

(TP) Employé Commercial

75% de réussite à l'examen sur Lyon en 2024



Niveau 3
(Equivalent CAP)



16 à 19 mois
539 à 644h



Paris-Lyon
(présentiel)
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** 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 15/12/27).

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.

Programme de la formation (de 539h à 644h)

La formation se compose de 2 modules (blocs de compétences) complétés par l'alternance en entreprise. 77 à 92 jours minimums en formation complétés par des jours en entreprise.

Jours 1 à 9 (63h) : Accueil, présentation du CFA, droit des apprentis, règles, livrets etc. (7h) et modules préparatoires à la formation (56h) :

- Modules soft skills : écoute active, gestion du stress, résolution de conflits, parler en public, langage non verbal. (21h)
- Modules informatiques (13h)
- Module anglais (15h)
- Technique de recherche d'emploi (TRE). (7h)

Jours 10 à 77-92 (476h à 581h) :

- Présentation des objectifs de formation, connaissance de l'environnement professionnel, du Dossier Professionnel, de l'examen, du référentiel de compétences REAC. (7h)
- Module 1. Approvisionner l'unité marchande : prise en charge des marchandises à la réception, vérification, préparation et rangement des marchandises en réserve ou acheminement vers la surface de vente en respectant les consignes d'hygiène et de sécurité et la valorisation des déchets – mettre en rayon l'offre produit en maintenant l'attractivité – réaliser le réassort et participer aux opérations commerciales et promotionnelles - participer au suivi des stocks, aux inventaires et contribuer à la validation des commandes en effectuant des comptages et des vérifications – réceptionner les commandes effectuées en ligne ou dans l'unité marchande (161h).
- Module 2. Accueillir les clients et répondre à leur demande : accueillir, renseigner et servir les clients en prenant en compte d'éventuelles situations de handicap – valoriser l'offre produit et améliorer l'expérience client – enregistrer les marchandises vendues et encaisser – gérer les réclamations clients, les flux en caisses et les conflits (115.5h)
- Modules Excell/Word/Powerpoint. (14h)
- Module de rédaction du Dossier Professionnel. (21h)
- Module citoyenneté. (7h)
- Mise en situations d'évaluation types. (28h)
- Suivi des acquis de compétences en situation de travail. (14h)
- Transversal : communication/PSE/environnements numériques (7h)
- Révision/diaporama et fiches produits (31.5h)
- Préparation à l'examen (35h)
- Modules soft skills (35h à 140h)

Présentation à l'examen (dans les 3 semaines maximums après la fin de la formation) : 1 jour.

Profil des candidat(e)s



Pour qui :

- Demandeurs d'emploi
- Salarié(e)s
- Apprenti(e)s



Prérequis obligatoires :

- Pas de pré requis.



Prérequis souhaités :

- Niveau scolaire 3^{ème}.

Taux d'insertion global à 6 mois : 66% (données RNCP 2021)

Taux d'insertion dans le métier visé à 6 mois : 54% (données RNCP 2021)

Code(s) ROME :

- N1105 - Manutention manuelle de charges
- N1103 - Magasinage et préparation de commandes
- D1505 - Personnel de caisse
- D1507 - Mise en rayon libre-service
- D1106 - Vente en alimentation

Débouchés et suite de parcours

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- 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 de parcours :

- TP Conseiller de vente (équivalent BAC)
- TP Conseiller Commercial (équivalent BAC)

Passerelles : (correspondances partielles)

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

Tarif et Prise en charge

Tarif pour le candidat : 100% pris en charge-Tarif pour l'organisme financeur (Décret n° 2025-174 du 22 février 2025 relatif à l'aide unique aux employeurs d'apprentis) : <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000051235656>.

Si vous souhaitez des informations plus détaillées sur les financements et les prises en charge, veuillez contacter nos agences.

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

➔ *Devis sur demande et renseignements auprès de nos agences*

Contacts :

① Site de Lyon : contact@opusformation.eu - 04 72 60 79 11 - 93 rue Bugeaud, 69006 LYON

① Site de Paris : contact-paris@opusformation.eu - 01 43 64 68 45 - 1 rue des Montiboeufs, 75020 PARIS

Modalités d'accès et de délais

⇒ Modalités :

Recrutement toute l'année : Dossier, Tests et/ou entretiens en amont de la formation.

Délais d'accès à la formation : sur demande (3 semaines) *

⇒ Accessibilité :

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap, pour plus d'informations et d'accompagnement veuillez-vous rapprocher de nos assistant(e)s référent(e)s présent(e)s sur chaque site.

⇒ Aménagements des épreuves pour personnes en situation de handicap :

Sur présentation de documents officiels relatifs au handicap (RQTH, carte d'invalidité, etc.), l'Apprenant peut bénéficier d'aménagements des épreuves (temps supplémentaire et/ou aides humaines et techniques).

⇒ Rythme, durée et horaires de la formation :

Rythme contrat en alternance : 1 jour en CFA / 4 jours en entreprise.

Horaires de la formation : de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h.

Durée : à partir 539h au CFA pour un contrat de 16 mois.

**Délais et Durées indicatifs et ajustables en fonction des besoins et des personnes.*



 Modalités de validation	 Moyens pédagogiques et techniques	 Modalités d'évaluation
Un parcours pour l'obtention du Titre complet ou un livret de certification (CCP) pour la réussite partielle à l'examen sont attribués aux candidats(e).	- Alternance entre présentiel ou formation à distance et périodes en entreprise. - Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation. - Documents supports de formation projetés. - Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation. Classes virtuelles et Modules e-learning sur Digiforma. PC ou tablettes.	Mise en situation professionnelle 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 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.
 *Modalités de l'examen (2h50) - EP1 Mise en situation professionnelle (2h05) - EP2 Questionnement à partir de productions (0h30) - EP3 Entretien final DP (0h15)	Equipe pédagogique Une équipe de professionnel(le)s expérimenté(e)s dans le métier de votre formation pour vous accompagner dans votre projet.	

*Modalités détaillées de l'examen ci-dessous :

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 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 : 02 h 50 min