

TITRE PROFESSIONNEL

EMPLOYÉ·E

COMMERCIAL·E

L'Employé·e Commercial·e contribue à l'attractivité de l'unité marchande et à satisfaire la demande. Il·Elle met les produits à disposition des clients et les accueille avec attention et répond à leur demande afin de s'assurer de leur satisfaction et renforcer leur fidélisation. L'employé·e commercial·e tient également un poste de caisse et supervise les caisses libre-service.

CERTIFICATION - DIPLÔME

Titre professionnel de niveau 3 (CAP) délivré par le Ministère du Travail et inscrit au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP) n° 37099.

DURÉE DE LA FORMATION

Formation en centre : **1 jour par semaine**

Total : **384 heures** en contrat de professionnalisation

424 heures en contrat d'apprentissage

CONTRATS POSSIBLES

- Contrat de professionnalisation
- Contrat d'apprentissage | Code diplôme France Compétences : 56T31201

OBJECTIFS

Former des personnes à l'acquisition des compétences et des techniques professionnelles nécessaires à l'exercice du métier d'Employé·e Commercial·e,

Permettre aux apprenants d'accéder à l'emploi et d'être opérationnels sur un poste d'Employé·e Commercial·e en intégrant en particulier la familiarisation avec le milieu de l'entreprise,

Obtenir le titre professionnel « Employé Commercial » niveau 3 (CAP).

COMPÉTENCES CIBLÉES

Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal

- Approvisionner l'unité marchande
- Assurer la présentation marchande des produits
- Contribuer à la gestion et optimiser les stocks
- Traiter les commandes de produits de clients

Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal

- Accueillir, renseigner et servir les clients
- Contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat
- Tenir un poste de caisse et superviser les caisses libre-service



FORMATION DISPONIBLE POUR :



MÉTIER S CIBLÉS

Le métier d'**Employé-e Commercial-e** s'exerce dans plusieurs secteurs d'activités, au sein des grandes et moyennes surfaces alimentaires ou spécialisées, boutiques ou commerce de gros.

Employé-e Libre-service

Employé-e polyvalent-e de libre-service

Employé-e qualifié-e libre-service

Employé-e commercial-e

Employé-e de rayon non alimentaire

Employé-e en approvisionnement de rayon

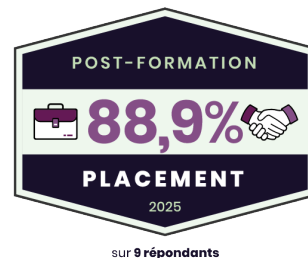
Employé-e commercial caisse et service

Employé-e de commerce drive

Équipier-ère de commerce et caisse

Équipier-ère magasin

Équipier-ère polyvalent-e



POURSUITE DE FORMATION

La formation vise l'insertion directe en emploi. Vous pouvez envisager une poursuite de formation dans le cadre d'**un titre professionnel (niveau 4 - BAC)**, puis d'**un Brevet de Technicien Supérieur (BTS)** dans les secteurs du commerce ou de la vente. Ou vous pouvez aussi faire partie des diplômés-es qui trouvent un emploi dans les six mois qui suivent l'obtention du diplôme.



PROGRAMME DE LA FORMATION*

Modules d'intégration

CCP1 - Mettre à disposition des client-e-s les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal

Appareil commercial
Réception des marchandises
Stockage des produits en réserve
Réassortiment des marchandises
Développement durable
Règles de valorisation et réduction du gaspillage
Différents marchandisages
Implantation d'un assortiment dans un linéaire
Outils de communication de l'action promotionnelle
Politique commerciale de l'entreprise

Mise en place de l'action commerciale
Calculs commerciaux
Gestion des stocks et des commandes
Inventaires
Différentes démarques
Drive
E-commerce
Gestes et postures
Pack intégral bureautique

CCP2 - Accueillir les client-e-s et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal

Préparation et analyse de la vente
Communication orale
Non-discrimination
Accueil physique et téléphonique
Diagnostic des besoins
Fiche produit et l'argumentaire
Vente additionnelle et les services proposés
Traitement des objections

Réclamations et les litiges clients
Conclusion de la vente
Fidélisation de la clientèle
Accueil et conseil des personnes en situations de handicap
Différents dispositifs d'aide à l'achat
Supervision des caisses libre-service
Enregistrement des marchandises
Pack intégral bureautique

Modules socio-professionnels spécifiques à l'apprentissage

Modules d'accompagnement à la certification et à l'emploi

* Le contenu peut évoluer en fonction du Référentiel RNCP ou du programme



LES + AU SERVICE DE VOTRE RÉUSSITE

Les modalités techniques et pédagogiques mises en œuvre, reposent sur des situations d'apprentissage variées disponibles en présentiel au centre de formation ou mixte (Blended learning).

Un suivi du travail réalisé et un **accompagnement individualisé** par une **équipe pédagogique experte**.

Une **planification adaptée** à vos besoins et définie au démarrage.

Une **plateforme e-learning « E-proévolution »** disponible 24h/24 et accessible sur ordinateur ou tablette. Notre outil en ligne vous propose une pédagogie riche : cours vidéo et interactifs, exercices, tests, quizz, études de cas, évaluations, forum, espace collaboratif etc.

