COMMERCE

Titre professionnel employé commercial (en alternance) Sous statut apprenti ou de contrat de professionnalisation

Mise à jour le : 10.01.2026 Par AA - Taux de réussite 2025 : 100%

RNCP37099, certificateur : ministère du travail, du plein emploi et de l'insertion, enregistré le 25.11.2022, date d'échéance : 15.12.2027

OBJECTIF :

• 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 :
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

MODALITÉS D'ACCÈS :
Processus d'inscription à l'action
Prise de rendez-vous par mail ou via appel téléphonique, prise en compte de la candidature. Votre formation pourra commencer après signature du contrat d'apprentissage

PARCOURS PASSERELLE :
https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37099/#anchor1

https://diplomeo.com/trouver-titre_pro-employe_commercial

LIEU DE FORMATION :
Formation Plus Méditerranée
32 boulevard Jean Bourrat, 66000 Perpignan

TARIF :
Aucun frais de scolarité
Financé par les OPCO

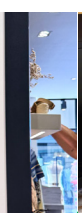
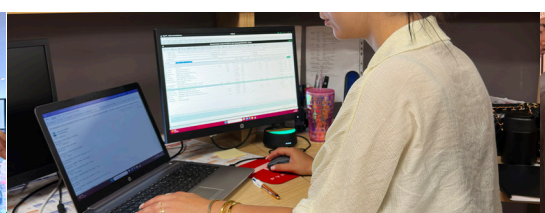
FORMATEUR :
Professionnel confirmé dans l'exercice de ses fonctions

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION :
Évaluation tout au long de la formation
Passage d'examen sous forme ponctuelle sous forme de pratique culinaire devant un jury ainsi qu'un entretien oral

« 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

CCP1. 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

CCP2. 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 maitrisées
- Les marchandises vendues sont enregistrées et les règlements sont encaissés