

## FORMATION :

### « Titre professionnel : Employé(e) commercial(e) »

#### Prérequis d'accès à la formation :

Formation en alternance - L'intégration en formation est conditionnée au fait de contractualiser un contrat de travail en alternance

-L'**âge minimum est de 16 ans**. (Il peut être abaissé à 15 ans si le jeune a atteint cet âge entre la rentrée scolaire et le 31 décembre de l'année civile, et qu'il a terminé son année de classe de 3e.)

-L'**âge maximum est de 30 ans** (29 ans révolus), Sauf :

-si le/la jeune était déjà en contrat d'apprentissage mais veut en signer un nouveau pour accéder à un niveau de diplôme supérieur à celui déjà obtenu, l'âge limite est fixée à 31 ans (30 ans révolus). Il ne doit pas s'écouler plus d'un an entre les deux contrats.

-si le jeune était déjà en contrat d'apprentissage mais que le précédent contrat d'apprentissage a été rompu pour des raisons indépendantes de sa volonté, l'âge limite est fixé à 31 ans (30 ans révolus). Il ne doit pas s'écouler plus d'1 an entre les deux contrats.

-si l'apprenti(e) est reconnu(e) travailleur(euse) handicapé(e), auquel cas il n'y a pas de limite d'âge.

-si l'apprenti(e) envisage de créer ou reprendre une entreprise supposant l'obtention d'un diplôme, auquel cas il n'y a pas de limite d'âge.

#### Accessibilité aux personnes handicapées :

ISEAH Formation s'engage à étudier toutes les adaptations nécessaires aux besoins des personnes en situation de handicap, qu'ils soient pédagogiques, matériels ou organisationnels (sur demande par mail à l'adresse [info@iseah.fr](mailto:info@iseah.fr) ou au 06.32.11.36.54).

#### Tarif :

Formation prise en charge par L'OPCO de l'entreprise d'accueil

#### Modalités pédagogiques :

- Salles de cours, matériel vidéo et micro-informatique, Internet, supports de cours adaptés, activités médiatisées en ligne, documents numériques.
- Assistance technique et pédagogique à distance
- Au rythme de l'alternance, l'entreprise et l'organisme de formation s'engagent à veiller à ce que les actions au titre de la période de professionnalisation associent une partie théorique en centre de formation ou animée de façon synchrone via classe virtuelle et une partie pratique en entreprise en relation avec la qualification préparée. (Pour plus de détails, voir le calendrier en annexe)

#### Objectifs de la formation :

##### Blocs de compétences :

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

##### Modalités d'évaluation :

- Tests et entretiens de motivations préalablement à l'action de formation
- 4 suivis sous forme d'entretiens avec l'apprenti(e), le conseiller(ère) en formation/formateur(trice) et le maître d'apprentissage.
- Évaluations réalisées pendant le parcours de formation (CCF)

**Modalité d'obtention du titre :**

Pour l'accès au titre professionnel visé, les compétences du candidat sont évaluées au vu :

- D'une épreuve de synthèse basée sur une mise en situation professionnelle
- Du dossier professionnel (DP)
- Des résultats des évaluations réalisées pendant le parcours de formation
- D'un entretien final avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le/la candidat(e) des compétences requises pour l'exercice des activités auxquelles conduit le titre visé.

**Durée de la formation :** 456 Heures

**Date de la formation :** DU «D\_Formation» AU «F\_formation»

**Lieu de formation :** CFA ISEAH Formation SAS - 20 rue Joséphine Caye 57070 METZ  
Les actions de formation peuvent être réalisées en tout ou partie en présentiel, à distance, et/ou en situation de travail.

**Entreprise :**  
«Raison\_sociale»  
«Adresse\_ent»  
«CP\_ent» «Ville\_ent»

**Stagiaires par session :** 2 à 30

**Programme de la formation :** «Titre\_ap» «Nom\_ap» «Prénom\_ap»

**Module 1 : METTRE A DISPOSITION DES CLIENTS LES PRODUITS DE L'UNITE MARCHANDE DANS UN ENVIRONNEMENT OMNISCANAL (220 heures) :**

Approvisionner l'unité marchande  
Utiliser les outils de traçabilité et d'identification des produits (Étiquetage, RFID...)  
Utiliser les matériels de stockage et de manutention  
Appliquer les mesures de lutte contre les différentes démarques  
Appliquer les réglementations en matière de sécurité et d'hygiène (EPI, gestes et postures, respect de la chaîne du froid, rotation de produits...)  
Utiliser les différents outils bureautiques  
Identifier les principaux indicateurs de performance  
Appliquer les règles et obligations légales concernant le recyclage et le tri sélectif des déchets  
Lutte contre la démarque  
Réceptionner, stocker et ranger les produits dans le respect des réglementations, des règles d'hygiène, de sécurité, de sûreté et de protection de la santé au travail  
Suivre les stocks et les flux marchands  
Vérifier la conformité de la livraison, en utilisant les documents nécessaires (bon de commande, bon de livraison, bon de transport...)  
Préparation des différents types d'inventaires, et mise en application des consignes données  
Organisation, nettoyage et rangement de la réserve  
Évaluer sa charge de travail et hiérarchiser ses tâches en fonction des priorités  
Transmission de l'information auprès de ses collègues ainsi que des responsables  
Connaissance des parcours d'achat des clients  
Connaissance de la structure de l'assortiment permanent et saisonnier de l'unité marchande  
Connaissance des sources d'approvisionnement et du circuit des marchandises  
Connaissance des méthodes de gestion des stocks

