

FORMATION EN ALTERNANCE

CONSEILLER TECHNIQUE GLISSE

Programme saison d'hiver 2021-2022



Le Conseiller Technique Glisse est chargé de la location, de l'entretien et de la réparation du parc de skis du magasin et participe activement aux activités commerciales de l'entreprise.

Les qualités dominantes de ce métier sont la relation client et les compétences techniques en location et en atelier (réglage, préparation).

I. PUBLIC & PRE-REQUIS

Tout public, de plus de 18 ans, éligible aux contrats de professionnalisation pour adultes souhaitant acquérir des compétences et une expérience professionnelle dans le cadre d'un contrat de travail rémunéré et de disposer d'une formation sur mesure, adaptée aux besoins réels et spécifiques de l'entreprise et aux besoins du bénéficiaire.

Prérequis

- Sans qualification (fin de scolarité obligatoire)
- Etre motivé
- Avoir un bon relationnel et des aptitudes manuelles
- Connaître ou avoir pratiqué un sport de glisse sur neige (ski, snowboard...) serait un plus
- 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

- Connaître les spécifications techniques des produits loués ou vendus en magasin, les réglages dans le respect des techniques, les règles et normes de sécurité, les conditions d'exercice des pratiques sportives et leur environnement, déceler les produits inaptes à la location ou à la vente
- BLOC DE COMPETENCES : effectuer les opérations complètes de préparation à la vente et à la location, de vérification, réparation et réglages du matériel de sport de montagne et de glisse
- Organiser son poste de travail et assurer l'entretien courant des équipements utilisés sur le poste de travail
- Accueillir le client, y compris en anglais, le conseiller compte tenu de contraintes spécifiques du produit et du pratiquant, et réaliser des ventes additionnelles et complémentaires
- Maîtriser les logiciels de location/vente utilisés le plus couramment dans les magasins de ski : GINKOIA, EASYRENT, SKILOU

Finalité du contrat de professionnalisation

La souplesse de ce contrat doit permet aux personnes de disposer d'une formation sur mesure, plus adaptée à ses besoins et à l'entreprise de pouvoir embaucher d'emblée un salarié qui sera formé au plus près des besoins réels du terrain.

Modalité d'organisation

Du 18 octobre 2021 au 28 avril 2022 avec alternance formation/situation de travail en entreprise.

Rythme de l'alternance

7 semaines de formation

19 semaines en entreprise (magasin de sport en stations de ski)

Dates de la formation

Du 18 octobre au 3 décembre 2021 et les 27 et 28 avril 2022

Période de travail en entreprise

Du 6 décembre 2021 au 24 avril 2022

III. PROGRAMME DE FORMATION

Etape	Date	Objectifs pédagogiques – Compétences visées	
1	Du 18/10 au 03/12/21	MODULE A - Connaître les aspects du métier (compétences attendues, contraintes, rythme, attitudes et comportements professionnels), les caractéristiques du secteur saisonnier et l'environnement professionnel du magasin de sports, les mesures sanitaires liées à la COVID-19	
		MODULE B - Connaître les spécifications techniques des produits loués ou vendus en magasin, les réglages dans le respect des techniques, les règles et normes de sécurité, les conditions d'exercice des pratiques sportives et leur environnement, déceler les produits inaptes à la location ou à la vente	
		MODULE C – BLOC DE COMPETENCES - Effectuer les opérations complètes de préparation à la vente et à la location, de vérification, réparation et réglages du matériel de sport de montagne et de glisse	
		MODULE D – Organiser son poste de travail et assurer l'entretien courant des équipements utilisés sur le poste de travail	
		MODULE E – Accueillir le client, y compris en anglais, le conseiller compte tenu de contraintes spécifiques du produit et du pratiquant, et réaliser des ventes additionnelles et complémentaires	
		MODULE F - Maîtriser les logiciels de location/vente utilisés le plus couramment dans les magasins de ski : GINKOIA, EASYRENT, SKILOU	
2	27 et 28/04/22	<p>MODULE G – Analyser le retour d'expérience de la formation par les apprenants avec le formateur praticien.</p> <p>Échanges autour des réussites et difficultés rencontrées. Reprise des points clés de la formation par le formateur et par le tuteur de l'entreprise. Remise de l'attestation de fin de formation par EFPPA Remise de l'attestation de compétences acquises par l'entreprise d'accueil</p>	
TOTAL DES HEURES			241.50

Durée :

241.50 heures de formation générale, professionnelle et technologique, d'évaluation et d'accompagnement.

