

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	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
- Etudiants

Formation particulièrement adaptée, entre autres, pour :

- Employé(e) Libre-service, Employé(e) de rayon, Employé(e) polyvalent, 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 :

Distanciel et présentiel.

Les techniques pédagogiques employées sont :

- Apports théoriques et pratiques, 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 : 238 heures réparties sur une durée totale de 8 mois.

VII. DATES

Du 04 décembre 2024 au 03 juillet 2025.

VIII. PROGRAMME

Module 0.1 : 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

Module 1 : 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 les résultats économiques d'un rayon et les plans de lutte,
- Définir le processus et les méthodes d'organisation d'un inventaire.

Module 2 : 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.

Module 3 : L'Environnement et la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE)

Objectifs de formation :

- Identifier les pratiques respectueuses de l'environnement, incluant la gestion des déchets, le tri-sélectif et la gestion des produits invendus,
- Se représenter les valeurs de diversité et d'inclusion dans le service client.

Module 4 : 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.

Module 5 : La législation commerciale

Objectifs de formation :

- Maîtriser la réglementation sur l'affichage des prix en point de vente,
- Connaître la législation qui encadre le droit des consommateurs.

Module 6 : La mise en valeur des produits

Objectifs de formation :

- Connaître la politique mix-marketing de l'unité marchande,
- Identifier les standards merchandising d'implantation à respecter pour valoriser l'offre,
- Caractériser les techniques de théâtralisation du point de vente.

Module 7 : Le traitement des commandes clients

Objectifs de formation :

- Se représenter les modalités de gestion de commandes des clients et savoir utiliser des outils de traçabilité,
- Identifier les techniques de manutention pour constituer le panier du client,
- Repérer les documents de vente et d'expédition à joindre aux commandes.

Module 8 : La préparation à l'épreuve de synthèse

Objectifs de formation :

- Elaborer les productions écrites de preuves professionnelles 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 OMNISCANAL

Module 1 : La veille professionnelle

Objectifs de formation :

- Identifier et utiliser les outils de veille en ligne et exploiter les données,
- Développer sa connaissance des produits et contribuer à l'animation de l'espace de vente.

Module 2 : La relation client

Objectifs de formation :

- Caractériser la notion de 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 nouvelles technologies d'aide à la vente,
- Utiliser la méthode CAB pour argumenter l'offre produit.

Module 3 : 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,
- Identifier les leviers de fidélisation de la clientèle,
- Déterminer les phases de l'encaissement et les postures à adopter en fonction des situations,
- Mesurer la recevabilité d'une réclamation client et définir les modalités de traitement,
- Identifier les méthodes et attitudes pour gérer les « incivilités » clients.

Module 4 : La préparation à l'épreuve de synthèse

Objectifs de formation :

- Elaborer les productions écrites de preuves professionnelles 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.

COMPETENCES TRANSVERSES

Module 1 : 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.

Module 2 : La mobilisation des environnements numériques

Objectifs de formation :

Savoir exploiter des outils numériques (ordinateur, tablette, logiciels, application),
Utiliser des services en ligne (utiliser une boîte mail, remplir un formulaire, passer des commandes)
Utiliser des outils bureautiques et applications professionnelles (saisie de données)

Session d'examen TP Employé commercial

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

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 :

- Le nécessaire utile à la prise de 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.

Dernière mise à jour : 14/11/2024