Assurer la présentation marchande des produits  
Appliquer la stratégie commerciale de l'entreprise  
Respecter les règles de merchandising d'organisation et de séduction  
Mettre en rayon un assortiment de produits permanents ou saisonniers  
Utiliser un plan d'implantation  
Nettoyer les mobiliers de présentation  
Réaliser le réassort des produits des linéaires et des mises en avant  
Veiller à la présence du balisage et de la signalétique  
Mettre en place le balisage des produits en utilisant la charte signalétique de l'enseigne  
Effectuer la rotation des produits  
Participer à la mise en place d'une opération commerciale  
Intégrer un nouveau produit en respectant les préconisations de l'entreprise  
Organiser les moyens matériels nécessaires aux implantations  
Contribuer à la gestion et optimiser les stocks  
Effectuer des comptages pour préparer des commandes ou participer à un inventaire  
Connaissance en matière de gestion de stocks, quantité de produits à commander, cadence de livraison, cadence de ventes...  
Travailler en équipe  
Traiter les commandes de produits client  
Utiliser les fonctions de base du système d'information ou des applicatifs de l'entreprise pour rechercher, saisir et valider les informations relatives aux prélèvements, mouvements, réapprovisionnements et expéditions des produits  
Utiliser les documents liés à la préparation et à l'expédition des produits  
Respecter les différentes étapes de la préparation de commande, répondre aux anomalies, remplacement ou rupture de produits  
Identifier les différents types de conditionnements et d'emballages  
Identifier les caractéristiques des produits à partir des pictogrammes

## **Module 2 : ACCUEILLIR LES CLIENTS ET RÉPONDRE À LEUR DEMANDE DANS UN ENVIRONNEMENT OMNICANAL (220 heures) :**

Accueillir, renseigner et servir les clients  
Appliquer les réglementations, les règles de protection des données personnelles de tous types  
Utiliser les outils et techniques d'encaissement  
Utiliser les différentes techniques de questionnement  
Maîtriser les calculs arithmétiques (écarts, pourcentages, cumuls, moyenne)  
Accueillir les clients en adoptant les comportements nécessaires à la relation et la fidélisation client  
Présenter l'offre de produits et de services de l'unité marchande  
Respect des différentes étapes du processus de vente  
Pratiquer les techniques d'écoute, de gestion de conflit et d'incivilité  
Adapter son organisation au parcours omnicanal en tenant compte des flux  
Contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat  
Assurer l'accueil des personnes en situation de handicap  
Utiliser les dispositifs d'aide à l'achat  
Utiliser le système d'information ou les applicatifs de l'entreprise pour effectuer des recherches  
Maîtriser les différentes fonctionnalités des dispositifs d'aide à l'achat  
Accueillir les clients en adoptant les comportements nécessaires à la relation client  
Mettre en oeuvre les techniques de fidélisation d'un client dans un parcours omnicanal  
Connaissance de la stratégie commerciale de l'entreprise  
Connaissance des principales familles de handicap : la déficience auditive, la déficience mentale, la déficience motrice, la déficience visuelle

Tenir un poste de caisse et superviser les caisses libre-service  
Ouvrir et fermer une caisse  
Enregistrer les ventes et encaisser les règlements des clients  
Vérifier les différents moyens de paiement  
Appliquer les procédures d'enregistrement des marchandises  
Respecter les consignes permettant de lutter contre les fraudes en caisse  
Gérer le flux client  
Remonter les informations client à sa direction  
Assister les clients dans l'usage des caisses en libre-service, en leur indiquant leur mode de fonctionnement et leurs consignes d'utilisation  
Informers le client des différents services et avantages proposés par le magasin (carte de fidélité, facilités de paiement, promotions), en lui présentant la nature et les bénéfices de l'offre concernée  
Remonter les informations aux personnes concernées  
Gérer les conflits en caisse dans la limite de ses compétences

**Module 3 : PRÉPARATION À L'EXAMEN (16 heures) :**

- 4 Bilans intermédiaires :
- Évaluations professionnelles alternant des épreuves pratiques et des épreuves théoriques.
- Les épreuves composant le titre professionnel :
- Une épreuve de synthèse basée sur une mise en situation professionnelle
- Un dossier professionnel (DP)
- Des évaluations réalisées pendant le parcours de formation (CCF)
- Un entretien final avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le/la candidat(e) des compétences requises pour l'exercice des activités auxquelles conduit le titre visé.