

Employé commercial



Niveau 3
(équivalent CAP)



12 mois
455 heures



100% distanciel

L'Employé(e) Commercial(e) travaille dans tous types de magasins. Il(elle) participe à l'attractivité commerciale du magasin par la qualité de son accueil et des conseils apportés ainsi que par la mise en valeur des produits. Il(elle) approvisionne le rayon ou le point de vente et s'assure des réserves et du rangement des marchandises. Il(elle) veille en permanence à la propreté du rayon ou du point de vente et participe à la mise en place des opérations commerciales. L'employé(e) commercial(e) traite les commandes client effectuées en ligne ou dans l'unité marchande. Il(elle) 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.

Objectifs généraux de la formation

Maîtriser les compétences nécessaires à l'exercice du métier d'Employé Commercial en Magasin et valider le Titre Professionnel de niveau 3 (équivalent à un CAP).

Certification professionnelle délivrée par le Ministère du Travail et enregistrée le 30/12/15. (date d'échéance de l'enregistrement le 08/02/29). En cas de réussite partielle à l'examen, des certificats de compétences professionnelles (CCP) sont délivrés par blocs. Pour plus d'informations n'hésitez pas à consulter la Fiche RNCP de France Compétences : <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/8812/>

Connaissances et compétences attendues à l'issue de la formation :

- 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.
- Réceptionner les produits en respectant les modalités imposées par l'enseigne.

Objectifs spécifiques de la formation

- **CCP 1 : 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.
- **CCP 2 : 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.

Programme de la formation (455 heures)

La formation se décompose ainsi :

- 5 modules pédagogiques de 5 semaines chacun (4 modules génériques + 1 module spécifique métier) en visioconférence avec nos formateurs experts pour acquérir les fondamentaux de la formation > 125h
 - Approvisionner l'unité marchande
 - Assurer la présentation marchande des produits
 - Traiter les commandes de produits de clients
 - Accueillir et servir les clients
 - Tenir un poste de caisse et superviser les caisses libre-service
- 1 module de préparation à la certification + certification de 6 semaines, après les 5 modules pédagogiques > 30h
- 5 sessions de Masterclass de 2 semaines chacune en visioconférence pour travailler son savoir-être et sortir du cadre rigide de l'apprentissage classique > 50h
- des sessions de mises en situation type, d'auto-évaluation et d'autonomie en e-learning tout au long de l'année > 96h
- Suite Google (Doc, Slide, Sheets) > 60h F
- formation en situation de travail > 80h
- Rédaction du dossier professionnel > 14h

Profil des candidats

Pour qui ?

- Demandeurs d'emplois
- Salariés
- Apprentis

Pré-requis obligatoires :

- Niveau scolaire 3ème

Pré-requis souhaités :

- Goût et aptitudes pour la relation commerciale et le travail en équipe
- Bonnes capacités rédactionnelles, aisance à l'oral, bonnes connaissances bureautiques (pratique des logiciels Word/Excel)

Code RNCP : 37099

Débouchés et suite du parcours

Types d'emplois accessibles :

- Employé(e) polyvalent et/ou qualifié(e) de libre-service
- Employé(e) commercial(e) et/ou caisse et services
- Employé(e) en approvisionnement de rayon
- Employé(e) de rayon non alimentaire
- Employé(e) de commerce drive
- Equipier(e) de commerce et/ou de caisse
- Equipier(e) magasin / polyvalent(e)

Poursuite du parcours :

- TP Conseiller(e) de vente (équivalent BAC)
- TP Conseiller(e) commercial.e (équivalent BAC)
- TP Assistant manager d'unité marchande (équivalent BAC)

Passerelles : non précisé

Se référer à la fiche RNCP sur le site France Compétences
<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37099>

Tarif et prise en charge

- Tarif pour le/la candidat(e) : 100% pris en charge
- Tarif pour l'organisme financeur : à partir de 5 239€ (montant minimum pour un contrat d'apprentissage fixé sur la base du référentiel France compétence au 04/09/2024, 0% reste à charge pour l'entreprise).

Plusieurs dispositifs existent pour faire financer une formation. Ils dépendent de la situation du candidat et de l'entreprise.

Si vous souhaitez des informations plus détaillées sur les financements et les prises en charge, veuillez contacter notre service commercial :

- david.angles@synergy-global.fr
- amandine.baunaud@synergy-global.fr

Modalités d'accès et de délai

• Accessibilité :

- Recrutement toute l'année Entrées et sorties toutes les 7 semaines, en dehors des périodes de fermeture (vacances de Noël et vacances d'été) Test de validation des pré-requis et test de positionnement
-

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap.

Pour plus d'informations et d'accompagnement, veuillez-vous rapprocher de nos assistants référents en contactant hello@synergy-school.fr

• Rythme, horaire et durée de la formation :

- **Rythme du contrat d'alternance** : 1 jour hebdomadaire en formation, 4 jours en entreprise
- **Horaire de la formation** : de 9h à 11h30 - de 14h30 à 17h
- **Durée de la formation** : 455h sur 12 mois

Moyens pédagogiques et techniques

- Alternance entre travail en entreprise (4j / semaine) et formation en distanciel (1j/ semaine)
- Classes virtuelles
- Supports de formation conçus et mis à disposition par les formateurs
- Études de cas, exercices pratiques, mises en situation
- Quizz, questionnaires en ligne
- Vidéos
- Modules e-learning

Pour vous accompagner dans votre formation, nous recrutons les meilleurs formateurs et experts dans les différents domaines de compétences sur lesquels vous montez en compétences.

Modalités de validation

- Un parchemin pour l'obtention du Titre complet ou un livret de certification (CCP) pour la réussite partielle à l'examen sont attribués aux candidats.

Modalités d'évaluation

- Mise en situation professionnelle ou présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- Dossier professionnel et ses annexes éventuelles.
- Réalisation d'un diaporama sur « Magasin-produits » et 4 fiches produits. Les résultats des évaluations passées en cours de formation (ECF) pour les candidat.es issu.es d'un parcours de formation.
- Entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le/la candidat.e des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé.
- Livret de suivi des compétences évaluées en entreprise.
- Grille d'évaluation des acquis tout au long de la formation.

Modalités d'examen final (2h50)

• Mise en situation professionnelle : 2h05

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).

Modalités d'examen final (2h50) - suite

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 min

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 15 min, y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 2h50