IV. CONTENU DE LA FORMATION - MODULES**MODULE A - Connaître les aspects du métier (compétences attendues, contraintes, rythme, attitudes et comportements professionnels), les caractéristiques du secteur saisonnier et l'environnement professionnel du magasin de sports, les mesures sanitaires liées à la COVID-19**

- Connaître l'univers d'une station de ski
- Connaître le secteur professionnel avec ses caractéristiques et exigences (tenue, présentation, attitude et comportement professionnel, réglementation, métier saisonnier)
- Connaître l'univers de travail d'un magasin de ski en montagne et aspects du métier de skiman, son environnement et conditions de travail
- Comprendre les exigences et les règles du métier
- Connaître les recommandations et mesures sanitaires liées à la COVID-19 et au métier : fiche conseil du Ministère du Travail

MODULE B - Connaître les spécifications techniques des produits loués ou vendus en magasin, les réglages dans le respect des techniques, les règles et normes de sécurité, les conditions d'exercice des pratiques sportives et leur environnement, déceler les produits inaptes à la location ou à la vente

- Identifier les produits associés à toute forme de glisse sur neige
- Connaître et distinguer les différentes typologies et matériaux des ski/snowboard
- Connaître les différents matériaux et concepts des chaussures et chaussons, la mécanique du pied, les formes du pied et les appuis, la personnalisation morphologique
- Connaître les normes de réglage en fonction de la morphologie du client, de sa pratique et mettre en œuvre des réglages normés
- Déceler les produits inaptes à la location ou à la vente dans le respect des normes imposées
- Conseiller le client sur les caractéristiques techniques des produits en tenant compte du produit et du pratiquant

MODULE C – BLOC DE COMPETENCES - Effectuer les opérations complètes de préparation à la vente et à la location, de vérification, réparation et réglages du matériel de sport de montagne et de glisse

- Acquérir les connaissances des différentes techniques de réparation ainsi que l'ordre chronologique de réparation
- Maîtriser les techniques 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 tout type de client (du magasin ou d'extérieur)

MODULE D – Organiser son poste de travail et assurer l'entretien courant des équipements utilisés sur le poste de travail

- Identifier son mode d'organisation 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 E – Accueillir le client, y compris en anglais, le conseiller compte tenu des contraintes spécifiques du produit et du pratiquant, et réaliser des ventes additionnelles et complémentaires

- Acquérir les connaissances en technique d'accueil du client en magasin
- Acquérir les connaissances en technique de communication verbale et non verbale et savoir ajuster son discours en fonction du cadre de référence de l'interlocuteur
- Savoir identifier les attentes du client, développer un climat de confiance en pratiquant l'écoute active : questionnement et reformulation
- Acquérir les connaissances en techniques de vente et apprendre les phrases essentielles de la vente et de l'argumentaire
- Connaître les différents types de textile, les caractéristiques et spécificités des accessoires et équipements
- Présenter les produits compte tenu des contraintes spécifiques du produit et du pratiquant

- Maîtriser les techniques d'argumentation, de la vente persuasive et traiter les objections avec souplesse
- Engager le client dans la prise de décision et conclure son entretien de vente en passant de la phase « conseil » à la conclusion de la vente
- Réaliser des ventes additionnelles et complémentaires (assurances matérielles)
- 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 matériel de glisse / répondre, en anglais simple, aux demandes des visiteurs / comprendre, sans effort, les documents écrits en anglais utilisés dans l'entreprise

MODULE F – Maîtriser les logiciels de location/vente utilisés le plus couramment dans les magasins de ski : GINKOIA, EASYRENT, SKILOU

- Savoir utiliser les logiciels informatiques pour les opérations de gestion de location/vente
- Savoir enregistrer les entrées/sorties du matériel en location et réaliser une réservation pour un client
- Savoir annuler/modifier une réservation de location

MODULE G – Analyser le retour d'expérience de la formation par les apprenants avec le formateur praticien

- Échanges autour des réussites et difficultés rencontrées
- Reprise des points clés de la formation par le formateur et par le tuteur de l'entreprise

Remise de l'attestation de fin de formation EFPPA

Remise de l'attestation de compétences acquises par l'entreprise d'accueil

V. METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES MIS EN ŒUVRE

La formation a été co-construite avec le commanditaire GEIQ METIERS DU TOURISME et l'entreprise adhérente SKIMIUM.

Méthodes pédagogiques

Les méthodes pédagogiques utilisées sont actives et participatives. Elles sont variées, 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, travail individuel et de groupe, mise en situation professionnelle réelle simulée, jeu 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 en présentiel et à distance : 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 stagiaires sont formés, pour la partie de formation générale en présentiel et à distance et pour la partie de la formation professionnelle et technique en présentiel, dans un environnement de travail similaire au futur métier (magasin et atelier pédagogiques). Le matériel utilisé par les formateurs et les apprenants est du matériel professionnel approprié.

