretien devant un jury de professionnel Bilan de la formation Questionnaire de satisfaction des apprenants	BERARD Thibault COSTAZ Yannick FRICOUT Pierre	21	21
<b>TOTAL DES HEURES</b>				<b>283</b>	

**Durée : 283 heures dont 262 heures** en formation théorique et pratique et **21 heures** en session d’évaluation et de validation.

**IV – CONTENU DE LA FORMATION – COMPETENCES VISEES****Module A – Connaître les objectifs de la formation ainsi que les aspects du métier (attitude et comportement professionnel), les caractéristiques du secteur et l’environnement professionnel.**

- Connaître l’univers d’une station de ski.
- Connaître le secteur professionnel avec ses caractéristiques et exigences (tenue, présentation, attitude et comportement professionnel, règlementation, métier saisonnier).
- Connaître l’univers de travail d’un magasin de ski en montagne et aspects du métier de skiman, son environnement de travail, les conditions de travail.
- Comprendre les exigences et les règles du métier.

**MODULE B – Assurer un accueil efficace des clients en magasin.**

- Connaître les principes fondamentaux de l’accueil du client en magasin et d’un service client de qualité.
- Acquérir des outils et techniques de communication verbale et non verbale.
- Savoir développer un climat de confiance.
- Savoir identifier les attentes du client.
- Ecouter et reformuler clairement afin de valider la compréhension.
- Prendre en compte le cadre de référence de son interlocuteur.

**MODULE C – Maîtriser les étapes de l’entretien de vente en face à face pour optimiser son efficacité commerciale et réaliser des ventes complémentaires.**

- Connaître les bases essentielles des techniques de vente et apprendre les phases essentielles de la vente et de l’argumentaire.
- Comprendre les besoins du client et ses motivations d’achat pour mieux les satisfaire.
- Maîtriser les techniques de questionnement.
- Traiter les objections avec souplesse.
- Maîtriser les techniques de la vente persuasive.
- Savoir conclure son entretien de vente en passant de la phase « conseil » à la conclusion de la vente
- Développer les ventes additionnelles (assurances matérielles).

**MODULE D – Maîtriser l’anglais professionnel et technique lié au métier.**

- Connaître les termes techniques utilisés lors de la réparation, de la location et de la vente de ski.
- Répondre, en anglais simple, aux demandes des visiteurs.
- Comprendre sans effort les documents écrits en anglais, utilisés dans l’entreprise.

**MODULE E - Acquérir les méthodes et les outils des Techniques de Recherche d’Emploi**

- Réaliser son CV
- Rédiger sa lettre de motivation adaptée au poste visé : candidature spontanée et réponse à une petite annonce.
- S’entraîner à la prise de contact par téléphone
- Savoir organiser sa recherche et identifier les critères de choix du futur employeur
- Etre en posture active et efficace lors d’un entretien de recrutement
- Sensibiliser à la création d’entreprise

**MODULE F – Connaître les spécifications et les paramètres produits (ski, snowboard, chaussures, textile ...) en relation avec les catégories de location / vente et maîtriser la mise en œuvre des réglages, vérifications des produits dans le respect des techniques, des normes et règles de sécurité imposées**

- Connaître les différents types de textile, les caractéristiques et spécificités des accessoires et équipement
- Identifier les produits associés à toute forme de glisse sur neige
- Maîtriser le boot-fitting
- Répertoire les différents accessoires et produits de ski associés dans les rayons du magasin.
- Identifier les différents types de textile des vêtements de ski et appréhender les différentes matières : textile de protection et de confort
- Etudier les fiches techniques et commerciales
- Maîtriser les différentes formes d’achalandage des produits
- Connaître différents matériaux et paramètres de ski-snowboard et distinguer les différentes typologies de ski et snowboard
- Connaître les différents matériaux et concepts des chaussures, chaussons, fixations podologie et mécanique du pied, formes du pied et appuis, personnalisation morphologique
- Connaître les normes de réglages en fonction de la morphologie du client
- maîtriser la mise en œuvre des réglages normés

**MODULE G – Utiliser et maîtriser les logiciels de location/vente : logiciels GINKOA, EASYRENT et SKILOU utilisés le plus couramment dans les magasins de ski**

- Connaître le fonctionnement des logiciels utilisés
- Enregistrer les entrées/sorties du matériel en location
- Réaliser une réservation personnelle d'un client
- Annuler/Modifier une réservation de location

**MODULE H - Effectuer les différentes opérations de réparation et/ou d'entretien du ski : ponçage, fartage, rebouchage**

