

EMPLOYE(E) COMMERCIAL(E)

TP-00219M08



Taux de satisfaction
89 %



Nombre de participant
80



Taux de rupture
45 %



Taux d'obtention **75 %**
Taux de présentation à
l'examen : **75 %**
sur les personnes inscrites



Taux d'insertion global
dans l'emploi **83 %**
Taux d'insertion global
dans le métier visé **83 %**

*Mise à jour des données chaque année en septembre
Données calculées sur la période entre septembre 2025 et août 2026*

Prérequis :

- Résultat du test de positionnement égal ou supérieur à 80% ;
- Lire , écrire couramment maîtrise des opérations de calcul de base.

Profil des candidat(e)s :

- Demandeurs d'emploi ;
- Salarié(e)s ;
- Apprenti(e)s.

Code ROME :

- D1106 - Vente en alimentation ;
- D1505 - Personnel de caisse ;
- N1103 - Magasinage et préparation de commandes ;
- D1507 - Mise en rayon libre-service.



Code RNCP37099

Objectifs généraux :

Maîtriser les compétences nécessaires à l'exercice du métier d'Employé(e) Commercial(e) et valider le Titre Professionnel de niveau 3 (équivalent à un CAP)
Pour contribuer à l'attractivité de l'unité marchande et satisfaire la demande, l'employé commercial met les produits à disposition des clients. Il les accueille avec attention et répond à leur demande afin de s'assurer de leur satisfaction et renforcer leur fidélisation.
=> Certification professionnelle délivrée par le Ministère du Travail du Plein Emploi et de l'Insertion.



Date de publication au Journal Officiel : 26/12/2004

Date d'effet : 15/12/2022

Date de fin prévisionnelle : 15/12/2027

En cas de réussite partielle à l'examen, des certificats de compétences professionnelles (CCP) sont délivrés par blocs. Pour plus d'informations n'hésitez pas à consulter la Fiche RNCP de France Compétences :

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37099/>

Connaissances et compétences attendues à l'issue de la formation :

- Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal ;
- Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal.

Rythme, durée et horaires de la formation :

Rythme contrat en alternance : 1 jour en CFA / 4 jours en entreprise.

Horaires de la formation : de 9h à 12h00 et de 13h00 à 17h.

Durée : à partir 406h au CFA pour un contrat de 12 mois.



Modalité d'accès à la formation :

- Recrutement toute l'année, positionnement : Dossier, Tests et/ou entretiens en amont de la formation. Délais d'accès à la formation : sur demande (1 mois avec un minimum de 4 stagiaires) ;

**Délais et durées indicatifs et ajustables en fonction des besoins et des personnes ;*

- Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Pour plus d'informations et d'accompagnement veuillez-vous rapprocher de notre référente handicap :

Elonie Martinez : **accessibilite@inova-campus.com**



Tarif :

Tarif pour le/la candidat(e) : 100% pris en charge

Tarif pour l'organisme financeur : à partir de 5065€ HT

(montant minimum pour un contrat d'apprentissage fixé sur la base du référentiel France compétence au 28/05/2026, 0% reste à charge pour l'entreprise).

Plusieurs dispositifs existent pour faire financer une formation, ils dépendent de la situation du candidat et de l'entreprise.

Si vous souhaitez des informations plus détaillées sur les financements et les prises en charge, veuillez contacter nos agences.

→ Devis sur demande auprès de notre centre



Contact :

Elonie MARTINEZ : contact@inova-campus.fr - 04 22 15 21 97 - 07 60 31 78 33

101 Avenue Auguste Baron, 13500 Martigues



Programme :

La formation se compose de 2 modules (blocs de compétences) complétés par l'alternance en entreprise.

58 jours en formation complétés par des jours en entreprise.



