



TITRE PROFESSIONNEL EMPLOYÉ COMMERCIAL

Le métier

Pour contribuer à l'attractivité de l'unité marchande et satisfaire la demande, l'employé commercial met les produits à disposition des clients. Il les accueille avec attention et répond à leur demande afin de s'assurer de leur satisfaction et renforcer leur fidélisation.

L'employé commercial participe à la réception des produits et vérifie la conformité de la livraison. Il stocke et range les produits dans le respect des principes de sécurité et d'optimisation de l'effort. Il prend en compte l'état des stocks, les ventes, les réservations clients et les objectifs commerciaux pour mettre à jour les paramètres de gestion des commandes. Il contribue aux inventaires. Il met en rayon l'offre produits. Il réalise le réassort de l'offre produits. Il maintient le rayon dans un état marchand, veille à l'accessibilité des produits et s'assure que les allées sont circulables. Il participe à la mise en place d'opérations commerciales et promotionnelles.

L'employé commercial traite les commandes client effectuées en ligne ou dans l'unité marchande.

Il travaille dans le respect des principes de sécurité et d'optimisation de l'effort et applique les mesures de prévention contre les risques liés à son environnement de travail.

L'employé commercial accueille le client avec attention, écoute sa demande et prend en compte son parcours d'achat et d'éventuels besoins spécifiques de personnes en situation de handicap.

Il renseigne le client en valorisant l'offre produits et de services de l'unité marchande. Il explique au client le fonctionnement du dispositif d'aide à l'achat et l'accompagne dans son utilisation. En toutes circonstances, y compris lors de litiges, d'incivilités et de réclamations clients, il adopte un comportement propice à la satisfaction et à la fidélisation. Il sollicite l'appui de sa hiérarchie si la situation l'exige.

L'employé commercial met en fonction les dispositifs d'aide à l'achat. Face à une panne courante de ces dispositifs, il établit le diagnostic et assure la maintenance de premier niveau.

Il enregistre les marchandises vendues et encaisse les règlements. Il gère le flux des clients se présentant aux caisses en libre-service. Il effectue les contrôles nécessaires pour limiter la démarque inconnue.

L'emploi s'exerce sous la responsabilité de sa hiérarchie. L'employé commercial suit les consignes et, si nécessaire, demande des précisions. Il respecte les consignes relatives à la responsabilité sociétale (RSE) de l'enseigne. Il signale toute anomalie à sa hiérarchie et lui transmet les informations recueillies auprès des clients. En cas d'imprévus ou de dysfonctionnements, il réagit rapidement, modifie ses priorités, s'adapte à la situation du moment, alerte sa hiérarchie et les services internes. Il applique les mesures correctives préconisées par sa hiérarchie.

L'employé commercial travaille en équipe. Il est en contact direct avec les clients. Il assure l'interface entre les clients, les interlocuteurs internes et externes et sa hiérarchie. Il communique, avec sa hiérarchie, les transporteurs, les fournisseurs, le personnel de sécurité et de maintenance et les services internes de l'entreprise tels que le service client, la centrale d'achat et la logistique, mais aussi avec les conseillers de vente, le réceptionnaire, le gestionnaire de stocks.

L'emploi s'exerce en unité marchande de petite, moyenne ou grande superficie, alimentaire, non alimentaire ou spécialisée. Il travaille en équipe sur la surface de vente et en présence des clients ou dans les réserves.

Les conditions d'exercice de l'emploi varient selon la superficie de l'unité marchande, la nature des produits et des services proposés. L'emploi s'exerce dans un environnement bruyant et nécessite de nombreux déplacements en surface de vente et en réserve. Les variations de température peuvent être importantes. L'employé commercial réalise des tâches de manutention, pour lesquelles le port d'équipements de protection est requis (EPI). Selon les charges à déplacer, l'emploi peut nécessiter l'obtention d'un certificat d'aptitude à la conduite en sécurité (CACES).

En fonction des contraintes de l'activité, des flux de clientèle et des aléas, ses horaires de travail peuvent être décalés. Il peut être amené à travailler le dimanche et les jours fériés.

OBJECTIF DE LA FORMATION

La formation doit permettre à l'étudiant de :

- Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal.
- Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal

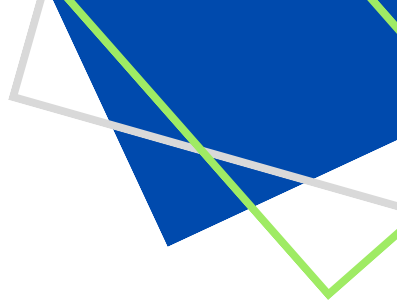
OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de la formation l'étudiant doit être capable de :

- 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, 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

Prérequis d'accès à la formation

Niveau V validé ou niveau première



Modalité d'accès à la formation

Public :

- Alternant (e) en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation: de 16 à 29 ans.
- Salarié d'entreprise publique ou privée
- Demandeur d'emploi de longue durée et/ou en reconversion.
- Personne ayant la reconnaissance RQTH
- Les bénéficiaires du RSA, de l'ASS, ou de l'API.

Durée de la formation

Durée Formation de 12 à 24 mois.

Fréquence de l'alternance

Une journée par semaine en centre de formation, et quatre jours en entreprise.

Nombre minimum et maximum de stagiaires par session

> 8 < 12

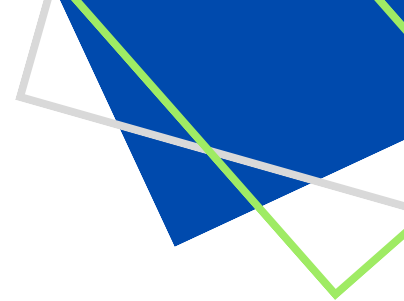
Programme de la formation

1- Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal (CCP1)

- 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

2- Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal (CCP2)

- 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



Dates de la formation

Entrée individualisée au moment de la signature du contrat d'apprentissage ou de professionnalisation.

Lieu de la formation

Au centre FPéA
225 A Avenue Principale - SAINT LOUIS
Tél: 0692671069

Rythme : Une journée par semaine au centre / 4 Jours en entreprise

Modalités pédagogiques

- Alternance centre/ entreprise
- Entrées et sorties permanentes et personnalisées
- Approche pédagogique :
- Individualisation
- Apprentissage par atelier de compétence et études de cas
- Rythme selon les capacités des étudiants
- Accompagnement individualisé
- Partage des connaissances et expériences entre étudiants
- Sorties pédagogiques

Modalités d'évaluation d'atteinte des objectifs de la formation

- Evaluation formative régulière des progrès réalisés en fonction des objectifs fixés.
- Examen sanctionnant la formation par une qualification de niveau IV (voir formalisation)
- Bilan de la formation (support questionnaire de satisfaction)

Examen Final

Titre professionnel de Niveau V (CAP/BEP) du ministère du travail inscrit au RNCP sous le n°8812.

Certificateur : Ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social.

Modalités de validation :

La validation de la formation se fait par l'obtention du Titre professionnel Employé Commercial. En cas de validation partielle, le stagiaire peut obtenir l'un des Certificats de Compétences Professionnelles composant le Titre :

1. CCP n°1 = Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal

CCP n°2 = Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal. L'examen final est réalisé sous le contrôle d'un jury de professionnels indépendants de l'équipe de formation. Vous disposez d'un délai de 5 ans, à partir de l'obtention du premier CCP, pour obtenir le titre professionnel.

Les épreuves composant le Titre Professionnel sont :

- une mise en situation professionnelle
- un entretien technique
- la présentation d'un dossier constitué durant la formation, un entretien de synthèse avec le jury