



FICHE PROGRAMMATION

FORMATION VENTE D'ALCOOL

Public

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

Prérequis

Aucun.

Objectifs pédagogiques

Identifier les particularités de la vente de produits alcoolisés (formalités et obligations, effets des produits). Identifier et mettre en oeuvre 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 sanctions applicables

Les acteurs : prévention, contrôle, répression

L'état d'ébriété : effets de l'alcool, symptômes observables, la prévention auprès des différents publics

La posture du vendeur et/caissier

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...