



INSTITUT DES METIERS NETWORK

OF CFA – IDMN GROUP

Employé(e) commercial(e)

Titre professionnel de niveau III – RNCP37099

Ministère du travail, du plein emploi et de l'insertion

Contexte :

L'employé(e) commercial(e) intervient sur un ou plusieurs rayon(s) selon la taille du magasin. Il est chargé principalement de vérifier, d'installer la marchandise en rayon et d'assurer le réassortiment. Il s'assure que la présentation du rayon réponde à l'attente de la clientèle. Lors de sa présence sur la surface de vente, il est amené à orienter et à informer le client. En fonction de l'organisation du travail retenue dans le magasin, il effectue des encaissements. De plus, son activité a des particularités selon la nature des produits commercialisés dans son secteur.

Objectifs :

- Participer à la réception des produits et vérifier la conformité de la livraison.
- Stocker et mettre en rayon les produits présentés aux clients, et effectuer le réassortiment de l'offre de produits.
- Accueillir et renseigner le client.
- Participer à la mise en place d'opérations commerciales et promotionnelles.

Public visé : La formation est ouverte à tout public (demandeurs d'emploi, salariés) souhaitant évoluer dans le cadre d'un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation. Formation accessible aux personnes en situation de handicap.

Prérequis et modalités d'accès :

- Savoir lire, écrire, compter.
- Avoir un niveau A2 de maîtrise de la langue française. Des cours de FLE (Français Langue Etrangère) sont proposés par le CFA de Lattes pour améliorer les compétences linguistiques.
- Evaluation de la motivation et des acquis en lien avec la formation visée.
- Possibilité d'entrée en formation toute l'année.

Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Alternance de contenu théorique et de mise en pratique
- Evaluation en cours de formation (ECF)
- Dossier professionnel
- Examen de certification devant un jury final pour l'obtention du Titre Professionnel Employé(e) Commercial(e) de niveau III du Ministère du Travail, du Plein Emploi et de l'Insertion
- Possibilité de validation par blocs de compétences.

Durée et horaires

- 12 mois en contrat d'apprentissage ou contrat de professionnalisation.
- 1 jour de formation et 4 jours d'apprentissage en entreprise par semaine

Tarif

- Pris en charge par l'OPCO de la branche dans le cas d'un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation.
- 5239 € en fonction de l'IDCC de votre OPCO.

Equipe pédagogique

Nos formateurs possèdent une expertise et une expérience avérée dans leur domaine.

Lieu

CFA Institut des Métiers Network
260 rue du Puech Radier
34970 Lattes

Nous contacter :

04.11.93.11.20
pedagogie@i2mc-formations.fr

Nous avons la possibilité de vous faire valider un ou des blocs de compétences.

CCP1 : mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal.

CCP2 : Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal.

Plan de formation (406 heures au total)

Intégration

- Découverte emploi, formation, alternance

Module 1 : Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal

I. Approvisionner l'unité marchande

- Les anomalies liées à la livraison sont repérées et signalées.
- Les ajustements proposés sont adaptés.
- Les produits sont stockés, rangés et mis à disposition dans le respect des principes de sécurité et d'optimisation de l'effort.
- Les règles sanitaires et les obligations légales de valorisation des déchets et de réduction du gaspillage sont appliquées.

II. Assurer la présentation marchande des produits

- La mise en rayon de l'offre produits respecte le droit et les réglementations relatifs au commerce, les règles de merchandising d'organisation et de merchandising de séduction.
- Le réassort de l'offre produits est réalisé.
- Le réassort tient compte des flux clients et des objectifs commerciaux.
- Les règles sanitaires et les obligations légales de valorisation des déchets et de réduction du gaspillage sont appliquées.
- Les mesures de prévention des risques sont appliquées et adaptées.

III. Contribuer à la gestion et optimiser les stocks

- Les comptages de stocks sont fiables.
- Les quantités commandées sont cohérentes avec les besoins du rayon.
- Les anomalies de stock signalées sont réelles.
- La procédure d'enregistrement des démarques connues est respectée.
- Les inventaires sont réalisés dans le respect des procédures et de la stratégie commerciale de l'entreprise.
- L'information remontée à la hiérarchie concernant la mise à jour des paramètres des commandes prend en compte l'état des stocks, les ventes, les réservations clients, les anomalies et les objectifs commerciaux définis par la hiérarchie.

IV. Traiter les commandes de produits de clients

- La quantité et la qualité des produits prélevés correspondent à la commande client.
- Les anomalies sont signalées à la hiérarchie.
- Les consignes sont respectées.
- Le panier est constitué en unités de manutention adaptées aux caractéristiques des produits.
- Les opérations de traitement des commandes sont validées.
- Les principes de sécurité et d'optimisation de l'effort sont appliqués.
- Les règles sanitaires, de qualité et de sécurité sont respectées.

Module 2 : Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal

I. Accueillir, renseigner et servir les clients

- Les clients sont accueillis, renseignés et servis en prenant en compte d'éventuelles situations de handicap.
- Les renseignements communiqués au client tiennent compte de sa demande et de son parcours d'achat.
- Le client est servi en fonction de sa demande et en prenant en compte son parcours d'achat.
- L'offre de produits et de services est valorisée.
- Les comportements adoptés sont propices à la satisfaction et à la fidélisation du client.
- Les clients sont accompagnés vers les caisses traditionnelles ou les caisses en libre-service.
- Les réclamations courantes des clients sont prises en charge et transmises à la hiérarchie.

II. Contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat

- Le dispositif d'aide à l'achat proposé est adapté à la demande et au parcours d'achat du client.
- Le fonctionnement du dispositif d'aide à l'achat est expliqué.
- Le client est accompagné dans l'utilisation des dispositifs d'aide à l'achat en prenant en compte une éventuelle situation de handicap.
- Les dispositifs d'aide à l'achat sont mis en fonction.
- Le premier niveau de maintenance des dispositifs d'aide à l'achat est réalisé.
- Les informations recueillies auprès des clients sont transmises à la hiérarchie.

III. Tenir un poste de caisse et superviser les caisses libre-service

- Les techniques d'accueil en caisse sont mises en œuvre.
- Les procédures de contrôle des moyens de paiement sont respectées.
- Les procédures de lutte contre la démarque en caisse sont appliquées.
- Les techniques et procédures d'encaissement sont maîtrisées.
- Les marchandises vendues sont enregistrées et les règlements sont encaissés.

Révision et validation du titre

- Révision et mise en situation pour le passage du titre.
- Préparation des supports obligatoires.
- Evaluation du parcours de formation remis au jury avec la remise du livret ECF.
- Exercices de coaching individuel et collectif permettant d'avoir la bonne posture du métier lié à la formation.

Débouchés visés par la certification : 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(e) caisse et services ; Employé(e) de commerce drive ; Equipier(ère) de commerce ; Equipier(ère) de commerce et caisse ; Equipier(ère) magasin ; Equipier(ère) polyvalent(e) ; Aide commis.

Taux de réussite 2023 : non disponible - ouverture de la formation en mars 2023.