Jour 1 : Accueil, présentation des objectifs de formation, connaissance de l'environnement professionnel, du Dossier Professionnel, de l'examen, du référentiel de compétences REAC. (7h)

Jours 2 à 58 (de formation) :

- **CCP 1. Mettre à disposition du client les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal**

Approvisionner l'unité marchande : prise en charge des marchandises à la réception, vérification, préparation et rangement des marchandises en réserve ou acheminement vers la surface de vente en respectant les consignes d'hygiène et de sécurité et la valorisation des déchets - mettre en rayon l'offre produit en maintenant l'attractivité - réaliser le réassort et participer aux opérations commerciales et promotionnelles - participer au suivi des stocks, aux inventaires et contribuer à la validation des commandes en effectuant des comptages et des vérifications - réceptionner les commandes effectuées en ligne ou dans l'unité marchande (161h) ;

- **CCP 2. Accueillir les clients et répondre à leur demande**

Accueillir, renseigner et servir les clients en prenant en compte d'éventuelles situations de handicap - valoriser l'offre produit et améliorer l'expérience client - enregistrer les marchandises vendues et encaisser - gérer les réclamations clients, les flux en caisses et les conflits (115.5h)

Modules Excell/Word/Powerpoint. (14h)

Module de rédaction du Dossier Professionnel. (21h)

Module citoyenneté et sensibilisation à la mixité et à la diversité des métiers(7h)

Mise en situations d'évaluation types. (28h)

Suivi des acquis de compétences en situation de travail. (14h)

Transversal : communication/PSE/environnements numériques (7h)

Révision/préparation à l'examen (31,5h).

Présentation à l'examen (dans les 3 semaines maximums après la fin de la formation) : 1 jour (2h50)

Modalités détaillées de l'examen



Mise en situation professionnelle : 02 h 15 min

En amont de la session d'examen, le candidat choisit un univers parmi trois :

- alimentaire ;
- équipement de la personne ;
- équipement de la maison.

Avant la mise en situation, le candidat tire au sort un sujet en lien avec l'univers choisi.

Le jury ou le responsable de session donne au candidat le dossier avec les documents relatifs au sujet. Le dossier comprend les consignes, les documents nécessaires et des maquettes à compléter.

La mise en situation comporte trois parties :

1ère partie : 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.

2ème partie : Pendant 40 min, le jury questionne le candidat sur :

- son travail relatif au contrôle d'une livraison et au signalement d'éventuelles anomalies ;
- son travail relatif à la mise à jour des stocks réels et à l'ajustement de commande ;
- son travail relatif au traitement d'une commande d'un client dans le cadre d'un parcours d'achat omnicanal ;
- son analyse d'une situation d'encaissement et les actions correctives apportées.

3ème partie : 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.

Questionnement à partir de production(s) : 0 h 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 : 0 h 15 min

Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 02 h 50 min

Débouchés et suite de parcours :



Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

Employé(e) polyvalent et/ou qualifié(e) de libre-service
Employé(e) commercial(e) et/ou caisse et services
Employé(e) en approvisionnement de rayon
Employé(e) de rayon non alimentaire
Employé(e) de commerce drive
Equipier(e) de commerce et/ou de caisse
Equipier(e) magasin / polyvalent(e)
Aide commis

Poursuite de parcours :

TP Conseiller de vente (équivalent BAC)
TP Assistant Manager des Unités Marchandes (équivalent BAC)
TP Conseiller Commercial (équivalent BAC)

Passerelles :

Il y a la possibilité de valider la formation par certificat de compétence professionnelle.

Se référer à la fiche RNCP sur le site de France Compétences :

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37099/>

Modalités de validation

- Un parchemin pour l'obtention du Titre complet ou un livret de certification (CCP) pour la réussite partielle à l'examen sont attribués aux candidats(e).

Modalités de l'examen (2h50)

- EP1 Mise en situation professionnelle (2h05) ;
- EP2 Questionnement à partir de productions (0h30) ;
- EP3 Entretien final DP (0h15).

Moyens pédagogiques et techniques

- Alternance entre distanciel et périodes en entreprise ;
- Documents supports de formation projetés ;
- Exposés théoriques ;
- Alternance d'apprentissage synchrone et asynchrone ;
- Etude de cas concrets ;
- Quizz ;
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation ;
- Questions orales ou écrites (QCM) ;
- Mises en situation/jeux de rôles ;
- PC portable.

Equipe pédagogique

- Une équipe de professionnel(le)s expérimenté(e)s dans le métier de votre formation pour vous accompagner dans votre projet.

Modalités d'évaluation

- Mise en situation professionnelle éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s) ;
- Dossier professionnel et ses annexes éventuelles ;
- Réalisation d'un diaporama sur « Magasin-produits » et 4 fiches produits ;
- Les résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation ;
- Entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé ;
- Livret de suivi des compétences évaluées en FEST ;
- Grille d'évaluation des acquis tout au long de la formation.

