

FORMATION CERTIFIANTE : TP – Employé Commercial- N° de fiche RNCP RNCP37717

Public : Toute personne souhaitant devenir **employé commercial**

Prérequis :

adaptation

Positionnement : Entretiens individuels, Tests et mises en situations si requis, Modularisation des parcours en fonction des résultats d'évaluation

Nombre de participants : De 3 à 12 participants

Modalités d'accès : Formation en Inter-groupe de 1 à 10 participants maximum. Formation en présentiel et ou en distanciel. Formation accessible uniquement par la voie apprentissage

Délais d'accès : l'inscription peut se faire 1 jour avant le début de la session sans subrogation d'opco*. La formation démarre à la signature de la convention* et les dates sont convenues en accord avec le client.

***Nota :** Un délai d'un mois sera nécessaire entre la demande client et la mise en œuvre de la session ou du planning des sessions sur l'année, en cas de subrogation auprès d'un Opco, un délai supplémentaire sera accordé pour le démarrage de la formation en attendant l'accord de prise en charge.

Objectifs de la formation : Préparation au titre professionnel **Titre RNCP- RNCP37717-Employé Commercial**, afin d'être capable de :

- **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**
- **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**

Validation compétences :

La certification est organisée en 2 blocs de compétences pouvant être suivis séparément suite à une validation partielle, une VAE par ailleurs.

Bloc 1 RNCP37717BC01 - Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal

Bloc 2 RNCP37717BC02 - Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal

Nota : si un apprenant ne valide pas son titre ou a seulement une validation partielle, ce dernier ne peut s'inscrire à une nouvelle session d'examen qu'à partir de 6 mois après la date de la première présentation au titre dans le centre certificateur de son choix.

Il peut de nouveau se représenter au titre pour valider les CCP non validés si le titre est toujours actuel car les titres sont réformés tous les 5 ans. Si ce dernier a été réformé en date d'inscription pour la nouvelle certification, le candidat devra être inscrit sur la nouvelle mouture du titre

Équivalence : CAP , BEP

Passerelles : NC

Suite de parcours possibles et Débouché : Une poursuite d'étude en niveau Bac est possible après l'obtention complète du diplôme

- Employé de libre-service
- Employé commercial
- Employé de rayon non alimentaire
- Employé commercial caisse et services
- Employé en approvisionnement de rayon
- Employé polyvalent de libre-service
- Employé qualifié libre-service
- Employé commercial caisse et services
- Employé de commerce drive
- Equipier de commerce
- Equipier de commerce et caisse
- Equipier magasin
- Equipier polyvalent
- Aide commis

Programme :

RNCP37099BC01 - Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
<p>Approvisionner l'unité marchande</p> <p>Assurer la présentation marchande des produits</p> <p>Contribuer à la gestion et optimiser les stocks</p> <p>Traiter les commandes de produits de clients</p>	<p>Mise en situation professionnelle : 01 h 15 min</p> <p>En amont de la session d'examen, le candidat choisit un univers parmi trois :</p> <ul style="list-style-type: none"> - alimentaire ; - équipement de la personne ; - équipement de la maison. <p>Avant la mise en situation, le candidat tire au sort un sujet en lien avec l'univers choisi.</p> <p>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.</p> <p>La mise en situation comporte deux parties :</p> <p>1. Pendant 45 minutes, le candidat :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>2. Le jury questionne le candidat :</p> <ul style="list-style-type: none"> • pendant 10 minutes sur son travail relatif au contrôle d'une livraison et au signalement d'éventuelles anomalies ; • pendant 10 minutes sur son travail relatif à la mise à jour des stocks réels et à l'ajustement de commande ; • pendant 10 minutes sur son travail relatif au traitement d'une commande d'un client dans le cadre d'un parcours d'achat omnicanal. <p>Le jury s'appuie sur un guide de questionnement.</p> <p>Questionnement à partir de production(s) : 00 h 30 min</p> <p>En amont de la session d'examen, le candidat conçoit un diaporama.</p> <p>Pendant 15 minutes, le candidat présente son diaporama.</p> <p>Pendant 15 minutes, le jury questionne le candidat au sujet de son diaporama.</p> <p>Le jury s'appuie sur un guide de questionnement.</p> <p>Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 01 h 45 min</p>

