

DEMAIN JE SERAI ...

EMPLOYE COMMERCIAL

Niveau
3

Pré-requis	Conditions d'admission	Diplôme visé
Niveau troisième ou seconde ou CAP/BEP dans métiers de vente ou de services clientèle - expérience souhaitée	Entretien, tests de positionnement et vérification des pré-requis	Titre du ministère chargé de l'emploi de niveau 3 au RNCP 37099 Réussite : Nice 100% - Cannes 100% Insertion en emploi : Nice 49,2% - Cannes : 49,2% Satisfaction : Nice 100% - Cannes 100%

OBJECTIFS

L'objectif est d'acquérir les compétences du métier d'employé (e) commercial(e) pour contribuer à l'attractivité de l'unité marchande et de satisfaire la demande des clients en mettant à disposition les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal. Il accueille avec attention et en accompagne le client dans un point de vente.

Il répond à la demande des clients afin de s'assurer de leur satisfaction et de renforcer leur fidélisation.

MISSIONS / COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

L'employé commercial participe à la réception des produits et vérifie la conformité de la livraison. Il contribue à l'approvisionnement du magasin, à l'attractivité du rayon et à la gestion des stocks. Il assure la préparation, l'acheminement et la mise en rayon des produits, dans le respect des règles de manutention, d'hygiène, de sécurité, de stockage et de merchandising. Il effectue des comptages et des vérifications de stocks, des commandes. Il enregistre la démarque connue et participe à la lutte contre la démarque inconnue par une vigilance permanente.

Il accueille le client, écoute sa demande avec attention et prend en compte son parcours d'achat. Il prend également en compte d'éventuels besoins spécifiques des personnes en situation de handicap. Il le renseigne et le sert en valorisant l'offre de produits et de services de l'unité marchande. Il explique au client le fonctionnement des dispositifs d'aide à l'achat et l'accompagne dans leur utilisation. Il traite les réclamations clients, il adopte un comportement propice à la satisfaction et à la fidélisation du client et si nécessaire il sollicite l'appui de sa hiérarchie. Il met en fonction les dispositifs d'aide d'achat et en cas de panne, diagnostique et assure la maintenance. Il gère le flux des clients aux caisses en libre-service. Il enregistre les marchandises vendues et encaisse les règlements.

QUALITÉS ET APTITUDES

- Autonomie
- Bonne présentation, souriant, empathique
- Aisance dans la communication à l'oral et à l'écrit
- Méthode et sens de l'organisation
- Capacité relationnelle, esprit d'équipe
- Sens du service et de la relation client
- Bonne résistance physique

FORMATION

Durée	508 heures ; durée individualisée en fonction des besoins du stagiaire (+ 280 h de stage pratique en entreprise)
Sessions	Entrées et sorties permanentes ; nous consulter pour les dates de session
Alternance	1 semaine en formation ; 3 semaines en entreprise par mois sur 9 mois
Formation continue	6 à 9 mois de formation temps partiel / temps complet en fonction des besoins du stagiaire
Lieu de formation	Nice et/ou Cannes
Public	Salarié CDD/CDI, demandeur d'emploi, particulier, étudiant (formation initiale)
Dispositifs	Projet de Transition Professionnelle, VAE, CPF, Plan de Développement des Compétences, Pro A, CSP, Contrat de Professionnalisation / Contrat d'Apprentissage et Contrat d'Apprentissage Monégasque

Céline RESPAUT

formationcannes@ecole-esccom.com

Yamina ABDA

formationnice@ecole-esccom.com

Adaptation du dispositif d'accueil pour les personnes en situation d'handicap (le cas échéant)

Des référents handicap 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

Titre Professionnel
Diplôme reconnu par l'État



PROGRAMME DE FORMATION

MODULE 1

METTRE A DISPOSITION DES CLIENTS LES PRODUITS DE L'UNITE 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
- HACCP

MODULE 2

ACCUEILLIR LES CLIENTS ET REPENDRE A LEUR DEMANDE DANS UN ENVIRONNEMENT OMNICANAL

- Accueillir, renseigner et servir le client
- Contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat
- Tenir un poste de caisse et superviser les caisses libre-service

MODALITÉS D'ÉVALUATION

1 Le dossier professionnel (DP)

Chaque candidat reçoit un exemplaire du DP qu'il renseigne et présente lors de sa session de validation.

Le candidat porte dans le DP les éléments de son expérience professionnelle acquise, selon les cas, en centre de formation, en entreprise ou dans le cadre d'activités bénévoles.

La pratique professionnelle est structurée selon les activités type (correspondant aux CCP du titre visé).

2 L'épreuve de synthèse

L'épreuve de synthèse est principalement basée sur une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée.

3 Questionnement à partir des productions (diaporama) et entretien final avec le jury

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 de son parcours à partir des fiches descriptives de la pratique professionnelle du DP.

MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT

L'équipe pédagogique, coordinateurs et formateurs, est spécialisée dans la formation d'adultes et possède des qualifications et expériences professionnelles dans le domaine de la formation et/ou des métiers visés par la formation.

La formation est individualisée, elle s'alterne entre méthode démonstrative et active.

Des tests de positionnement réalisés en amont de la formation permettent de confirmer les pré-requis, d'adapter la durée de la formation et d'individualiser le parcours.

Cours en présentiel – formation de groupe – parcours modulaires de formation – travail en autonomie (évaluations) – Stage en entreprise.

Des supports de cours fournis au stagiaire, des supports documentaires variés à disposition, Exercices d'application, Etudes de cas concrets ;

Salles adaptées, 1 poste informatique par stagiaire, logiciels bureautique et comptable, accès à Internet haut débit, imprimante, photocopieur, tableau, paperboard, vidéoprojecteur, ...

L'Organisme de Formation met en œuvre les moyens pédagogiques, matériels et humains nécessaires à la formation dans le respect de la qualification visée.

EVALUATION ET SUIVI PEDAGOGIQUE

Feuilles de présence émargées quotidiennement par l'apprenant ; Grilles de positionnement et de progression en début et en fin de formation ; Evaluation formative tout au long de la formation ; Evaluation sommative en fin d'un module, ou en fin de formation ; Evaluation de satisfaction de l'apprenant en fin de formation et mi-parcours pour les formations longues.

MÉTIERS VISÉS

- Employé(e) de libre-service
- Employé(e) commercial(e)
- Vendeur (se) en produits alimentaires
- Employé(e) en approvisionnement de rayon
- Employé(e) polyvalent(e) de libre-service
- Caissier(ère) en libre-service

- Employé(e) de rayon
- Vendeur (se) en alimentation
- Hôte (esse) de caisse
- Caissier(ère)

Et après ?

Vous pourrez...

- Poursuivre vers un Titre Professionnel Conseiller de Vente (niveau 4)
- Intégrer une petite, moyenne ou grande surface alimentaire ou non alimentaire exercer l'un des Métiers visés