

Parcours qualifiant

Titre professionnel

Employé-e Commercial-e

Réf : VEN/EC2023

Le métier

Code ROME : D1106 ; D1505 ; D1507 ; N1103 ; N1105 ;

L'employé commercial participe à la réception des produits et vérifie la conformité de la livraison. Il stocke et range les produits dans le respect des principes de sécurité et d'optimisation de l'effort. Il prend en compte l'état des stocks, les ventes, les réservations clients et les objectifs commerciaux pour mettre à jour les paramètres de gestion des commandes. Il contribue aux inventaires. Il met en rayon l'offre produits. Il réalise le réassort de l'offre produits. Il maintient le rayon dans un état marchand, veille à l'accessibilité des produits et s'assure que les allées sont circulables. Il participe à la mise en place d'opérations commerciales et promotionnelles.

L'employé commercial traite les commandes client effectuées en ligne ou dans l'unité marchande. Il travaille dans le respect des principes de sécurité et d'optimisation de l'effort et applique les mesures de prévention contre les risques liés à son environnement de travail.

L'employé commercial accueille le client avec attention, écoute sa demande et prend en compte son parcours d'achat et d'éventuels besoins spécifiques de personnes en situation de handicap. Il renseigne le client en valorisant l'offre produits et de services de l'unité marchande. Il explique au client le fonctionnement du dispositif d'aide à l'achat et l'accompagne dans son utilisation. En toutes circonstances, y compris lors de litiges, d'incivilités et de réclamations clients, il adopte un comportement propice à la satisfaction et à la fidélisation. Il sollicite l'appui de sa hiérarchie si la situation l'exige.

L'employé commercial met en fonction les dispositifs d'aide à l'achat. Face à une panne courante de ces dispositifs, il établit le diagnostic et assure la maintenance de premier niveau. Il enregistre les marchandises vendues et encaisse les règlements. Il gère le flux des clients se présentant aux caisses en libre-service. Il effectue les contrôles nécessaires pour limiter la démarque inconnue.

L'emploi s'exerce sous la responsabilité de sa hiérarchie. L'employé commercial suit les consignes et, si nécessaire, demande des précisions. Il respecte les consignes relatives à la responsabilité sociétale (RSE) de l'enseigne. Il signale toute anomalie à sa hiérarchie et lui transmet les informations recueillies auprès des clients. En cas d'imprévus ou de dysfonctionnements, il réagit

rapidement, modifie ses priorités, s'adapte à la situation du moment, alerte sa hiérarchie et les services internes. Il applique les mesures correctives préconisées par sa hiérarchie.

L'employé commercial travaille en équipe. Il est en contact direct avec les clients. Il assure l'interface entre les clients, les interlocuteurs internes et externes et sa hiérarchie. Il communique, avec sa hiérarchie, les transporteurs, les fournisseurs, le personnel de sécurité et de maintenance et les services internes de l'entreprise tels que le service client, la centrale d'achat et la logistique, mais aussi avec les conseillers de vente, le réceptionnaire, le gestionnaire de stocks.

Il travaille en équipe sur la surface de vente et en présence des clients ou dans les réserves. Les conditions d'exercice de l'emploi varient selon la superficie de l'unité marchande, la nature des produits et des services proposés.

L'emploi s'exerce dans un environnement bruyant et nécessite de nombreux déplacements en surface de vente et en réserve. Les variations de température peuvent être importantes. L'employé commercial réalise des tâches de manutention, pour lesquelles le port d'équipements de protection est requis (EPI). Selon les charges à déplacer, l'emploi peut nécessiter l'obtention d'un certificat d'aptitude à la conduite en sécurité (CACES).

En fonction des contraintes de l'activité, des flux de clientèle et des aléas, ses horaires de travail peuvent être décalés. Il peut être amené à travailler le dimanche et les jours fériés.

Autres appellations métier :

employé commercial caisse et services; employé de commerce; employé de rayon; employé libre-service; employé qualifié libre-service; équipier magasin; équipier polyvalent

Débouchés :

Ce métier s'exerce dans tous types de points de vente : Grandes et moyennes surfaces alimentaires et non alimentaires ; Grandes et moyennes surfaces spécialisées ; Grands magasins ; Boutiques ; Magasins de proximité ; Négoces interentreprises ; Commerce de gros ; Dark store

L'Employé(e) Commercial(e) peut prétendre à évoluer vers la profession de Vendeur spécialisé ou de Responsable de rayon.

La formation

Informations principales

Public :

Salariés, demandeurs d'emploi

Prérequis :

Sans objet

Prix :

Nous consulter

Financement :**Demandeurs d'emploi :**

- Formation financée par la Région Nouvelle-Aquitaine (Habitations de Service Public)
- Prise en charge partielle des frais de repas et de nuitées tout au long de la formation
- Droits à la rémunération ouverts si conditions d'éligibilité réunies

Salariés : nous consulter

Durée :

651h dont 280h effectuées en entreprise. Ces durées sont indicatives et ajustables en fonction des besoins des personnes.

Certification :

- Titre Professionnel Employé Commercial de niveau 4 (Bac/Bac pro) délivré par le Ministère chargé de l'emploi.
- Certification SST délivrée par le réseau Assurance maladie Risques professionnels / INRS.

