

# PROGRAMME DE FORMATION

## Alternance

---

### NOM DU PROGRAMME :

**Titre Professionnel Employé (e) Commercial (e)**

NIVEAU :

**De type CAP**

### SOMMAIRE DU PROGRAMME DE FORMATION DÉTAILLÉ

I. Objectifs .....	2
II. Public concerné.....	2
III. Prérequis .....	2
IV. Modalités et outils pédagogiques .....	2
V. Caractéristiques .....	2
VI. Durée .....	3
VII. Dates .....	3
VIII. Programme.....	3
IX. Conditions d'apprentissage .....	5
X. Modalités d'évaluation des acquis.....	5
XI. Sanction visée.....	5
XII. Débouchés - suite de parcours - équivalences - passerelles.....	6
XIII. Indicateurs de résultats .....	6
XIV. Matériel stagiaire nécessaire .....	6
XV. Délai d'accès .....	6
XVI. Accessibilité.....	7
XVII. Tarif.....	7

## I. OBJECTIFS

Au terme de la formation, l'apprenant doit 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 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

## II. PUBLIC CONCERNÉ

Les publics concernés sont :

- Salariés
- Demandeurs d'emploi
- Etudiants

Formation particulièrement adaptée, entre autres, pour :

- Employé(e) Libre-service, Employé(e) de rayon, Employé(e) en approvisionnement de rayon, vendeur (se) en alimentation, vendeur (se) en produits alimentaires, hôte (esse) de caisse, caissier (ère) en libre-service.

## III. PRÉREQUIS

Les prérequis nécessaires pour bénéficier de la formation sont :

Les candidats doivent avoir un intérêt pour le commerce et savoir rédiger en français les éléments constitutifs de l'examen final.

## IV. MODALITÉS ET OUTILS PEDAGOGIQUES

Les modalités de suivi de la formation sont :

Présentiel et distanciel.

Les techniques pédagogiques employées sont :

- Apports théoriques et pratiques en salle, autoformation individualisée et accompagnée, mises en situations pratiques dans le cadre d'exercices, études de cas, jeux de rôle et sorties pédagogiques (visite(s) d'univers marchands).

## V. CARACTÉRISTIQUES

Formation certifiante :

- TITRE PROFESSIONNEL niveau 3 inscrit au RNCP N° code 37099
- CODE NSF N° code 312m- Commerce, vente-
- Codes ROME N° code D1507, D1106, N1105, D1505, N1103
- Formacode N° code 34566, 31734

## VI. DURÉE

La durée de la formation est de : 406 heures (Soit 58 jours).

La durée de la formation se fait sur 12 mois, avec un rythme d'alternance entre 1 jour et 2 jours en formation par semaine, et le reste du temps en entreprise.

## VII. DATES

1 rentrée par trimestre.

Pour plus de précisions, les équipes d'ACF sont à votre disposition pour vous renseigner.

## VIII. PROGRAMME

### Séquence ALT EC-M01 : Le projet de formation

#### Objectifs de formation :

- Situer le contenu de la formation par rapport aux attentes du métier de Employé Commercial,
- Favoriser l'intégration du participant au sein du groupe.

### BLOC DE COMPETENCES 1- RNCP37099BC01

#### **METTRE A DISPOSITION DES CLIENTS LES PRODUITS DE L'UNITE MARCHANDE DANS UN ENVIRONNEMENT OMNICANAL**

### Séquence ALT EC-M02-S01 : L'approvisionnement du point de vente

#### Objectifs de formation :

- Identifier les conditions d'acheminement des marchandises vers un magasin,
- Caractériser les différents outils informatiques de gestion des stocks,
- Décrire les différentes étapes pour préparer la mise en rayon de la marchandise,
- Mesurer l'impact de la démarque sur le compte d'exploitation de l'entreprise,
- Définir le processus et les méthodes d'organisation d'un inventaire.

### Séquence ALT EC-M02-S02 : Les règles de sécurité au travail

#### Objectifs de formation :

- Participer à la prévention des situations dangereuses pour les clients et le personnel du magasin,
- S'approprier les gestes et postures pour déplacer une charge.

