



VENUS CONSULTING

TITRE PROFESSIONNEL

EMPLOYÉ COMMERCIAL



RNCP40141 Niveau 3

Une formation professionnalisante pour accéder rapidement aux métiers du commerce et de la distribution.

Formation éligible au CPF



Objectifs :

- 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

Secteurs d'activités :

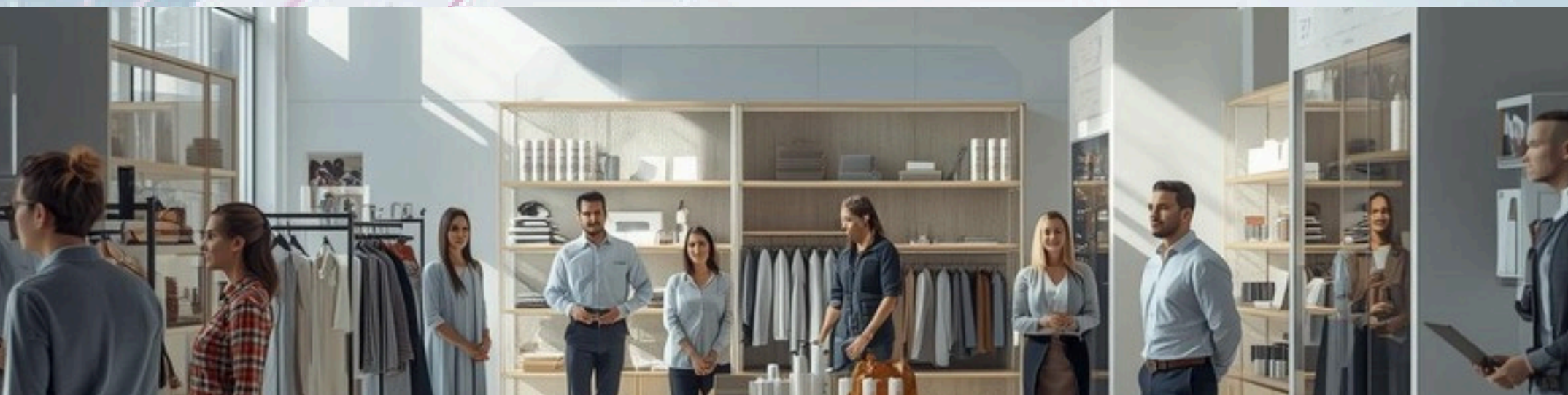
Les secteurs d'activités sont notamment :

- les grandes et moyennes surfaces alimentaires
- les grandes et moyennes surfaces spécialisées
- les boutiques
- les commerces de gros

Type d'emplois accessibles

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 en alimentation ; Vendeur en produits alimentaires ; Caissier (ère) ; Hôte(sse) de caisse ; Caissier (ère) en libre-service

TITRE PROFESSIONNEL EMPLOYÉ COMMERCIAL



Présentation de la formation

Le titre professionnel Employé Commercial forme des professionnels capables de contribuer au bon fonctionnement d'une unité marchande en assurant la mise à disposition des produits et en participant à la satisfaction de la clientèle.

L'employé commercial intervient directement sur la surface de vente. Il réceptionne les marchandises, approvisionne les rayons, veille à la présentation des produits et accueille les clients afin de répondre à leurs besoins.

Dans un environnement omnicanal, il contribue à la qualité du service, à l'attractivité du magasin et à la fidélisation de la clientèle.

Objectifs de la formation

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Approvisionner un rayon et mettre les produits en valeur
- Garantir la disponibilité et la présentation des produits
- Participer à la gestion des stocks
- Accueillir et renseigner les clients
- Contribuer à l'expérience client en magasin
- Tenir un poste de caisse
- Participer à la satisfaction et à la fidélisation des clients

Organisation de la formation

Durée totale : 300 heures

La formation est organisée en 2 blocs de compétences (CCP).

- CCP1 : 150 heures : Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal
- CCP2 : 150 heures : Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal

La validation du titre complet nécessite la validation des deux blocs.



TITRE PROFESSIONNEL EMPLOYÉ COMMERCIAL



OBJECTIFS VISÉS

- 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

PUBLIC	PRÉREQUIS	COMPÉTENCES ACQUISES
Niveau 3ème ou Expériences professionnelles	Admission après entretien	Délivrance après passage de l’examen du titre professionnel Employé commercial

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
E-learning accompagné d’une assistance technique et pédagogique
La formation alterne apports théoriques, études de cas, exercices pratiques et mises en situation professionnelles afin de favoriser l’acquisition des compétences opérationnelles.