RNCP37099BC02 - Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
<p>Accueillir, renseigner et servir les clients</p> <p>Contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat</p> <p>Tenir un poste de caisse et superviser les caisses libre-service</p>	<p>Mise en situation professionnelle : 00 h 55 min</p> <p>En amont de la session d'examen, le candidat choisit un univers parmi trois :</p> <ul style="list-style-type: none"> - alimentaire ; - équipement de la personne ; - équipement de la maison. <p>Avant la mise en situation, le candidat tire au sort un sujet en lien avec l'univers choisi.</p> <p>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.</p> <p>La mise en situation comporte trois parties :</p> <p>1. Pendant 20 minutes, le candidat :</p> <ul style="list-style-type: none"> • prend connaissance des dispositifs d'aide à l'achat ; • analyse une situation d'encaissement décrite dans le cadre d'un scénario, propose des actions correctives en complétant la maquette correspondante. <p>2. Le jury questionne le candidat sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • son analyse d'une situation d'encaissement et les actions correctives apportées (10 min). <p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 00 h 55 min</p>

3.1. Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Approvisionner l'unité marchande Contribuer à la gestion et optimiser les stocks Traiter les commandes de produits de clients 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	02 h 05 min	<p>En amont de la session d'examen, le candidat choisit un univers parmi trois :</p> <ul style="list-style-type: none"> - alimentaire ; - équipement de la personne ; - équipement de la maison. <p>Avant la mise en situation, le candidat tire au sort un sujet en lien avec l'univers choisi.</p> <p>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.</p> <p>La mise en situation comporte trois parties.</p> <p>1. Pendant 1 heure, le candidat prend connaissance du sujet, des consignes, des documents nécessaires et des maquettes à compléter. Le candidat :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>2. Pendant 40 min, le jury questionne le candidat sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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).

SIGLE	Type de document	Code titre	Milésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
EC	RE	TP-00219	08	13/10/2022	28/04/2023	4/42

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>-----</p> <p>Les informations concernant les modalités spécifiques applicables aux sessions d'examen réalisées en détention se trouvent ci-dessous dans les informations complémentaires.</p> <p>-----</p>
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
Entretien technique	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet.
Questionnaire professionnel	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet.
Questionnement à partir de production(s)	Assurer la présentation marchande des produits	00 h 30 min	<p>En amont de la session d'examen, le candidat conçoit un diaporama.</p> <p>Pendant 15 minutes, le candidat présente son diaporama.</p> <p>Pendant 15 minutes, le jury questionne le candidat au sujet de son diaporama.</p> <p>Le jury s'appuie sur un guide de questionnement.</p> <p>-----</p> <p>Les informations concernant les modalités spécifiques applicables aux sessions d'examen réalisées en détention se trouvent ci-dessous dans les informations complémentaires.</p> <p>-----</p>
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	

Méthode pédagogique : Alternance d'approche théorique, d'échanges et d'exercices pratiques 70% du temps est consacré à des travaux dirigés et des travaux pratiques Un support de cours sera remis à chaque participant
La formation se termine par un contrôle des acquis

Modalités d'évaluations : L'évaluation se compose d'une mise en situation professionnelle hors situation de production pour les activités mentionnées dans le programme. L'épreuve finale se déroule en 5H40 dont une mise en situation professionnelle de 3H15, entretien technique de 01H25, questionnement à partir de production(s) de 00H30 minutes et un entretien final 00H30 minutes

Évaluation à chaud sur le niveau de satisfaction par questionnaire Évaluation à froid pour les entreprises/Financeurs

Durée : Formation de 350 heures (50 jours) en formation : Sur une semaine, rythmez en moyenne 1 jour en centre de formation et 4 jours en entreprise.

Total de la formation 10 mois

Tarif : Le prix de la formation est fixé en fonction de la prise en charge accordée par l'organisme financeur. Sans prise en charge , nous consulter

Accessibilité aux personnes handicapées : En fonction du handicap du stagiaire nous étudierons les éventuels aménagements spécifiques qui pourront être étudiés en collaboration avec le stagiaire (outils, rythmes, ou modalités particulières adaptés au handicap exprimé)

Chiffre Clés : Les indicateurs de résultats obligatoires cités à l'article L6111-8 du code du travail, calculés par les ministères chargés de la formation professionnelle et de l'éducation nationale seront rendus publics sur le site <https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/>

Nombre de stagiaires 2023 :

Taux de réussite aux examens en 2023 :

Note de satisfaction moyenne 2023 :

