

## 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, BEP) délivré par le Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion et inscrit au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP) n° 37099.

### DURÉE DE LA FORMATION

Formation en centre : **Une journée par semaine**

**Total : 424 heures** (11 mois)

### CONTRATS POSSIBLES

- Contrat de professionnalisation
- Contrat d'apprentissage

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- 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 d' « Employé·e Commercial·e » niveau 3 (CAP, BEP).

### COMPÉTENCES VISÉES

#### 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

## MÉTIERS 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 de libre-service
- Employé-e commercial-e
- Employé-e de rayon non alimentaire
- Employé-e commercial-e caisse et services
- Employé-e en approvisionnement de rayon
- Employé-e polyvalent-e de libre-service
- Employé-e qualifié-e libre-service
- Employé-e commercial caisse et service
- Employé-e de commerce drive
- Équipier-ère de commerce
- Équipier-ère de commerce et caisse
- Équipier-ère magasin
- Équipier-ère polyvalent-e
- Aide commis

## 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), puis d'une licence professionnelle dans les secteurs du commerce ou de la vente.

## PROGRAMME DE LA FORMATION\*

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

- |  |                                       |
|--|---------------------------------------|
| Appareil commercial                                | Mise en place de l'action commerciale |
| Réception des marchandises                         | Calculs commerciaux                   |
| Stockage des produits en réserve                   | Gestion des stocks et des commandes   |
| Réassortiment des marchandises                     | Inventaires                           |
| Développement durable                              | Différentes démarques                 |
| Règles de valorisation et réduction du gaspillage  | Drive                                 |
| Différents merchandisages                          | E-commerce                            |
| Implantation d'un assortiment dans un linéaire     | Gestes et postures                    |
| Outils de communication de l'action promotionnelle | Pack intégral bureautique             |
| Politique commerciale de l'entreprise              |                                       |

### Bloc de compétences - Accueillir les client-e-s et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal

- |  |  |
|--|--|
| Préparation et analyse de la vente           | Réclamations et les litiges clients                        |
| Communication orale                          | Conclusion de la vente                                     |
| Non-discrimination                           | Fidélisation de la clientèle                               |
| Accueil physique et téléphonique             | Accueil et conseil des personnes en situations de handicap |
| Diagnostic des besoins                       | Différents dispositifs d'aide à l'achat                    |
| Fiche produit et l'argumentaire              | Supervision des caisses libre-service                      |
| Vente additionnelle et les services proposés | Enregistrement des marchandises                            |
| Traitement des objections                    | Pack intégral bureautique                                  |

### Modules de préparation à la certification

#### Modules socio-professionnels

# 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, en distanciel (E-learning) 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.

**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.

**La hotline technique** : En cas de difficulté (problème informatique, logiciel, connexion internet), vous pouvez contacter à tout moment notre hotline qui vous assistera.

## EXAMEN

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

Les résultats des évaluations passées en cours de formation

Une mise en situation professionnelle

Un questionnement à partir de production(s)

En entretien final

Si les candidat-e-s obtiennent seulement un ou plusieurs **Certificats de Compétences Professionnelles**, ils ont 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, les candidats peuvent, 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.

**Dans le cadre d'une validation partielle par CCP**, le candidat est évalué pour chaque CCP sur la base des éléments suivants : une épreuve de synthèse et la présentation d'un Dossier Professionnel.

## PÉDAGOGIE ADAPTÉE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

**Nous proposons un accompagnement personnalisé et individualisé au regard de la situation du handicap ainsi qu'une possibilité d'aménagements concertés avec le bénéficiaire concerné :**

Mobilisation des aides délivrées dans le cadre de la Prestation de Compensation du Handicap ou les aides de l'Agefiph (aides techniques et humaines, aides à l'adaptation des situations de formation, aides à la mobilité)

Horaires aménagés et mobilier adapté

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

Sollicitation d'une interface ou d'un interprète LSF

Adaptation des supports visuels, documents simplifiés

Possibilité d'aménagement des modalités de certification (situation d'examen)

Possibilité de mobiliser le référent handicap de Retrouvaille dans l'ouest et notre réseau de partenaires handicap local

## ACCESSIBILITÉ DES LOCAUX AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

**Nos centres de formation sont accessibles aux Personnes à Mobilité Réduite :**

Accueil adapté

Plan d'accessibilité affiché sur site

## LES CONDITIONS D'ACCÈS

### Pré requis pédagogiques :

- Être motivé-e à suivre un parcours de formation en vue de son insertion professionnelle
- Avoir validé son projet professionnel
- Être disponible sur toute la durée de la formation

### Pré requis techniques (*Si la formation se déroule tout ou partie à distance*):

- 8Go de mémoire vive (ou RAM)
- 6Go d'espace disque disponible
- Au minimum, la version 10 du système d'exploitation Windows®
- Un processeur Intel Core i5 minimum
- Un accès Internet opérationnel en continu
- Une webcam en bon état de fonctionnement

Les stagiaires qui ne seraient pas équipé-e-s peuvent se voir prêter un ordinateur portable par le centre de formation, le cas échéant sous caution.

## MODALITÉ DE FINANCEMENT POSSIBLE

Prise en charge du coût de la formation par l'employeur.

## 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 collective.
- 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 ou demande de devis,  
contactez notre plateforme d'informations :**



**02 49 09 14 59**

Prix d'un appel local

[candidat.rwo@retravailler.org](mailto:candidat.rwo@retravailler.org)

[www.retravailler-ouest.fr](http://www.retravailler-ouest.fr)