

Préparez le

Titre d'Employé-e Commercial-e

en formation en alternance

Titre Professionnel
RNCP délivré par
le Ministère du Travail
Niveau 3

DO-FL-008 – version 1.4 – mise à jour le 17/01/2025



ENTRÉE
POSSIBLE
TOUTE
L'ANNÉE

VOS MISSIONS

- Accueillir et renseigner les clients
- Réceptionner les marchandises
- Étiqueter et mettre en rayon les produits
- Gérer les stocks
- Réaliser les inventaires
- Préparer les commandes
- Gérer l'encaissement

VOS DÉBOUCHÉS

Accès direct à l'emploi dans le secteur du commerce et de la distribution

Possibilité d'évolution en tant que Conseiller-ère de Vente

PUBLIC CONCERNÉ

Tout public

MODALITÉS DE FORMATION

Alternance :

En contrat d'apprentissage ou de professionnalisation sur 12 mois

Rythme : 1 j en formation / 4 j en entreprise

RNCP37099 • Certificateur : Ministère du Travail du Plein Emploi et de l'Insertion
Instauration de la certification : 30/12/2015 • Publication de la fiche : 25/11/2022

CONTACTEZ NOUS

www.activmetiers.fr

📍 261 avenue du Général Leclerc 94700 MAISONS ALFORT

☎ 01 78 12 20 80

📧 polecommerce@activmetiers.fr



OBJECTIF :

Mettre les produits à disposition des clients pour contribuer à l'attractivité de l'unité marchande et satisfaire la demande. Accueillir les clients avec attention et répondre à leur demande pour assurer leur satisfaction et renforcer leur fidélisation. Assurer l'encaissement et fidéliser la clientèle.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Cours théoriques,
- Cas pratiques et mises en situation,
- Supports de formation,
- Salle équipée.

DURÉE & LIEU :

- 455 heures – Maisons-Alfort

PRÉ-REQUIS & MODALITÉS D'ACCÈS :

- Diplôme de niveau 2 ou expérience professionnelle équivalente,
- Sélection sur dossier, tests et entretien.

DATES DE FORMATION :

- Entrée permanente

CERTIFICATION & MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Examen final qualifié par le titre professionnel d'Employé·e Commercial·e en Magasin niveau 3 délivré par le ministère du travail.

- CCP 1 : Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal
- CCP 2 : Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal

Les CCP peuvent être validés séparément.

INTERVENANT·E·S :

- Formateur·trice·s diplômé·e·s de niveau 4 minimum et/ou justifiant d'une expérience professionnelle dans le domaine de 3 ans minimum.

PRIX :

- 5 065 € - contrat d'apprentissage ou de professionnalisation (base annuelle),
- 2 950 € - demandeur·euse d'emploi (individuel payant),

PROGRAMME

COMPÉTENCES TRANSVERSALES (112H)

Culture générale (28h)

- Techniques comportementales
- Connaître le monde de l'entreprise
- Le salarié en entreprise
- Principes de la laïcité
- La prise en compte de la diversité
- Le développement durable et la transition écologique
- L'éducation aux écrans

Systemes d'information (42h)

- Production de documents professionnels courants à l'aide de logiciels
- Traitement de texte
- Tableur
- Présentation assistée par ordinateur (diaporama)

Expression Française (28h)

- Remise à niveau en orthographe, grammaire et conjugaison
- Vocabulaire professionnel et courant
- Production de documents écrits
- Expression orale

Modules complémentaires (14h)

- Techniques de recherche d'emploi
- Modules pluridisciplinaires

GESTION DES FLUX DE MARCHANDISES (112H)

- Réception et Contrôle des Livraisons
- Gestion des Stocks et Flux Marchands
- Stockage et Mise à Disposition
- Réassort et Suivi des Flux
- Préparation de commande client
- Connaissance du matériel de stockage et de manutention
- Participation aux inventaires
- Analyse et Proposition d'Ajustements
- Connaissances Techniques et Légales
- Lutte contre la démarque

TENUE ET ANIMATION DE L'UNITÉ MARCHANDE (112H)

- Merchandising et Présentation des Produits
- Ergonomie de l'unité marchande et signalétique
- Approvisionnement de l'unité marchande
- Application des gestes et postures adaptés à la manutention
- Préparation des opérations commerciales permanentes ou saisonnières
- Connaissance de la réglementation et de la législation liées à l'univers marchand

VENDRE ET CONSEILLER LE CLIENT DANS UN ENVIRONNEMENT OMNISCANAL (98H)

- Accueil et Orientation des Clients
- Renseignement et Valorisation de l'Offre
- Service et Relation Client
- Utilisation des Outils et Techniques de Communication
- Gestion des Situations Difficiles et Fidélisation Client
- Utilisation des Dispositifs d'Aide à l'Achat
- Techniques de gestion des flux
- Suivi des ventes
- Parcours d'achat

ENCAISSEMENT (14H)

- Connaître les différents moyens de paiement
- Gestion de la caisse
- Gestion réclamations clients
- Connaître les procédures d'enregistrement des marchandises
- Supervision des Caisses Libre-Service

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE EN ENTREPRISE (7H)

- Application des règles de recyclage des déchets en magasin
- Connaître les gestes éco-citoyens en entreprise

VOUS ÊTES CANDIDAT·E :

Contactez notre Service Recrutement : polecommerce@activmetiers.fr • 01 78 12 20 80

