PROGRAMME DE FORMATION

Formation continue

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 et suite de parcours 6
XIII. Indicateurs de résultats 6
XIV. Matériel stagiaire nécessaire 6
XV. Délai d'accès 7
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

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 :
406 heures
Soit 58 jours
La durée de la formation se fait sur 12 mois, avec un rythme entre 1 jour et 2 jours en formation par semaine.

VII. DATES

1 rentrée par trimestre.
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 d'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 FC 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 FC 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 FC 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 FC 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 FC 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 FC 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 FC 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 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 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 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) 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, 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.

- CCP 1 – BLOC N°1 : « Mettre a disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal » Code RNCP N° 37099BC01
- CCP 2 – BLOC N°2 : « Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal » Code RNCP N° 37099BC02

Il est possible également de valider ce titre par le biais de la VAE (Validation des Acquis de l'Expérience). Pour ce faire, il est nécessaire d'avoir une expérience minimum de 1an (continue ou discontinue) sur un poste similaire au titre professionnel visé (comptabilisant 1 607 heures au total).

A 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 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 la formation continue :

- Pour 1 personne : à partir de 6 090 € HT
- Le tarif inclus la présentation à la session d'examen.

Dernière mise à jour : 30/05/2023