### Séquence ALT EC-M02-S03 : L'entretien du magasin

#### Objectifs de formation :

- Connaître et appliquer les procédures légales concernant l'hygiène et la conservation des produits périssables,
- Identifier les processus et méthodes de nettoyage d'un rayon, des postes de caisse et des zones de stockage.

### Séquence ALT EC-M02-S04 : La législation commerciale

#### Objectifs de formation :

- Déterminer les conditions de formation d'un contrat de vente,
- Respecter la réglementation sur l'affichage des prix en magasin,
- Connaître la législation qui encadre le droit des consommateurs.

### **Séquence ALT EC-M02-S05 : Le merchandising du point de vente**

#### **Objectifs de formation :**

- Identifier les standards d'implantation à respecter,
- Mesurer l'attractivité d'un linéaire,
- Participer à la théâtralisation du point de vente

### **Séquence ALT EC-M02-S06 : La veille concurrentielle**

#### **Objectifs de formation :**

- Identifier et utiliser les outils de veille concurrentielle adaptés à son l'organisation de son unité.
- Diagnostiquer les forces et faiblesses de son rayon et ou point de vente.

### **Séquence ALT EC-M02-S07 : La préparation à l'épreuve de synthèse**

#### **Objectifs de formation :**

- Elaborer les exemples professionnels relatifs au Dossier Professionnel (DP) à présenter lors de la session de validation,
- S'entraîner aux mises en situation de l'épreuve de synthèse,
- Evaluation en cours de formation (ECF) Bloc 1.

## **BLOC DE COMPETENCES 2 – RNCP37099BC02**

### **ACCUEILLIR LES CLIENTS ET REPONDRE A LEUR DEMANDE DANS UN ENVIRONNEMENT OMNICANAL**

#### **Séquence ALT EC-M03-S01 : La communication interpersonnelle**

##### **Objectifs de formation :**

- Se représenter les mécanismes de la communication verbale et non verbale,
- Repérer les effets de sa posture en communication et réagir efficacement,
- Communiquer de manière constructive en situation de stress.

#### **Séquence ALT EC-M03-S02 : Les techniques de vente**

##### **Objectifs de formation :**

- Caractériser le parcours d'achat du consommateur,
- Identifier les attitudes adaptées pour accueillir et orienter le client,
- Savoir établir le contact et adopter le comportement adéquat au langage et au paralangage du client,
- S'approprier les outils d'écoute active,
- Caractériser les outils d'aide et les méthodes pour construire un argumentaire produit,
- Identifier les techniques de conclusion pour obtenir l'accord du client et proposer une vente additionnelle.

#### **Séquence ALT EC-M03-S03 : L'encaissement de la clientèle**

##### **Objectifs de formation :**

- Définir les standards et protocoles de gestion d'une caisse,
- Discriminer les différents moyens de paiement, savoir rendre la monnaie,
- Déterminer les phases de l'encaissement et les postures à adopter en fonction des situations,
- Savoir emballer les produits fragiles et réaliser les paquets cadeaux,
- Mesurer la recevabilité d'une réclamation client et définir les modalités de traitement,
- Identifier les méthodes et attitudes pour gérer les « incivilités » clients.

## **Séquence ALT EC-M03-S04 : La préparation à l'épreuve de synthèse**

### **Objectifs de formation :**

- Elaborer les exemples professionnels relatifs au Dossier Professionnel (DP) à présenter lors de la session de validation,
- S'entraîner aux mises en situation de l'épreuve de synthèse,
- Evaluation en cours de formation (ECF) Bloc 2.

### **Session d'examen TP Employé commercial (0.5 jours/ 3h)**

## **IX. CONDITIONS D'APPRENTISSAGE**

Dispositif de type :

Possibilité en inter entreprise et en intra entreprise.

Pour d'autres modalités, merci de contacter les équipes ACF.

En groupe de 15 stagiaires maximum.

