



**RNCP 37099**

**Formacodes : 34566**

**31734**



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

**Alternance - Rythme Global : 1 semaine en CFA + 3 semaines en Entreprise**

### **Le métier - les missions**

L'Employé (e) Commercial (e) 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'EC traite également les commandes clients effectuées en ligne ou dans l'unité marchande. Il (elle) renseigne le client, met en fonction les dispositifs d'aide à l'achat.

L'employé (e) commercial (e) en magasin exerce dans tous types de points de vente : grandes, moyennes et petites surfaces commercialisant, le plus souvent en libre service, des produits alimentaires ou non alimentaires.

### **Les métiers accessibles**

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement : grandes et moyennes surfaces alimentaires ou non, ou spécialisées, Grands magasins, boutiques, commerce de gros, négoce interentreprises, Magasin de proximité

### **Les différents métiers accessibles, sont :**

- ➔ Employé (e) de libre-service ;
- ➔ Employé (e) commercial (e) ;
- ➔ Employé (e) de rayon non alimentaire ;
- ➔ Employé (e) commercial(e) caisse et services
- ➔ Employé (e) polyvalent (e) de libre-service
- ➔ Employé(e) en approvisionnement de rayon ;
- ➔ Employé(e) de commerce drive ;
- ➔ Equipier (ière) de commerce ;
- ➔ Equipier (ière) magasin;

### **Objectifs**

A la fin de la formation, les alternants auront la capacité de mettre en œuvre les compétences attestées du métier, à savoir :

- ➔ **Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal**
  - Approvisionner l'unité marchande
  - Assurer la présentation marchande des produits
  - Contribuer à la gestion et optimiser les stocks
  - Traiter les commandes de produits de clients
- ➔ **Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal**
  - 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

## Publics Concernés

### Contrat d'Apprentissage :

- Avoir entre 16 et 29 ans (15 ans sous conditions ; âge maximum 34 ans sous conditions).
- Pas d'âge limite pour: une personne avec une RQTH, ou un créateur/repreneur d'entreprise, ou un sportif de haut niveau.

### Contrat de professionnalisation :

- Jeunes de 16 à 25 ans révolus pour compléter leur formation initiale
- Bénéficiaires du RSA ou ASS ou AAH les personnes sortant d'un contrat CUI.
- Demandeurs d'emploi d'au moins 26 ans.

## Durée : 385 H en CFA

### **Contrat en alternance de 10 mois maximum.**

#### Horaires de la formation au sein du CFA :

De 9 h00 à 12h30 et de 13h30 h à 17 h

## Conditions d'accès

### • Prérequis :

Pour accéder à la préparation par la voie de l'apprentissage d'un titre professionnel, le jeune doit justifier d'une des conditions suivantes :

- 1° / Être titulaire d'un diplôme ou d'une certification professionnelle attestant d'au moins un niveau 3 (ex V) de qualification ;
- 2° / Être éligible au droit au retour en formation initiale au sens de l'article D. 122-3-1 du code de l'éducation (*être un jeune âgé de 16 à 25 ans révolus sortant du système éducatif sans diplôme ou ne possédant que le diplôme national du brevet ou le certificat de formation générale*).

### • Aptitudes & savoir être requis :

Motivé, organisé, rigoureux, autonome, disponible. Goût des contacts humains et du travail en équipe. Bonne résistance physique. Aisance dans la communication à l'oral et à l'écrit. Capacité à travailler debout de façon quasi permanente dans une ambiance généralement bruyante, bonne élocution. Accepte de travailler week-end et jours fériés avec une amplitude horaire changeante.

### • Personne en Situation de Handicap (PSH) :

Adaptation du dispositif d'accueil pour les personnes en situation de handicap (le cas échéant)  
Personnalisation du parcours et déploiement de moyens de compensation en centre comme en entreprise.

- Des référents handicapés sont mobilisés pour accueillir et informer la personne, participer à l'organisation du parcours de formation, communiquer sur l'accessibilité, assurer le lien avec les partenaires, ...

### **Référente Handicap : Sonia TSATSAS**

✉ : [sonia.tsatsas@idevformation.com](mailto:sonia.tsatsas@idevformation.com)

☎ : 06.35.31.72.09

## Modalités de recrutement et délais d'accès

**Suite demande/candidature : le demandeur sera contacté dans les 15 jours par IDEV.**

## Informations et recrutement

Information collective ou rendez-vous individuel.

Se Munir d'un **CV et de VOS IDENTIFIANTS D'ACCES A VOTRE EMAIL** (votre email et votre mot de passe).

- Passation de tests de positionnement + entretien individuel de motivation.
- Analyse du CV + détermination d'un plan individualisé à la recherche d'un contrat ou Mise en relation avec les entreprises partenaires.

## Programme de la formation

### Module CCP1

Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal (RNCP37099BC01)

### Module CCP2

Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal(RNCP37099BC02)

## Méthodes mobilisées

### Formation individualisée :

La méthodologie repose sur les principes fondateurs de l'éducation cognitive.

Elle est individualisée dans les parcours qu'elle propose, les contenus dispensés, la pédagogie mise en œuvre et dans le suivi personnalisé des apprenants.

Elle s'appuie sur la mise en œuvre de phases de travail individuelles et collectives à partir d'outils ludiques, attractifs et innovants (plateforme LMS, Serious Games...)