- Connaître les différents matériaux et paramètres des skis et distinguer les différentes typologies de ski
- Connaître les différents matériaux et paramètres dimensionnels et mécaniques du snowboard
- Connaître les différents matériaux et concepts des chaussures et distinguer les différents types de chaussures, chaussons et fixations : podologie et biomécanique du pied, les différentes formes de pied et ses appuis, la personnalisation morphologique
- Connaître les normes de réglage en fonction de la morphologie et pratique du client
- Maîtriser la mise en œuvre des réglages normés
- Connaître les différentes techniques de réparation
- Connaître l'ensemble des outils associés à la réparation et leur fonctionnement
- Connaître l'ordre chronologique de réparation
- Maîtriser les techniques de réparation de surmoulage, ponçage, mise à plat, affutage, fartage, personnalisation des réglages, fixation des chaussures, changement et pose d'inserts
- Remettre en état les skis ramenés par tous type de clients (du magasin ou extérieur)

**MODULE I - Savoir organiser son activité et le poste de travail de son atelier**

- Savoir identifier son mode d'organisation et repérer comment s'organiser pour une plus grande efficacité
- Savoir gérer son activité : location/préparation/vente/réparation en fonction des priorités et de l'affluence
- Savoir organiser et administrer son atelier : être vigilant dans le rangement du matériel et rigoureux dans l'application des procédures.
- Assurer l'entretien courant des équipements utilisés sur le poste de travail

**MODULE J - Session de validation****Elaborer et finaliser son rapport/mémoire sur la période de travail en entreprise et le présenter lors d'un Entretien devant un jury de professionnels du métier**

Finaliser la rédaction du rapport sur la période de travail en entreprise sous forme papier ou film (support au choix):

- L'équipe, l'organisation et la gestion du magasin de sports d'hiver
- Les produits, la clientèle, les spécificités de la vente en magasin de sports d'hiver
- La distinction des différents produits et les règles de sécurité, normes, spécificités
- La présentation des méthodes de travail et de management dans le magasin de sports en montagne

Préparer la soutenance : mise en situation – oral blanc – entretien individuel -conseils de méthodologies pour soutenir son projet et gérer son temps.

Un bilan de fin de formation est effectué par le directeur de l'organisme de formation et le formateur référent avec les apprenants (questionnaire de satisfaction de fin de formation).

**V - MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES**

La formation a été co-construite avec le commanditaire (GEIQ Métiers du Tourisme)

**Les méthodes pédagogiques utilisées sont actives et participatives. Elles sont variées et adaptées au public et aux objectifs pédagogiques à atteindre :** pédagogie inversée, étude de cas, résolution de problème, cours magistral, visite pédagogique, mini projet, débat, table ronde, travaux individuels et de groupe, mise en situation professionnelles réelles simulées, jeux de rôles, atelier, séance multimédia.

**L'approche pédagogique, adaptée aux besoins et attentes des entreprises, conjugue apports théoriques et pratiques.** Elle est principalement fondée sur la pratique et l'apprentissage permettant à l'apprenant de **se confronter à des mises en situations réelles professionnelles proches de la réalité.**

**La formation est réalisée par module et personnalisée :** elle prend en compte la singularité de la personne en formation tout en appartenant à un collectif ainsi que la dimension sociale des apprentissages dans une perspective **d'autonomisation professionnelle.** Elle donne également aux apprenants des outils de développement personnel pour réussir et évoluer : gestion du temps et du stress, développement de la confiance en soi et des solutions pour mieux utiliser leurs acquis.

### **Moyens et matériels pédagogiques affectés à la formation :**

Les apprenants sont formés dans un environnement de travail similaire à leur futur métier (magasin pédagogique et atelier). Le matériel utilisé pendant la formation est du matériel professionnel, les outils sont adaptés et l'équipement approprié.

#### Salles de cours :

- Salles de cours d'une capacité moyenne de 30 à 55 stagiaires
- 1 vidéo projecteur avec écran de visualisation
- 1 tableau papier
- Salle équipée de 10 PC avec connexion internet

#### Plateaux techniques :

Magasin pédagogique reconstitué situé en station de sport d'hiver et atelier pédagogique de 1000 m<sup>2</sup> dédié uniquement à l'entretien et à la réparation professionnelle

#### Supports pédagogiques :

- Manuels
- Supports informatiques- clefs USB- Didacticiels
- Vidéos
- Exercices pratiques photocopiés
- *Serious Games*
- *1001 lettres*
- Fiches d'activités
- Dossier technique
- Supports professionnels

## **VI - MODALITES DE SUIVI DE L'EXECUTION DE LA FORMATION**

Attestation d'assiduité signée par les apprenants et le formateur à l'issue de chaque demi-journée de formation lors des séquences de formation en présentiel.

## **VII - EVALUATION DE LA FORMATION - SANCTION DE LA FORMATION**

L'évaluation des connaissances et des compétences de l'apprenant se fera par contrôle continu sous formes d'épreuves orales, écrites et de mises en situation professionnelles effectuées régulièrement, au regard des objectifs de la formation sans examen final.

