

# TITRE PROFESSIONNEL EMPLOYÉ(E) COMMERCIAL(E)

Diplôme visé : Titre professionnel de niveau 3 Employé(e) Commercial(e)

Date de mise à jour : le 10/11/2023

**Emplois ciblés :** Employé(e) libre-service, Employé(e) commercial(e), Employé(e) de rayon, Employé(e) en approvisionnement de rayon, Employé(e) polyvalent(e) de libre-service, Vendeur(se) en alimentation, Vendeur(se) en produits alimentaire, Caissier(e), Hôte(sse) de caisse, Caissier(e) en libre-service

## Objectifs :

L'employé(e) commercial(e) contribue au développement de l'activité commerciale du magasin en garantissant la disponibilité des articles en rayon et en facilitant la relation commerciale avec la clientèle.

Il(elle) assure l'approvisionnement, la mise en valeur des produits d'un rayon et répond aux sollicitations des clients, les oriente et les conseille.

## Moyens pédagogiques :

- Salles de formation, matériel vidéo et micro-informatique, Internet, supports de cours adaptés, activités médiatisées en ligne, documents numériques.
- Une équipe d'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)
- Supports pédagogiques interactifs : Etude de cas, Quiz interactifs...
- Mise à disposition supports de cours dans votre GED,
- Revue de presse actualisée chaque semaine
- Pédagogie Positive ....

Interventions de  
formateur(trice)s  
expert(e)s dans le  
domaine du  
commerce

## Suivi de la formation et évaluations :

- o Tests et entretiens de motivations préalablement à l'action de formation
- o Visites et évaluations en entreprise
- o QCM Interactifs
- o Grilles d'évaluations des compétences
- o Evaluations de formation
- o Epreuves de synthèse basée sur une mise en situation professionnelle
- o Dossier professionnel

## 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 03 87 21 99 83).

# RÉSUMÉ DE LA CERTIFICATION & INFORMATIONS CLÉS

## Accès à la formation :

### Prérequis :

- 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.
  - > L'apprenant dispose d'un outil informatique et d'une connexion internet.

### Modalités et délais d'accès :

- Par le biais d'un contrat de professionnalisation ou d'apprentissage, à l'issue d'un entretien de motivation et d'un test de connaissances et savoirs de base (délai d'un mois entre la diffusion de l'offre d'emploi et l'entrée en formation)
- Par la validation des acquis d'expérience (VAE) pour les salariés ou personnes en recherche d'emploi qui justifient d'au moins 3 ans l'expérience en rapport avec le Titre Professionnel visé

### Validation des Blocs de compétences :

- Suivis sous forme d'entretiens avec l'apprenant(e), le conseiller en formation et le tuteur.
- Évaluations propres aux séquences de formation à distance ou en présentielle déclinées par module.

### Passerelles et suite de parcours :

Ce titre professionnel offre de nombreuses possibilités de poursuite de parcours de formations ou d'études.

Vous pouvez notamment poursuivre votre parcours de formation par un CQP Vendeur(euse) charcuterie, CQP Poissonnier(ière), CQP Boucher(e), CQP Préparateur(trice) de commandes, Bac pro Métiers du commerce et de la vente...\*

Mais également par un titre professionnel de niveau 4 (Conseiller(e) de vente)...

(\*Liste non exhaustive)

Cette formation est une vraie passerelle vers l'insertion Professionnelle.

### Niveau équivalences validation

Le titre professionnel Employé(e) commercial(e) en magasin vous permet de vous former au métier d'employé(e) commercial(e).

Ce titre professionnel est délivré par le Ministère du Travail et reconnu par l'État.  
Il vous permettra d'obtenir un titre RNCP de niveau 3 (Niveau CAP/BEP).

En cas de validation partielle, l'apprenti(e) peut obtenir un des Certificats de Compétences Professionnelles composant le titre professionnel :

**CCP1** : Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal.  
**CCP2** : Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal.

POUR ENCORE PLUS D'INFORMATIONS NOUS VOUS INVITONS À CONSULTER LE LIEN SUIVANT :

<https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/>

### Conditions tarifaires :

La formation est prise en charge par l'OPCO de la branche professionnelle.

Date de mise à jour : 20/09/2023

## LISTE DES MODULES DE FORMATION

### 456 heures (sur une durée de 12 mois)

#### **PERIODE D'INTEGRATION**

Accueil et présentation des objectifs de la formation ;  
Prise de connaissance de l'environnement professionnel.

#### **ACTIVITE 1 : BLOC RNCP37099BC01 - Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal (220 heures)**

##### **1 - Approvisionner l'unité marchande**

Approvisionner l'unité marchande  
Contribuer à la gestion et optimiser les stocks ;  
Traiter les commandes de produits de clients ;

##### **2 - Assurer la présentation marchande des produits**

Merchandising ;  
Mise en rayon ;  
Étiquetage et affichage ;  
Gestion et rotation des produits.

##### **3 - Contribuer à la gestion et optimiser les stocks**

Gestion des stocks ;  
Planification des approvisionnements et réapprovisionnement ;

##### **4 - Traiter les commandes de produits de clients**

Réception des commandes ;  
Préparation de la commande ;  
Gestion des délais de livraison ;  
Gestion des retours.

#### **ACTIVITE 2 : BLOC RNCP37099BC02 - Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal (220 heures)**

##### **5 - Accueillir, renseigner et servir les clients**

Accueil des clients ;  
Orientation et renseignements ;  
Réception des plaintes et réclamations ;

##### **6 - Contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat**

Analyse des besoins des clients ;  
Mise en avant des produits ;  
Personnalisation de l'expérience ;  
Suivi des performances.

Date de mise à jour : 20/09/2023

## 7 - Tenir un poste de caisse et superviser les caisses libre-service

Gestion des transactions de paiement ;  
Contrôle de la caisse ;  
Supervision des caisses libre-service ;  
Gestion des retours et des remboursements ;  
Service client.

### **PRÉPARATION À LA CERTIFICATION (16 heures)**

Mise en situation professionnelle ;  
Entretien technique ;  
Entretien de synthèse avec le jury ;  
Présentation d'un dossier constitué durant la formation ;  
Compréhension orale et écrite.

### **ACCOMPAGNEMENT**

Date de mise à jour : 10/11/2023

---

20 Rue Josephine Caye 57070 METZ >> Tél : 03.87.21.99.83 >> Email : [contact@iseah.fr](mailto:contact@iseah.fr)  
Enregistrée sous le numéro 41 57 030 58 57 auprès de la région Grand Est >> SAS au capital de 1 000 €



Site internet : [www.iseah.fr](http://www.iseah.fr)