## Equipements et outils

- Postes informatiques équipés des logiciels bureautique, accès à internet haut débit, accès à la FOAD, imprimante, photocopieur, vidéoprojecteur...
- Supports pédagogiques et exercices d'application fournis à chaque alternant - Mise en Situation Professionnelle – FOAD – Escape Games.

## Modalités d'évaluation

- Evaluation formative et auto-évaluation tout au long de la formation.
- Livret d'évaluation en cours de formation renseigné à partir des résultats des évaluations tout au long du parcours.
- Livret d'apprentissage, attestation de fin de formation, bilan individuel à la fin de la formation.



## Modalités de certification

**Titre professionnel** : Inscription à la session de validation du titre ou CCP visé en fin de formation.

### Possibilité de valider 1 ou plusieurs blocs de compétences.

En cas d'échec ou de réussite partielle au titre professionnel, le candidat peut se présenter aux autres CCP constitutifs du titre professionnel dans la limite de la durée de validité du titre. Le candidat dispose d'un délai maximum d'un an suite à la fin de validité du titre pour se présenter au titre sans formation complémentaire si candidat issu d'un parcours de formation.

Dans le délai d'un an, le candidat ne peut se présenter à plus de trois sessions du titre visé.

### Lors de la session de validation au Titre :

**Mise en situation professionnelle** : (Durée : 2h05 mn)

La mise en situation comporte trois parties :

1. Pendant 1 heure, le candidat prend connaissance du sujet, des consignes, des documents nécessaires et des maquettes à compléter.

Le candidat :

- vérifie la conformité d'une livraison à l'aide de documents relatifs à la livraison, identifie d'éventuelles anomalies et les signale en complétant la maquette correspondante ;

- vérifie l'état des stocks réels et propose si nécessaire des ajustements de commande cohérents avec les besoins du rayon en complétant la maquette correspondante ;
  - réalise une action de relation client lors du traitement d'une commande effectuée en ligne ou dans l'unité marchande, en complétant la maquette correspondante ;
  - prend connaissance des dispositifs d'aide à l'achat ;
  - analyse la description d'une situation d'encaissement, et propose des actions correctives en complétant la maquette correspondante.
2. Pendant 40 min, le jury questionne le candidat sur :
- son travail relatif au contrôle d'une livraison et au signalement d'éventuelles anomalies (10 min) ;
  - son travail relatif à la mise à jour des stocks réels et à l'ajustement de commande (10 min) ;
  - son travail relatif au traitement d'une commande d'un client dans le cadre d'un parcours d'achat omnicanal (10 min) ;
  - son analyse d'une situation d'encaissement et les actions correctives apportées (10 min).

3. En amont de la session d'examen, le candidat conçoit quatre fiches produit. L'un des membres du jury choisit un produit et assure le rôle d'un client.

- Pendant 15 minutes, le candidat accueille, renseigne et sert le client à l'aide de ses fiches produit. Il explique au client le fonctionnement d'un dispositif d'aide à l'achat.
- Pendant 10 minutes le jury questionne le candidat sur sa pratique. Le jury s'appuie sur un guide de questionnement.

### Entretien à partir de production(s) (Durée : 30 min) :

En amont de la session d'examen, le candidat conçoit un diaporama.

Pendant 15 minutes, le candidat présente son diaporama.

Pendant 15 minutes, le jury questionne le candidat au sujet de son diaporama.

Le jury s'appuie sur un guide de questionnement.

### Entretien final avec le jury (Durée : 15 min) :

L'entretien permet de vérifier le niveau de maîtrise par le candidat de l'ensemble des compétences requises pour l'exercice des activités du titre visé/d'échanger sur l'expérience et la pratique acquises tout au long du parcours.

## Equivalences / Passerelles autres certifications

Pas de lien avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations.

## Lieu de formation

**IDEV**

1, avenue Jacqueline Auriol  
13700 Marignane



✉ : [dg@idevformation.com](mailto:dg@idevformation.com)

☎ : 04.42.88.05.24

## Prochaine(s) session(s)

Nous contacter pour obtenir les dates précises à l'adresse suivante: [dg@idevformation.com](mailto:dg@idevformation.com)



## Accessibilité

### Transports en commun :

 : Ligne 5 – Arrêt : Technoparc puis 350 m à pied.

Réseau « Lecar »: L035 et L055 (Martigues-Marignane) L036 (Marseille–Marignane).

Parking(s) : public gratuit sur place et à 200m.

### Restauration :

- Salle à disposition équipée d'un micro-onde, réfrigérateur pour la pause méridienne.
- Snacks et Établissements de restauration rapide à 400 m.

### Mobilité :

Un référent mobilité est nommé et pourra « étudier » avec vous la possibilité d'effectuer une partie de votre apprentissage dans une entreprise au niveau national et/ou international.

**Contact : Claude BASQUIN**

✉ : [claud.basquin@idevformation.com](mailto:claud.basquin@idevformation.com)

☎ : 04.13.25.92.13

## Coût de la Formation

- **100% de prise en charge par l'OPCO** si contrat d'apprentissage ou contrat de professionnalisation.
- **A partir de 5057€ pour 385 heures** de formation (pour les personnes en auto-financement et/ou mobilisant leur Compte Personnel de Formation et/ou dont le projet de formation est pris en charge par leur Entreprise).
- **Devis personnalisé selon projet.**