

Mise à jour en mars 2025

Le Centre FPéA
CFA des métiers du commerce
École de la réussite fondée en 1989

TITRE PROFESSIONNEL EMPLOYE COMMERCIAL Niveau 3_RNCP37099

LE METIER

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.

LA FORMATION

Objectifs 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 pédagogiques

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
- Obtenir le titre professionnel

Modalité d'accès à la formation

L'accès à la formation repose sur une sélection rigoureuse afin d'assurer l'adéquation du parcours aux objectifs professionnels des candidats. Il comprend :

- Un test de positionnement, permettant d'évaluer les prérequis
- L'examen d'un dossier de candidature.
- La motivation et la cohérence du projet professionnel sont des critères essentiels dans le processus de sélection.

.

Durée

Durée Formation de 24 mois soit 910 heures.	Une journée par semaine en centre de formation, et quatre jours en entreprise.

Nombre d'étudiant

> 8 et <12

Programme

CCP1 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

CCP2 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

Périodicité d'entrées

Dès la signature du contrat d'apprentissage ou de professionnalisation. Les entrées se font tout au long de l'année.

Lieu

Centre FPéA

225 A Avenue principale 97450 Saint- Louis

Tél : 0262330092

Mail : recrutement@fpea.re

Méthodes 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

- Evaluations formatives régulières
- Examen sanctionnant la formation de niveau 3 (voir formalisation)
- Evaluations en cours de formations
- Bilan de la formation (support questionnaire de satisfaction)

Niveau de fin de formation

Titre professionnel de Niveau 3 (CAP/BEP) du ministère du travail inscrit au RNCP sous le n°37099.

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

Modalités de validation :

La formation est sanctionnée par l'examen final du Titre professionnel « l'Employé Commercial » (niveau 3).

Les épreuves composant le Titre Professionnel sont :

- Une mise en situation professionnelle
- La présentation d'un dossier constitué durant la formation
- Un entretien de synthèse avec le jury
- Des résultats d'évaluations passées en cours de formation

Coût de la formation

La formation est prise en charge par l'OPCO[1] dont dépend l'entreprise. Dans le cadre des prises en charge individuelles, un devis sera établi à la demande.

Débouchés

Postes envisageables à la suite de la formation

- Employé(e) de Libre-Service
- Employé(e) commercial(e)
- Employé(e) de rayon
- Employé(e) en approvisionnement de rayon
- Employé(e) Polyvalent(e) de Libre-Service
- Vendeur(euse) en alimentation
- Vendeur(euse) en produits alimentaires
- Caissier(ère)
- Hôte(sse) de caisse
- Caissier (ère) en Libre-Service

Poursuite d'étude possible :

Titre professionnel Conseiller de Vente (CV) ou toutes formations conduisant à un diplôme de niveau Bac en commerce.

[1] Opérateur de compétences

DEROULE DE L'EXAMEN

Titre professionnel de Niveau 3 (CAP/BEP) délivré par le Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion inscrit au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP) sous le numéro 37099.

Mise en situation professionnelle : 02 h 05 min

En amont de la session d'examen, le candidat choisit un univers parmi trois :

- Alimentaire
- Équipement de la personne
- Équipement de la maison.



Avant la mise en situation, le candidat tire au sort un sujet en lien avec l'univers choisi. Le jury ou le responsable de session donne au candidat le dossier avec les documents relatifs au sujet. Le dossier comprend les consignes, les documents nécessaires et des maquettes à compléter.

La mise en situation comporte trois parties :

1. **Pendant 1 heure :** le candidat prend connaissance du sujet, des consignes, des documents nécessaires et des maquettes à compléter. Le candidat :
    - Vérifie la conformité d'une livraison à l'aide de documents relatifs à la livraison, identifie d'éventuelles anomalies et les signale en complétant la maquette correspondante
    - Vérifie l'état des stocks réels et propose si nécessaire des ajustements de commande cohérents avec les besoins du rayon en complétant la maquette correspondante
    - Réalise une action de relation client lors du traitement d'une commande effectuée en ligne ou dans l'unité marchande, en complétant la maquette correspondante
    - Prend connaissance des dispositifs d'aide à l'achat
    - Analyse la description d'une situation d'encaissement, et propose des actions correctives en complétant la maquette correspondante.

2. **Pendant 40 min,** le jury questionne le candidat sur :
    - Son travail relatif au contrôle d'une livraison et au signalement d'éventuelles anomalies (10 min)
    - Son travail relatif à la mise à jour des stocks réels et à l'ajustement de commande (10 min)
    - Son travail relatif au traitement d'une commande d'un client dans le cadre d'un parcours d'achat omnicanal (10 min)
    - Son analyse d'une situation d'encaissement et les actions correctives apportées (10 min)

3. En amont de la session d'examen, le candidat conçoit quatre fiches produit. L'un des membres du jury choisit un produit et assure le rôle d'un client.

- **Pendant 15 minutes**, le candidat accueille, renseigne et sert le client à l'aide de ses fiches produit. Il explique au client le fonctionnement d'un dispositif d'aide à l'achat.
- **Pendant 10 minutes** le jury questionne le candidat sur sa pratique. Le jury s'appuie sur un guide de questionnement.



Questionnement à partir de production(s) : 00 h 30

En amont de la session d'examen, le candidat conçoit un diaporama. Pendant 15 minutes, le candidat présente son diaporama. Pendant 15 minutes, le jury questionne le candidat au sujet de son diaporama. Le jury s'appuie sur un guide de questionnement.



Entretien final : 00 h 30 min

Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : **02 h 50 min**

En cas de validation partielle, le candidat obtient un des deux des certificats de Compétences Professionnelles composant le Titre :

- CCP 1 : Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal
- CCP 2 : Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal

L'examen final est réalisé par un jury de professionnels indépendants agréé par la DEETS. Le candidat dispose d'un délai de 1 an, à partir de l'obtention du premier CCP, pour valider le titre professionnel sans être obligé de suivre une formation.