PROGRAMME DE FORMATION

Formation continue

NOM DU PROGRAMME :

Titre Professionnel

Employé (e) Commercial (e)

Pour le bloc de compétences N°2 - RNCP N°37099BC02 : ACCUEILLIR LES CLIENTS ET REPONDRE A LEUR DEMANDE DANS UN ENVIRONNEMENT OMNICANAL »

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 2
VII. Dates 3
VIII. Programme 3
IX. Conditions d'apprentissage 4
X. ModalitÉs d'évaluation des acquis 4
XI. Sanction visée 4
XII. Débouchés et suite de parcours 5
XIII. Indicateurs de résultats 5
XIV. Matériel stagiaire nécessaire 5
XV. Délai d'accès 5
XVI. Accessibilité 6
XVII. Tarif 6

I. OBJECTIFS

Au terme de la formation, l'apprenant doit être capable de :

- 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

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 PÉDAGOGIQUES

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 :
203 heures
Soit 29 jours

La durée de la formation se fait sur 5 mois, avec un rythme entre 1 jour et 2 jours en formation par semaine.

VII. DATES

1 rentrée par an par bloc de compétences.
Pour plus de précisions, les équipes d'ACF sont à votre disposition pour vous renseigner.

VIII. PROGRAMME

Séquence FC EC-M01 : Le projet de formation
Objectifs de formation :

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

BLOC DE COMPETENCES 2 – RNCP37099BC02
ACCUEILLIR LES CLIENTS ET REPONDRE A LEUR DEMANDE DANS UN ENVIRONNEMENT OMNICANAL
(10 jours/ 70 heures)

Séquence FC 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 FC -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 FC -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 FC 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 EMPLOYE COMMERCIAL MAGASIN POUR LE BLOC DE COMPETENCES N°2 (0.5 jour/ 1h30)

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 bloc de compétences N°2 du Titre Professionnel : Employé (e) Commercial (e)

XI. SANCTION VISÉE

Formation certifiante :
Type de sanction :

- Validation du bloc de compétences N°2 « Accueillir et accompagner le client dans un point de vente » du titre professionnel Employé (e) Commercial (e) (niveau 3, certification de niveau CAP)

Modalités d'évaluation :

- 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 : 1h30

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 la formation continue, chaque bloc peut être validé séparément
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'issu 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) de rayon, employé(e) polyvalent(e), vendeur (se) Hôte (sse) de caisse

Suite de parcours, équivalences et passerelles :

Le titre est composé de 2 CCP (Certificat Compétence Professionnelle = bloc de compétences), qui peuvent être validés séparément dans un délai inférieur à 5ans. Chaque CCP 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.

Une fois le bloc de compétences N°2 validé, il est possible de passer l'autre bloc de compétences :

- CCP 1 – BLOC N°1 : « Mettre a disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal » Code RNCP N° 37099BC01

Suite à cette formation, des passerelles sont possibles pour une poursuite d'étude sur un niveau de qualification supérieur ou transverse dans le domaine, à partir du moment où le niveau est validé (ici, suite à l'obtention du Titre Professionnel en entier par exemple, c'est-à-dire les 2 blocs de compétences qui le constituent).

Alors, à la suite de ce parcours, il est possible de poursuivre vers une formation de niveau de type :

Baccalauréat comme par exemple les titres professionnels suivants :

- Conseiller .ère de Vente
- Assistant Manager Unité Marchande

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

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. MATÉRIEL 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 suivant la date de la demande (1 rentrée par an par bloc de compétences)

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 la formation continue :

- Pour 1 personne : à partir de 3 045 € HT
- Le tarif inclus la présentation à la session d'examen.

Dernière mise à jour : 30/05/2023