DURÉE
300 HEURES

BLOC DE COMPÉTENCES 1

Mettre à disposition des clients les produits de l’unité marchande dans un environnement omnicanal

Durée : 150 heures

Compétences visées

- Approvisionner l’unité marchande
- Assurer la présentation marchande des produits
- Contribuer à la gestion et à l’optimisation des stocks
- Traiter les commandes de produits de clients

Contenus pédagogiques

Approvisionnement et réception des marchandises

- réception des livraisons
- contrôle des marchandises
- stockage et organisation de la réserve
- respect des règles d’hygiène et de sécurité

Mise en rayon et merchandising

- implantation des produits
- mise en valeur des produits
- balisage et étiquetage
- attractivité commerciale du rayon

Gestion des stocks

- suivi des niveaux de stock
- prévention des ruptures
- inventaires
- optimisation de la rotation des produits

Traitement des commandes clients

- préparation des commandes
- gestion des commandes omnicanales
- click & collect
- gestion des retours produits

BLOC DE COMPÉTENCES 2

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

Durée : 150 heures

Compétences visées

- 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

Contenus pédagogiques

Accueil et relation client

- techniques d’accueil
- identification des besoins
- communication commerciale
- accompagnement client

Conseil et vente

- argumentation commerciale
- mise en valeur des produits
- gestion des objections
- fidélisation client

Expérience client

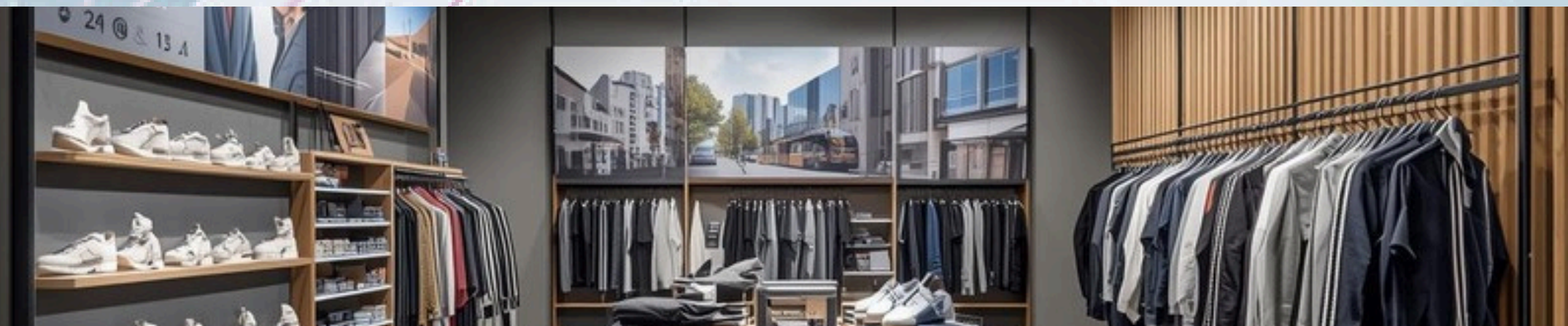
- parcours client en magasin
- satisfaction client
- gestion des situations difficiles
- prise en compte des besoins spécifiques

Gestion de caisse

- encaissement
- gestion des moyens de paiement
- clôture de caisse
- supervision des caisses automatiques



TITRE PROFESSIONNEL EMPLOYÉ COMMERCIAL



Modalités d'évaluation

L'évaluation est réalisée conformément au référentiel du titre professionnel.

Elle comprend :

- mise en situation professionnelle
- entretien technique avec le jury
- questionnement à partir de productions
- dossier professionnel
- entretien final avec le jury

La certification est délivrée après validation de l'ensemble des compétences.

Validation

La certification est obtenue après validation de l'ensemble des compétences du titre professionnel délivré par le Ministère du Travail.

Le titre peut également être obtenu par capitalisation des blocs de compétences (CCP).

Débouchés professionnels

Le titulaire du titre peut exercer notamment les fonctions suivantes :

- employé de libre-service
- employé commercial
- employé de rayon
- employé polyvalent de magasin
- vendeur en produits alimentaires
- hôte de caisse
- caissier

Secteurs d'activité

- grande distribution
- commerce de détail
- commerce spécialisé
- commerce de gros
- distribution spécialisée
- boutiques et enseignes commerciales

Public visé

Toute personne souhaitant travailler dans le secteur du commerce ou de la distribution.

Prérequis

- Niveau troisième ou équivalent
- Maîtrise des savoirs de base (lecture, écriture, calcul)
- Admission après entretien

