



**Les objectifs :**

1. Se former au métier d'employé commercial en magasin
2. Obtenir les savoirs de base du métier afin de valider son Titre professionnel



**Public :**

Tout public  
« Centre de formation accessible au public en situation de handicap »



**Pré-requis :**

Aucun pré requis



**Délais d'accès :**

L'entrée en formation est permanente, elle peut se faire tout au long de l'année



**Délais de réponse :**

48 heures

Contact : Caroline BAAS [contact@formationplus.org](mailto:contact@formationplus.org)



**Parcours passerelle :**

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/8812/>



**Lieu de la formation :**

Formation Plus Méditerranée



**Tarif :**

Aucun frais de scolarité  
Financé par les OPCO



**Formateur :**

Professionnel confirmé dans l'exercice de ses fonctions



**Durée de la formation :**

400 heures sur 1 an (parcours adapté en fonction du profil)



**Méthodologie et moyens pédagogiques :**

Cours théorique et pratique en salle de cours et ateliers professionnels



**Suivi et évaluation :**

Évaluation tout au long de la formation

Passage d'examen sous forme ponctuelle

« En cas d'échec à cet examen lors d'une précédente session, datant de moins d'un an, votre parcours et votre examen final sera adapté sur les blocs de compétences (CCP) manquants »

Programme de la formation :

**Notre programme de préparation suit le référentiel de la DREETS**

**CCP 1 - METTRE À DISPOSITION DES CLIENTS LES PRODUITS DE L'UNITÉ MARCHANDE DANS UN ENVIRONNEMENT OMNICANAL**

**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

**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

**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

**Traiter les commandes de produits de client**

- 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

**Code RNCP : RNCP37099**

**Certificateur : Ministère du plein emploi et de l'insertion**

**Date d'enregistrement de la certification : 15/12/2022 - Date d'échéance de la certification : 15/12/2027**

**Programme de la formation :**

**Notre programme de préparation suit le référentiel de la DREETS**

**CCP 2 - ACCUEILLIR LES CLIENTS ET RÉPONDRE À LEUR DEMANDE DANS UN ENVIRONNEMENT OMNICANAL**

**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

**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

**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

**Code RNCP : RNCP37099**

**Certificateur : Ministère du plein emploi et de l'insertion**

**Date d'enregistrement de la certification : 15/12/2022 - Date d'échéance de la certification : 15/12/2027**