



FICHE PROGRAMMATION

FORMATION VENTE D'ALCOOL EN PROVINCE SUD

Public

Chef(fe) d'entreprise, Commerçant(e) - Vendeur(se), Directeur(trice) et responsable d'équipe, Hôte(sse) de caisse, Responsable commercial(e)

Prérequis

Aucun. Toutefois, afin d'atteindre les objectifs de la formation, il est souhaitable que les stagiaires soient en mesure de lire et de s'exprimer en français

Objectifs pédagogiques

- Identifier les particularités de la vente de produits alcoolisés (formalités et obligations, effets des produits).
- Identifier et mettre en œuvre leurs responsabilités ainsi que celles de leur établissement.
- Prévenir les conflits liés à la mise en place de cette réglementation lors d'une vente sur place ou à emporter.

Contenu

La réglementation

- Le nouveau code des débits de boisson de la province sud : objectifs, délais, caractéristiques, interdiction de vente
- Les droits et devoirs issus des différentes classes de licences
- Les sanctions applicables
- Les acteurs : prévention, contrôle, répression L'état d'ébriété
- Les effets de l'alcool, les symptômes observables, la prévention auprès des différents publics

La posture du vendeur et/ou du serveur

- Etablir une relation client positive
- Concilier obligations légales et missions commerciales
- Garantir la mise en application de la réglementation
- Évaluer la responsabilité des actes (responsabilité / sanctions)
- Observer les signes précurseurs de situations problématiques dans l'établissement et ses abords, et prévenir les difficultés
- Identifier les moyens de sécurité et les contacts d'urgence
- Appréhender les situations d'incivilité et d'agressivité physiques et verbales
- Adapter le comportement aux différents publics : adultes, mineurs et enfants accompagnés d'adultes, groupe, bande...

Dans le cadre d'une vente à consommer sur place :

- Proposer des alternatives à la clientèle (transport, boissons soft) - Suivre la consommation de la clientèle