## **X. MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Les modalités d'évaluation des acquis de l'apprenant sont :

Evaluations en cours de formation (ECF)

Présentation à la session de validation du Titre Professionnel : Employé (e) Commercial (e)

## **XI. SANCTION VISÉE**

**Formation certifiante :**

Type de sanction :

- Validation du titre professionnel Employé (e) Commercial (e) (niveau 3, certification de niveau CAP)

**Modalités d'évaluation du Titre Professionnel :**

- Mise en situation professionnelle ou présentation d'un projet réalisé en amont de la session
- Dossier professionnel et de ses annexes éventuelles
- Résultats des évaluations en cours de formation (ECF)
- Entretien avec le jury
  - Durée totale de la session d'examen : 3h

**Modalités de validation du Titre Professionnel :**

Le titre est composé de plusieurs blocs de compétences. Chaque bloc peut être validé séparément avant toute réactualisation du titre. Les Titres Professionnels sont réactualisés tous les 3 à 5ans.

Chaque bloc atteste que son titulaire maîtrise un ensemble cohérent de compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'une ou plusieurs des activités qui correspondent au titre visé.

Dans le cadre de l'alternance, en cas de validation partielle du Titre Professionnel, l'apprenant.e a un délai de 1an maximum après l'examen initial pour se représenter au ou aux blocs de compétences manquants, sans avoir à reprendre de formation. Au-delà de 1an, il sera nécessaire de suivre une formation du bloc de compétences manquant pour le repasser.

Pour plus d'informations n'hésitez pas à consulter la Fiche RNCP de France Compétences :  
<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37099/>

## **XII. DÉBOUCHÉS ET SUITE DE PARCOURS**

### **Débouchés :**

A l'issue de cette formation, et suivant l'entreprise dans laquelle l'apprenant travaillera, il est possible d'évoluer vers des postes du type :

Employé(e) de libre-service, employé(e) commercial(e), employé(e) de rayon, employé(e) en approvisionnement de rayon, employé(e) polyvalent(e) de libre service, vendeur en alimentation, vendeur en produits alimentaires, caissier(ère), Hôte(esse) de caisse, caissier(ère) en libre service.

### **Suite de parcours :**

A la suite de cette formation, une poursuite d'étude sur un niveau de qualification supérieur ou transverse dans le domaine est possible : de niveau Baccalauréat.

Comme les titres professionnels suivants :

- Vendeur Conseil
- Assistant Manager Unité Marchande

### **Equivalences :**

Il n'existe à ce jour pas d'équivalences vis-à-vis de ce titre.

### **Passerelles :**

Il n'existe à ce jour pas de passerelle vis-à-vis de ce titre.

Pour davantage d'informations concernant la poursuite d'études ou passerelles au niveau national, vous pouvez vous diriger vers un CEP (Conseil en Evolution Professionnelle) [www.mon-cep.org](http://www.mon-cep.org)

## **XIII. INDICATEURS DE RÉSULTATS**

Pour plus d'informations concernant les indicateurs de résultats, les équipes d'ACF sont à votre disposition pour vous partager les données chiffrées.

## **XIV. MATERIEL STAGIAIRE NÉCESSAIRE**

Matériel pour la formation en présentiel :

- De quoi prendre des notes (cahier, stylo, etc.)

Matériel pour la formation en distanciel :

- PC, casque, connexion Internet

## **XV. DÉLAI D'ACCÈS**

Durée estimée entre la demande du bénéficiaire et le début de la prestation : Entre 1 et 2 mois environ (1 rentrée par trimestre).

## **XVI. ACCESSIBILITÉ**

Pour des informations détaillées concernant les conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap (locaux, adaptation des moyens de la prestation), merci de consulter directement les équipes ACF.

## **XVII. TARIF**

Pour l'alternance :

- Pour l'apprenant.e : la formation est financée par l'OPCO dont relève l'entreprise au sein de laquelle l'apprenant.e suivra son alternance
- Pour l'entreprise : ACF s'engage à respecter les tarifs de France Compétences, donc il n'y a pas de reste à charge à payer
- Le tarif inclut la présentation à la session d'examen.