

Titre Professionnel (TP)

# Employé Commercial (EC)

NIVEAU 3 (CAP, BEP ET ÉQUIVALENTS) | 315 HEURES EN CENTRE - 280 HEURES EN ENTREPRISE

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Organiser la mise en rayon des produits afin de garantir leur disponibilité et leur attractivité
- Accueillir les clients avec professionnalisme pour créer une expérience positive et favoriser leur fidélisation
- Répondre aux demandes des clients en fournissant des conseils adaptés à leurs besoins
- Mettre en œuvre des techniques de présentation des produits afin de maximiser leur visibilité et leur vente
- Évaluer la satisfaction des clients à travers l'écoute et l'analyse de leurs retours pour améliorer le service

## PUBLIC VISÉ

Demandeurs d'emploi majeurs  
Salariés en contrat aidé  
Salariés à temps partiel (moins de 24h hebdo)  
Personnes en PréParE  
Personnels en uniforme en reconversion  
Sportifs de haut niveau sans contrat

## PROFIL ATTENDU

Être attentif aux besoins des clients et chercher à leur offrir une expérience agréable  
Savoir écouter, reformuler et s'exprimer avec clarté pour répondre aux attentes des clients et des collègues  
Travailler en collaboration avec ses collègues pour assurer une bonne organisation et un service optimal  
Rester calme et professionnel même en période de forte affluence ou face à des clients exigeants  
Être capable de gérer son espace de travail, les stocks et les priorités avec efficacité

## HANDICAP

Formation accessible aux personnes en situation de handicap  
Mobilisation du référent Handicap pour identifier les adaptations et aménagements si nécessaire

## MODALITÉS D'ACCÈS

Participation à une Réunion d'Informations Collective (RIC)  
Renseignement d'un dossier de candidature  
Réalisation de tests de positionnement  
Entretien de positionnement

## PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis

## CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES

Avoir une bonne représentation du métier et des conditions d'exercice  
Lire et comprendre une consigne  
Maîtriser les opérations de base

## FINANCEMENTS POSSIBLES

Programme Régional de Formation (PRF)  
Contrat de Sécurisation Professionnelle (CSP)  
Compte Personnel de Formation (CPF)  
Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)  
Projet de Transition Professionnelle (PTP)  
PRO-A (période de reconversion)

## DÉLAIS D'ACCÈS

Résultats communiqués par mail ou courrier  
Au plus tard une semaine avant le démarrage prévisionnel de la formation



## PROGRAMME DE LA FORMATION

Cette certification est constituée de 2 blocs de compétences dénommés CCP (Certificats de Compétences Professionnelles). Il est possible de se préparer à tout ou partie de la certification.

### Bloc / 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
- Préparation aux épreuves de certification
- E-learning - Se préparer au métier

### Bloc / 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
- Préparation aux épreuves de certification
- E-learning - Se préparer au métier

### Bloc transversal

- Bureautique
- Communication
- E-learning - Se préparer au métier

### Bloc complémentaire

- Accueil
- Prise en main des outils de FOAD
- Intégration / Cohésion d'équipe
- Sensibilisation Santé - Bien-être
- Sensibilisation aux démarches éco-responsables
- Développement personnel et soft skills
- Techniques de Recherche d'Emploi (TRE)
- Bilan de fin de formation
- E-learning - Se préparer au métier

## MOYENS ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

Face-à-face pédagogique  
Approches pédagogiques diversifiées  
Alternance d'apports théoriques et de pratiques professionnelles  
Plateforme e-learning  
Mise en situation sur plateau technique

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Contrôle continu en cours de formation  
Validation des compétences acquises en fin de parcours  
Rédaction d'un dossier professionnel  
Présentation aux épreuves de validation devant un jury habilité :  
- mise en situation professionnelle  
- questionnaire à partir de production(s)  
- entretien final

## MÉTIERS ET DÉBOUCHÉS

Cette formation a une visée d'insertion professionnelle immédiate dans les métiers suivants :

- Employé de commerce libre-service
- Employé de commerce polyvalent
- Hôte de caisse
- Equipier drive
- ...

## POINTS FORTS

Des professionnels qui transmettent leur passion du métier dans le partage et la convivialité  
Une formation avec de nombreux cas pratiques  
Un accompagnement personnalisé et une insertion professionnelle facilitée

## INFORMATIONS LÉGALES



RNCP37099 : TP - Employé commercial  
Date de début de validité : 15/12/2022

Certificateur(s)