Salle(s) de cours

- Salles de cours d'une capacité moyenne de 20 à 30 stagiaires
- 1 vidéo projecteur avec écran de visualisation
- 1 tableau papier

Salle(s) pédagogique(s)

- Magasin et atelier pédagogiques situés en station de sports d'hiver (hors saison)

Supports pédagogiques à disposition des stagiaires

- Espace dédié à chaque stagiaire avec accès sécurisé sur l'application PEARLTREES stagiaires
- Mise à disposition de supports pédagogiques de formation : exercices pratiques, supports de cours, fiches d'activités, bibliographie, quizz...

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 en présentiel ou justificatifs des travaux et évaluations réalisés lors des séquences à distance.

VII. EVALUATION & SANCTION DE LA FORMATION

Modalités d'évaluation

L'évaluation régulière des connaissances et des compétences techniques et comportementales de l'apprenant se fera en contrôle continu par les formateurs sous forme d'épreuves orales, écrites et de mises en situations professionnelles réelles reconstituées. Elle sera effectuée tout au long de la formation à l'aide d'outils pédagogiques appropriés pour mesurer la progression pédagogique individuelle de chaque apprenant.

Afin d'adapter le parcours de formation au plus près du besoin de l'apprenant, un positionnement des compétences à l'entrée en formation et un bilan entretien des acquis à mi-parcours de la formation seront réalisés avec les apprenants et un repositionnement sera effectué en fonction de la progression du stagiaire. L'évaluation finale permettra de mesurer les connaissances, compétences professionnelles et comportementales acquises en formation et les résultats seront transmis à l'entreprise d'accueil grâce à une fiche relais.

Questionnaire de satisfaction des formateurs en fin de formation par les apprenants.

Questionnaire de satisfaction globale en fin de formation par les apprenants.

Une attestation individuelle de formation est délivrée par l'organisme de formation à l'apprenant.

Une attestation de compétences acquises en entreprise est délivrée par l'entreprise d'accueil.

VIII. ENCADREMENT

Une équipe d'encadrants et de formateurs praticiens professionnels.

Une équipe de formateurs professionnels de terrain : les formateurs, pour la plupart bilingues, sont des praticiens experts dans leur domaine d'intervention ayant un minimum de 3 années d'expériences professionnelles dans l'exercice du métier.

Les formateurs praticiens professionnels sont formés à l'animation et aux outils pédagogiques de la formation d'adultes et sont encadrés par un référent de formation en charge de la coordination et du suivi pédagogique et administratif des formations.

De nombreuses rencontres avec des chefs d'entreprises ou des visites d'entreprises sont organisées au cours de la formation.

Nom - Prénom	Diplôme ou titre et/ou expérience professionnelle	Qualification professionnelle en lien avec le contenu de la formation
FRICOUT Pierre	BEES 1er et 2ème degré ski alpin Licence de géologie	Gérant du centre de formation EFPPA
CLERC Virginie	Master 2 Juriste des collectivités territoriales 9 ans d'expérience professionnelle en vente en magasins de sports	Référente de formation
BERARD Thibault	MASTER en science Management, Marketing et commercial des entreprises de sport 8 ans d'expérience professionnelle Co-gérant magasins de sport	Formateur théorique et pratique professionnelle bootfitting
OSPEDALE Gaétan	5 ans d'expérience professionnelle skiman/accueil/vente	Formateur technique professionnelle et théorique atelier
DESLANDES Laura	Formatrice équipement ski, technique de vente 10 ans d'expérience professionnelle en magasin de sport	Formateur théorique accueil/vente
FRANCON Sébastien	CAPES d'anglais en 2000 19 ans d'expérience professionnelle	Formatrice théorique anglais
FREYTAG Pierre	Maîtrise en création de prototypes de modèle 27 ans d'expérience professionnelle Ancien directeur de Wintersteiger	Formateur théorique et pratique professionnelle location/gestion atelier
GINKOIA	Prestataire informatique	Formateur pratique professionnelle logiciel

IX. LIEUX DE LA FORMATIONSalle(s) de cours

Hôtel l'Autantic – Bourg Saint Maurice (73700)
BERARD SPORTS – Belle Plagne (73210)

Salle(s) pédagogique(s)

BERARD SPORTS – Belle Plagne (73210)

Accessibilité des locaux aux personnes en situation de handicap et/ou à mobilité réduite.

X. SESSION DE FORMATION

Formation en groupe(s) de 10 à 30 apprenants.

XI. HORAIRES DE FORMATION

La formation débute à 8h30 et se termine entre 17h00 et 17h30 (dont 7 heures de formation)

XII. CONTACTS

Virginie CLERC - Référente de formation
Gaelle CHAMOISSIN - Référente administrative
E-mail : info@efppa.com
Tel : 04.79.00.29.83