

PROGRAMME DE FORMATION EMPLOYE COMMERCIAL FORMATION CERTIFIANTE

FORMATION CERTIFIANTE

TP – EMPLOYE COMMERCIAL - N° de fiche : RNCP37099

Public : Toute personne souhaitant devenir Employé Commercial.

Prérequis : aucun.

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 en Inter-groupe de 1 à 10 participants maximum. Formation en présentiel et ou en distanciel. Formation accessible également 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 oeuvre 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 TP – **Employé Commercial-**

N° de fiche : RNCP37099. Au terme de la formation, les participants en capacité de :

- 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.

Programme :

RNCP37099BC01 - 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.

RNCP37099BC02 - 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.

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.

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

Modalités d'évaluations :

<p>Mise en situation professionnelle : 02 h 05 min</p>	<ul style="list-style-type: none">• En amont de la session d'examen, le candidat choisit un univers parmi trois :<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> <ul style="list-style-type: none">• 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. <p>1- Pendant 1 heure, le candidat prend connaissance du sujet, des consignes, des documents nécessaires et des maquettes à compléter.</p> <ul style="list-style-type: none">• Le candidat :<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
---	--

	<p>commande (10 min) ;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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). <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> <p>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.</p> <p>Pendant 10 minutes le jury questionne le candidat sur sa pratique. Le jury s'appuie sur un guide de questionnement.</p>
<p>Questionnement à partir de production(s) 00 h 30 min</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En amont de la session d'examen, le candidat conçoit un diaporama. <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> <ul style="list-style-type: none"> • Le jury s'appuie sur un guide de questionnement.
<p>Entretien final : 00 h 15 min</p>	<p>Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.</p>
<p>Durée totale de l'épreuve pour le candidat</p>	<p>02 h 50 min</p>

Description des modalités d'acquisition de la certification par capitalisation des blocs de compétences et/ou par correspondance :

Le titre professionnel est composé de quatre blocs de compétences dénommés certificats de compétences professionnelles (CCP) qui correspondent aux activités précédemment énumérées.

Le titre professionnel peut être complété par un ou plusieurs blocs de compétences sanctionnés par des certificats complémentaires de spécialisation (CCS) précédemment mentionnés.

Le titre professionnel est accessible par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) ou suite à un parcours de formation et conformément aux dispositions prévues dans l'arrêté du 22 décembre 2015 modifié, relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

- Pour un candidat issu d'un parcours continu de, le jury, au vu des éléments spécifiques à chaque parcours, décide ou non de l'attribution du titre. En cas de non obtention du titre, le jury peut attribuer un ou plusieurs certificat(s) de compétences professionnelles (CCP) composant le titre. Le candidat peut se présenter aux CCP manquants dans la limite de la durée de validité du titre. Afin d'attribuer le titre, un entretien final se déroule en fin de session du dernier CCP, et au vu du livret de certification. En cas de révision du titre, l'arrêté de spécialité fixe les correspondances entre les CCP de l'ancien titre et ceux du titre révisé. Le candidat se présente aux CCP manquants du nouveau titre. En cas de clôture du titre, le candidat ayant antérieurement obtenu des CCP dispose d'un an à compter de la date de la fin de validité du titre pour obtenir le titre initialement visé.
- Pour un candidat issu d'un parcours discontinu de formation ou ayant réussi partiellement le titre (formation) Le candidat issu d'un parcours composé de différentes périodes de formation ou ayant réussi partiellement le titre peut obtenir le titre par capitalisation des CCP constitutifs du titre. Pour l'obtention de chaque CCP, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels. L'évaluation est réalisée sur la base des éléments suivants : o une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RE ; o les résultats des évaluations passées en cours de formation pour les seuls candidats issus d'un parcours de formation ; o un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RE. Afin d'attribuer le titre, un entretien final se déroule en fin de session du dernier CCP, et au vu du livret de certification.

Durée : Formation de 504 heures (72 jours) en formation, 1 jour par semaine en moyenne en formation, 4 jours en entreprise en alternance.

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.

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)

Suite de parcours :

Passerelles vers d'autres formations

- Titre professionnel Conseiller de Vente
- Titre professionnel Assistant Manager d'Unité Marchande
- BTS Management Commercial Opérationnel (MCO)
- BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)

Secteur d'activité et type d'emploi :

Grandes et moyennes surfaces alimentaires et non alimentaires

Grandes et moyennes surfaces spécialisées

Grands magasins, Boutiques, Magasins de proximité, Négoces interentreprises, Commerce de gros.

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.

Liens avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations

Anciennes versions de la certification professionnelle reconnues en correspondance partielle :

Bloc(s) de compétences concernés	Code et intitulé de la certification professionnelle reconnue en correspondance partielle	Bloc(s) de compétences en correspondance partielle
RNCP37099BC01 - Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal	<u>RNCP8812 - TP - Employé commercial en magasin</u>	RNCP8812BC02 - Accueillir et accompagner le client dans un point de vente
RNCP37099BC02 - Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal	<u>RNCP8812 - TP - Employé commercial en magasin</u>	RNCP8812BC02 - Accueillir et accompagner le client dans un point de vente

Base légale

Référence au(x) texte(s) réglementaire(s) instaurant la certification :

- Date du JO/BO Référence au JO/BO 30/12/2015
Décret n°2016-954 du 11 juillet 2016 relatif au titre professionnel délivré par le ministre chargé de l'emploi
- Arrêté du 22 décembre 2015 modifié relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi
- Arrêté du 21 juillet 2016 portant règlement général des sessions d'examen pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi
- Arrêté du 21 juillet 2016 relatif aux modalités d'agrément des organismes visés à l'article R. 338-8 du code de l'éducation
- Référence des arrêtés et décisions publiés au Journal Officiel ou au Bulletin Officiel (enregistrement au RNCP, création diplôme, accréditation...) :
- Date du JO/BO Référence au JO/BO 13/10/2022
- Arrêté du 28 septembre 2022 relatif au titre professionnel d'employé commercial

Certificateur : MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION

Date de publication de la fiche 25-11-2022

Date de début des parcours certifiants 15-12-2022

Date d'échéance de l'enregistrement 15-12-2027

Chiffres clés :

<https://www.francecompetences.fr/recherche/mcp/37099/>

Année d'obtention de la certification	Nombre de certifiés	Nombre de certifiés à la suite d'un parcours vae	Taux d'insertion global à 6 mois (en %)	Taux d'insertion dans le métier visé à 6 mois (en %)	Taux d'insertion dans le métier visé à 2 ans (en %)
2021	3482	5	66	54	54

[https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/formation?formation=AUTRE_3\\$31201\\$TH3-T](https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/formation?formation=AUTRE_3$31201$TH3-T)