Un **formateur référent** qui vous suit tout au long de votre parcours : suivi de votre parcours individuel et adaptation si besoin, accompagnement dans la recherche de votre stage, suivi en entreprise et coaching emploi.

Les cours collectifs : avec le formateur en face-à-face ou en classe virtuelle

L'autoformation : Vous avancez à votre rythme sur votre travail. Vous pouvez envoyer votre travail à un formateur qui assure les corrections et les retours.

La communauté d'apprenants : Vous pouvez contacter les autres apprenants, échanger des travaux ou travailler en petits groupes grâce à nos outils collaboratifs.

Le tutorat pédagogique : Si vous avez des questions, besoin d'un avis ou d'une correction, vous pouvez contacter à tout moment votre formateur via appel téléphonique, mail ou visio-conférence.

Le tutorat technique : Vos formateurs peuvent vous dépanner ou vous mettre en contact avec nos services d'assistance pour résoudre vos difficultés d'ordre numérique.



EXAMEN

Les compétences du candidat pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury habilité par la Direction Régionale de l'Economie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités sur :

Les résultats des évaluations passées en cours de formation

Le Dossier Professionnel et ses annexes éventuelles

Un questionnaire professionnel

Dans le cadre d'une **validation partielle** par **Certificat de Compétences Professionnelles**, le candidat est évalué pour chaque CCP sur la base des mêmes éléments. S'il obtient **tous les CCP du titre**, le jury conduit un entretien final avec le candidat pour l'obtention du Titre complet. Si le candidat **obtient seulement un ou plusieurs CCP**, il a la possibilité de se représenter au(x) CCP restant à valider, dans la limite de la durée de validité du titre professionnel.

En cas d'échec complet sans aucun CCP obtenu, le candidat peut, après accord du jury, repasser l'examen 3 fois dans un délai d'un an à compter de la date de la première épreuve et dans la limite de la date de validité du titre professionnel.



PÉDAGOGIE INCLUSIVE ET ADAPTÉE À TOUS

Un référent handicap est disponible pour répondre à vos questions. Nous mobilisons également nos partenaires handicap locaux pour répondre à vos besoins. Nous proposons un accompagnement personnalisé au regard de la situation de handicap ainsi que la possibilité d'aménagements concertés avec le stagiaire ou le bénéficiaire concerné :

Possibilité de mobilisation des aides dans le cadre de Prestations de Compensation du Handicap ou des aides de l'AGEFIPH (aides techniques et humaines, aides à l'adaptation des situations de formation, aides à la mobilité)

Possibilité d'aménager les horaires et le rythme de la formation, en fonction du format de la formation et des besoins

Compensation via les aides techniques, optiques, informatiques et électroniques : agrandisseur d'écran, logiciel zoom-texte, lecteurs d'écran, logiciel de reconnaissance vocale, trackball, joystick, claviers spécifiques, adaptateurs, etc.

Possibilité de solliciter une interface ou un interprète LSF

Possibilité d'adapter les supports de la formation (visuels adaptés, documents simplifiés)

Possibilité d'aménagement des modalités d'examen



ACCESSIBILITÉ DES LOCAUX

Nos centres de formation sont accessibles aux personnes en situation de handicap :

- Accueil adapté
- Circulation facilitée
- Plan d'accessibilité affiché sur site



CONDITIONS D'ACCÈS

Prérequis pédagogiques :

- Avoir un projet professionnel validé dans le secteur d'activité
- Disposer des compétences de base en informatique et en bureautique
- Savoir lire et écrire le français
- Savoir compter
- Avoir les aptitudes physiques compatibles avec l'activité
- Avoir levé les freins à l'entrée en formation (logement, garde d'enfants, transport...)

Prérequis techniques :

(Si la formation se déroule tout ou partie à distance)

Disposer d'un ordinateur présentant les caractéristiques suivantes :

- Processeur i5 ou i7 récent ou Ryzen 5 minimum (5ème génération)
- 8Go mémoire minimum (16Go fortement conseillé)
- Windows 10 ou 11
- Disque dur 512 Go
- Un accès Internet opérationnel en continu (fibre conseillée)
- Une webcam et un micro en bon état de fonctionnement



FINANCEMENT & RÉMUNÉRATION

Le coût de la formation est **pris en charge par l'OPCO** de l'entreprise. L'employeur rémunère l'alternant-e selon une **grille règlementaire** mise à jour chaque année.

ÉTAPES D'INSCRIPTION

La phase d'inscription sur la formation comporte 4 étapes :

- 1 - Transmission du Dossier de Pré-inscription avec les pièces demandées.
- 2 - Participation à une réunion d'information.
- 3 - Des tests de sélection permettant d'évaluer vos pré-acquis (les compétences que vous avez déjà).
- 4 - Un entretien individuel permettant :
 - d'évaluer vos prérequis techniques et pédagogiques
 - de confirmer votre identité et votre projet professionnel
 - d'évaluer les freins qui pourraient entraver l'entrée en formation



**Pour tous renseignements,
contactez notre plateforme d'informations :**



02 49 09 14 59

candidat.rwo@retravailler.org

www.retravailler-ouest.fr