

Employé commercial



Niveau 3
(équivalent CAP)



12 mois
400 heures



Formation mixte

L'Employé(e) Commercial(e) travaille dans tous types de structures. Il(elle) participe à l'attractivité commerciale de la structure 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 dans une structure commerciale et à valider le Titre Professionnel de niveau 3 (équivalent à un CAP).

Certification professionnelle délivrée par le Ministère du Travail et enregistrée le 25/11/2022. (date d'échéance de l'enregistrement le 15/12/2027).

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/37099/>

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.

Employé Commercial

Programme de la formation

CCP1 – Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande

Compétence 1 – Approvisionner l'unité marchande

Contenus développés

- Documents de transport, réserves, anomalies, procédures internes
- Outils SI / applicatifs / tableurs
- Prévention des risques professionnels — EPI et EPC
- Gestion des déchets et lutte contre le gaspillage
- Organisation logistique d'une réserve et d'un drive

Compétence 2 – Assurer la présentation marchande des produits

Contenus développés

- Plan d'implantation / planogrammes
- Théâtralisation commerciale
- Accessibilité PMR / ERP
- Conformité réglementaire : affichage prix, ventes règlementées
- Techniques de mise en avant

Compétence 3 – Contribuer à la gestion et optimiser les stocks

Contenus développés

- Inventaires permanents / tournants / annuels
- Démarque connue / démarque inconnue
- Politique commerciale & objectifs magasins
- Tableaux de bord : seuils de réappro & taux de rotation

Compétence 4 – Traiter les commandes de produits de clients

Contenus développés

- Flux omnicanaux : click & collect / drive / retrait magasin
- Emballage, suremballage et unités de manutention
- Pictogrammes, incompatibilités de stockage, produits dangereux
- Procédure de remplacement produit
- Réglementation transport / étiquetage

CCP2 – Accueillir les clients et répondre à leur demande

Compétence 5 – Accueillir, renseigner et servir les clients (55h)

Contenus développés

- Parcours client, techniques de communication, écoute active
- Gestion des incivilités et conflits
- RGPD et confidentialité
- Orientations vers dispositifs d'aide à l'achat
- Techniques de fidélisation

Employé Commercial

Programme de la formation (suite)

Compétence 6 – Contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat

Contenus développés

- NFC, flash code, bornes interactives, self scanning
- Parcours omnicanal et services associés
- Techniques de prévention des conflits / communication non verbale
- Exploitation CRM et données clients
- Cybersécurité – protection des données

Compétence 7 – Tenir un poste de caisse et superviser les caisses libre-service

Contenus développés

- Procédures d'ouverture / fermeture de caisse
- Fraude, sécurité, points de contrôle
- Self-checkout : assistance, blocages, erreurs pesée
- Fidélisation en caisse
- Incivilités, gestion des tensions

Module complémentaire : Compétences transverses et suivi du stagiaire

- Accueil / démarrage de l'action de formation – Développer ses capacités d'apprentissage – Remise à niveau
- Préparation du dossier professionnel
- Préparation de la Présentation orale
- ECF et examen final
- Temps de suivi individuels et collectifs, mise en place de la remédiation en fonction des parcours

Profil des candidats

Pour qui ?

- Demandeurs d'emplois
- Salariés
- Apprentis

Pré-requis obligatoires :

- Niveau scolaire 3ème

Code RNCP : 37099

Employé Commercial

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 : correspondances partielles

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 4191,20€ (montant minimum pour un contrat d'apprentissage fixé sur la base du référentiel France compétence au 04/09/2025, 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 :

- commercial@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) - Délais d'accès et d'inscription à J-7 avant la session de formation.
- Test de validation des pré-requis si nécessaire et test de positionnement

Employé Commercial

Modalités d'accès et de délai (suite)

Modalité d'accès à la formation :

- L'accès à la formation par apprentissage s'effectue via un formulaire de demande complété par l'entreprise d'accueil, en collaboration avec l'apprenti.
- Ce formulaire permet de vérifier l'adéquation du projet, des missions confiées et du parcours de formation avant validation de l'entrée en apprentissage.

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** : Classe virtuelle de 9h à 11h30 - de 14h30 à 17h + 3h/semaine tutorat en entreprise
- **Durée de la formation** : 400h sur 12 mois

Moyens pédagogiques et techniques

- Alternance entre travail en entreprise (4j / semaine) et formation en distanciel (1j/ semaine)
- Classes virtuelles, valorisation des compétences en entreprise
- Supports de formation conçus et mis à disposition par les formateurs
- Études de cas, exercices pratiques, mises en situation
- Quizz, questionnaires en ligne
- Vidéos
- Appui pédagogique en mode 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 candidats issus d'un parcours de formation
- Entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat 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

Employé Commercial

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).

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 min**, 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 min**, le jury questionne le candidat sur sa pratique.

Le jury s'appuie sur un guide de questionnement.

• Questionnement à partir de production(s) : 30 minutes

En amont de la session d'examen, le candidat conçoit un diaporama.

- **Pendant 15 min**, le candidat présente son diaporama.
- **Pendant 15 min**, le jury questionne le candidat au sujet de son diaporama.

Le jury s'appuie sur un guide de questionnement.

• Entretien final : 15 minutes

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

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

Employé Commercial

Indicateurs de résultat

- Retrouver nos indicateurs de résultats sur notre site <https://synergyschool.fr/tp-ec/>

Statistiques d'insertion de la formation (Jan2026)

TH3 T employe commercial

TH3 T

Apprentissage

Niveau d'accès : Non renseigné

Nombre d'années : Non renseigné

[Trouver cette formation](#)

En savoir plus sur la formation sur
[ONISEP.fr](https://www.onisep.fr)

Au niveau national

[Evolution](#)

5 apprenants sortants sur **10**

sont en emploi salarié 6 mois après leur sortie de formation



18%

poursuivent leurs études après la formation

82%

sortent de formation

Quelle rémunération² un an après la formation ?

25%

50%

25%

des salariés gagnent entre
1540€ et **1810€**

Part des contrats interrompus avant leur terme : **61%**