Objectifs :

- Se former aux compétences attendues du métier
- Préparer l'examen du Titre professionnel d'employé Commercial
- Booster son employabilité par l'acquisition de connaissances et de compétences complémentaires

Dates de session :**Consultez notre site internet**

Entrées et sorties par bloc de Compétences possibles (à planifier avec l'établissement INSUP de votre choix)

Lieu de formation :

Consultez notre site internet

Information collective :

Contactez l'établissement INSUP de votre choix.

Contacts et renseignements

Merci d'adresser vos demandes à formation@insup.org

Programme de formation

Ce parcours métier complet intègre à côté des compétences métier, modules professionnels et transversaux pour une insertion rapide et efficace sur le marché de l'emploi.

Période d'intégration et bilans

- Accueil
- Positionnement
- Adaptation continue du parcours
- Bilans intermédiaire et final

CCP 1 – Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal

- **Approvisionnement de l'unité marchande** : L'entreprise, Règlementation, Stratégies commerciales, Usages professionnels conformes au développement durable et à la politique RSE, Logistique, Hygiène/sécurité alimentaire, Réception et préparation des marchandises, Manutention
- **Présentation marchande des produits** : Univers produits, Merchandising d'organisation et séduction
- **Contribution à la gestion et optimisation des stocks** : Suivi des stocks, Démarque/surmarque, Inventaires, E-Commerce et digitalisation (NAVA)
- **Traitement des commandes** : Gestion des commandes faites en ligne ou sur place

CCP 2 – Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal

- **Accueil et service clients** : Typologie clientèle, Techniques de communication, Informer, orienter et conseiller, Gestion des retraits des commandes internet et Drive, Fidélisation
- **Contribution à l'amélioration de l'expérience d'achat** : Prendre en charge et accompagner les clients (aide au parcours d'achat)
- **Tenue d'un poste de caisse et supervision des caisses libre-service** : Utilisation des matériels (caisse, balance, TPE...), Règlementation des moyens de paiement, Opérations de caisse et encaissements, Techniques d'emballages et conditionnements

Période de certification

- **Se préparer à la certification** : Evaluations en Cours de Formation (ECF), Entraînement au passage du Titre Professionnel Employé (e) Commercial (e) / CCP visé, Accompagnement à la rédaction du Dossier Professionnel et de ses annexes, Accompagnement à la préparation de la Production (diaporama)
- **Se présenter à la session de certification devant le jury habilité** :
 - Mise en situation professionnelle 02h05,
 - Questionnement à partir de production 30 min,
 - Entretien final 15 min.

Période en entreprises (280h)

- Contractualiser les objectifs de la période en entreprise
- Préparer la session de validation
- Acquérir compétences et attitudes professionnelles nécessaires à l'obtention du titre
- Négocier un contrat de travail

Accompagnement vers l'emploi

- Intégrer les usages du numérique (dont la plateforme Talents d'ici) dans sa recherche d'emploi
- Connaissance de soi et de son environnement pour une acculturation générale sur le monde du travail, de ses attendus en termes de compétences comportementales (Softskills)
- Constituer ou enrichir son passeport de compétences
- Préciser ses cibles d'emploi (secteurs, fonctions, zone géographique) et se mettre en relation avec les structures d'aide à la recherche d'emploi (Missions locales, PE...), les employeurs
- Rédiger un CV, lettres de motivation, s'entraîner à l'entretien d'embauche

Modules transverses et complémentaires

Modules destinés aux apprenants bénéficiant d'un financement Région dans le cadre de l'Habilitation de Service Public.

- **Certification Sauveteur Secouriste du Travail (SST)** : préparation et passage de la certification
- Sensibilisation aux enjeux du numérique
- Sensibilisation aux enjeux du développement durable – Néo Terra Niveau 1
- Sensibilisation aux enjeux des valeurs de la république

Modalités de la formation

Modalités d'entrée en formation

- Inscription libre sur CmaFormation
- Recrutement après information collective, entretien individuel, tests (12 places)
- Délais d'accès après information collective : 1 à 3 semaines
- L'INSUP garantit aux personnes en situation de handicap l'accessibilité à la prestation

Modalités d'accueil et moyens techniques

- [Modalités d'accueil de nos établissements](#)
- chaque apprenant bénéficie d'1 poste informatique relié à internet, équipé du Pack Office 2019, avec logiciel de messagerie Outlook et un accès à notre plateforme LMS. Une imprimante et un téléphone sont également mis à disposition.
- Selon les procédures CHSCT et recommandations de l'ARS en vigueur, un EPI COVID 19 conforme sera fourni à chaque apprenant en cas de nécessité
- Les apprenants bénéficiant d'un financement Région pourront jouir d'une prise en charge partielle de leur frais de repas et de nuitées tout au long de la formation

Modalités pédagogiques

- Parcours individualisé et évolutif bâti à partir d'un positionnement, du parcours antérieur et des objectifs à atteindre
- Formation mêlant plusieurs modalités pédagogiques (cours théoriques, ateliers, Formation Ouverte et A Distance – FOAD tutorée...)
- Mise en situation professionnelle (cas pratiques, période d'alternance en entreprise, ...)

Modalités de validation

- Validation du Titre professionnel d'Employé Commercial ou d'un des 2 CCP composant ce titre
- Validation de la certification SST
- Evaluations continues tout au long de la formation par l'équipe pédagogique
- Attestation de fin de formation et de compétences acquises délivrée en fin d'action