Un bilan de la progression pédagogique sera réalisé régulièrement par le formateur référent du stage en formation et les apprenants lors d'un entretien personnalisé afin de repérer les difficultés d'apprentissage rencontrées et de prévoir, éventuellement, des heures de soutien supplémentaires.

#### Modalités d'Évaluation

Résultats des évaluations continues des compétences et des connaissances techniques et comportementales de l'apprenant en formation

Résultats de l'évaluation des compétences techniques et comportementales de l'alternant par le tuteur de l'entreprise utilisatrice

Résultats des évaluations du rapport/mémoire sur la période de travail en entreprise portant sur les fonctions exercées dans celle-ci par l'alternant, par le tuteur de l'entreprise et lors de l'entretien final devant un jury de professionnels du secteur d'activité concerné.

### **Sanction de la formation : Obtention de la qualification professionnelle reconnue dans les classifications de la convention collective Nationale « Commerce des articles de sport et équipement loisirs IDCC 1557 Classification : coefficient 140**

L'Attestation d'obtention de la qualification professionnelle reconnue dans la convention collective Nationale « **Commerce des articles de sport et équipement loisirs IDCC 1557 Classification : coefficient 140** » sera remise par l'employeur à l'alternant.

Une attestation individuelle de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée et les résultats de l'évaluation des acquis des compétences et des connaissances est délivrée par l'organisme de formation à l'apprenant.

Questionnaire de satisfaction en fin de formation par les apprenants.

## VIII - ENCADREMENT

### Une équipe de d'encadrants et de praticiens professionnels de terrain:

Les formateurs sont des experts dans leur domaine d'intervention. La formation pratique est effectuée par des professionnels de terrain en activité ayant un minimum de 3 années d'expériences professionnelles dans l'exercice du métier.

Des intervenants ponctuels interviennent sur des thèmes spécifiques pour partager leurs expériences avec les apprenants.

Les formateurs sont formés à la pédagogie des adultes. Ils sont encadrés par un référent de la formation en charge de la coordination et du suivi pédagogique et administratif et du responsable pédagogique EFPPA

Nom - Prénom	Diplôme ou titre et/ou expérience professionnelle	Qualification professionnelle en lien avec le contenu de la formation
BERARD Thibault	MASTER en science Management Marketing et Commercial des Entreprises de sport 6 ans d'expérience professionnelle	Co-gérant Magasin de sport Formateur praticien en techniques de vente et en techniques d'atelier Formateur en Techniques en recherche d'emploi Formateur praticien en organisation du poste de travail
DOLE Annie	Diplômée de TRE	Directrice pédagogique EFPPA
FREYTAG Pierre	Maîtrise en création de prototype de modèle 25 ans d'expérience professionnelle	Ancien Directeur de Wintersteiger Formateur praticien : logiciel de location, préparation et entretien des skis
JIMENEZ Pauline	Bac pro vente 5 ans d'expérience professionnelle	Gestionnaire de point de vente de magasins de sports. Formateur praticien en techniques de location-vente
FLI	Organisme de formation agréé	Centre de formation professionnelle agréé Langue anglaise
GUILLET Antoine	BTS MCI, CQP technicien ski 6 ans d'expérience professionnelle	Responsable de point de vente et d'ateliers de réparation de ski Formateur praticien en techniques d'entretien du matériel
GUILLEIX Sébastien	BEP construction topographique Formation skiman 7 ans d'expérience	Responsable point de vente et parc de location. Formateur praticien en location et entretien de matériel
COSTAZ Yannick	BTS Aménagement Paysager 4 ans d'expérience professionnelle Ancien Directeur Technique ESF	Responsable pédagogique EFPPA
FRICOUT Pierre	Licence de géologie BEES 1 <sup>er</sup> et 2 <sup>ème</sup> degré ski alpin 30 ans d'expérience professionnelle Direction Ecole de Ski et Organisme de formation	Ancien Directeur ESF Belle Plagne Directeur Centre de formation EFPPA

## **IX - LIEUX DE LA FORMATION**

### **Salles de formation :**

LES 2 ALPES - 38860 MONT-DE-LANS  
- Salles Chalet D'Aka

### **Atelier pratique et magasin pédagogique :**

LES 2 ALPES 38860 MONT-DE-LANS  
Magasin pédagogique 2A SPORT Emotion  
- Magasin pédagogique Carrel Sports  
- Atelier pratique

## **X - SESSION DE FORMATION**

Formation en groupe de 10 à 30 stagiaires

## **XI - HORAIRES DE FORMATION**

Les formations débutent à 8h30 et se terminent entre 17h00 et 17h30 (dont 7 heures de formation)

## **XII - CONTACT**

Yannick COSTAZ, Référent de la formation  
E-mail : [y.costaz@efppa.com](mailto:y.costaz@efppa.com)