

TP - EMPLOYE COMMERCIAL

<p><u>Public :</u> Salariés, demandeurs d'emploi, particuliers de 16 ans à 29 ans révolus (Nos locaux sont accessibles aux PSH).</p>	<p><u>Type de formation :</u> Collectif : entrée et sortie permanente.</p>	<p><u>Code formation :</u> RNCP 37099</p>
<p><u>Modalités de la formation :</u> ❖ Formation présentielle avec périodes en entreprise. ❖ Accompagnement et suivi individualisé.</p>	<p><u>Validation visée :</u> Titre professionnel de niveau 3 (CAP/BEP) d'employé/e commercial/e.</p>	<p><u>Horaires en formation :</u> journée de 7 heures Matin : 09h30 à 13h00 Après-midi : de 14h00 à 17h30</p>
<p><u>Prérequis :</u> Maîtriser les savoirs de base : - Lire - Ecrire - Compter</p>	<p><u>Durée :</u> ❖ 6 mois (840 heures) dont 210 heures en centre (25% du temps total de la formation) et 630 heures de stage en entreprise.</p>	<p><u>Tarif horaire :</u> Collectif : 5040€ net</p>
<p><u>Niveau d'entrée :</u> Niveau V bis (pré qualification)</p> <p><u>Niveau de sortie :</u> Niveau V (CAP, BEP, CFP du premier degré)</p>		

ÉTAPES D'INSCRIPTION

La phase d'inscription sur la formation plusieurs comporte:

- Prise de contact avec notre organisme.
- Participation à une réunion d'information collective.
- Des tests de sélection permettant d'évaluer vos prés-acquis (les compétences que vous avez déjà).
- Un entretien individuel permettant :
 - d'évaluer vos prérequis techniques et pédagogiques
 - de confirmer votre identité et votre projet professionnel
 - d'évaluer les freins qui pourraient entraver l'entrée en formation

OBJECTIFS :

- Acquérir les compétences nécessaires au métier d'employé(e) commercial(e) en magasin
- S'insérer sur le marché du travail

OUTILS PEDAGOGIQUES :

- Salle de formation équipée
- Ordinateur

METHODE PEDAGOGIQUE :

- Alternance d'apports théoriques et de mises en situation professionnelles

MODALITES D'EVALUATION :

- Contrôle continu en cours de formation
- Evaluation de la période d'application en entreprise
- Rédaction d'un dossier professionnel
- Présentation aux épreuves de validation devant un jury habilité

Secteur d'activités :

- Grandes et moyennes surfaces alimentaires ou spécialisées ;
- Boutiques ;
- Commerce de gros.

PROGRAMME DE LA FORMATION

Module 1 CCP 1 : Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal: (68h)

Approvisionner l'unité marchande

- Vérifier la conformité de la livraison.
- Ranger la marchandise dans la réserve en effectuant la rotation des stocks.
- Préparer, étiqueter, antivoler les articles.
- Préparer et acheminer les réassorts de marchandise pour la surface de vente.
- Assurer la manutention des produits en respectant la sécurité des personnes et des biens

Assurer la présentation marchande des produits

- Remplir le rayon en respectant les implantations.
- Participer à la mise en place d'une opération commerciale.
- Intégrer un nouveau produit dans un linéaire de façon rationnelle.
- Maintenir le rayon dans un état marchand (plein, propre, prix).
- Suivre les plannings promotionnels et les catalogues publicitaires.
- Mettre en place le balisage des produits en utilisant la charte signalétique de l'enseigne.
- Trier et favoriser le recyclage des déchets du magasin en utilisant les containers dédiés

Contribuer à la gestion et optimiser les stocks

- Effectuer des comptages pour préparer des commandes ou participer à un inventaire.
- Utiliser un logiciel de gestion des stocks.
- Déterminer ou valider les quantités de produits à commander en tenant compte des besoins en rayon.
- Traiter la démarque connue et participer à la lutte contre la démarque inconnue.

Traiter les commandes de produits de clients

- Accueillir le client avec le sourire et l'orienter vers la section appropriée pour la prise en charge de sa commande.
- Écouter attentivement les demandes du client, prendre note des produits désirés et s'assurer de leur disponibilité.
- Vérifier la disponibilité des produits demandés en consultant le système informatique de gestion des stocks.
- Conseiller le client sur les produits similaires disponibles en cas de rupture de stock ou sur les produits complémentaires à sa commande.
- Rassembler les produits demandés en suivant les instructions de la commande et les conditions de stockage appropriées.
- Établir la facture de la commande et encaisser le paiement du client.
- Préparer les produits pour la livraison si nécessaire et organiser la livraison au client dans les délais impartis.
- Prendre contact avec le client après la livraison pour s'assurer de sa satisfaction et traiter toute réclamation éventuelle.

Module 2 **CCP 2 : Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal (58h)**

Accueillir, renseigner et servir les clients

- Accueillir les clients en adoptant les attitudes et les comportements nécessaires à la relation client en magasin.
- Utiliser les différentes techniques de questionnement.
- Pratiquer l'écoute active et la reformulation.
- Orienter le client sur la surface de vente.
- Adapter son discours au besoin du client.
- Présenter les avantages et les services de l'enseigne.
- Présenter les produits et proposer des articles complémentaires
- Prendre congé du client.
- Appliquer les techniques de fidélisation préconisées par l'entreprise.
- S'informer des différents objectifs ainsi que des résultats commerciaux du magasin

Contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat

- Ouvrir et fermer une caisse.
- Enregistrer les ventes et encaisser les règlements des clients.
- Vérifier les différents moyens de paiement.
- Proposer les services du magasin aux clients en caisse.
- Accueillir le client en adoptant une posture commerciale.
- Appliquer les techniques de fidélisation préconisées par l'entreprise.
- Prendre en charge les réclamations courantes des clients en caisse.
- Remonter les informations aux personnes concernées
- Gérer les conflits en caisse dans la limite de ses compétences.

Tenir un poste de caisse et superviser les caisses libre-service

- Accueillir les clients avec le sourire et les diriger vers les caisses appropriées en fonction de leurs besoins.
- Préparer la caisse en vérifiant l'état du matériel et la quantité de fonds.
- Effectuer les transactions avec les clients en scannant les produits, en calculant les montants et en encaissant les paiements.
- Vérifier la validité des moyens de paiement utilisés par les clients et signaler toute fraude éventuelle.
- Effectuer la clôture de la caisse en vérifiant les montants, en remplissant les documents nécessaires et en remettant les fonds à la personne habilitée.
- Surveiller le fonctionnement des caisses libre-service, aider les clients en cas de besoin et vérifier les tickets de caisse.
- Traiter les réclamations des clients en cas d'erreur ou de problème et apporter des solutions satisfaisantes.
- Respecter les procédures en matière de sécurité et de gestion des fonds ainsi que les normes de service à la clientèle.
- Faire remonter les informations à sa hiérarchie en cas de problèmes ou d'incidents et proposer des améliorations pour optimiser le fonctionnement de la caisse et des caisses libre-service.

Module 3 **Communication et Expressions** (25h)

Module 4 **La Relation Client** (10h)

Module 5 **Le DP (dossier professionnelle méthodologie)** 15h

Module 6 **NTIC** (10h)

Module 7 **Pratiques professionnelles** (14h)

Accueil, Positionnement Evaluations, Suivis et Accompagnement personnalisé 10h

EVALUATION

- Examen blanc
- Préparation du dossier professionnel et validation

Nb :

Pré-évaluation : pour connaître le niveau de connaissances avant la formation.

En cours de formation : tests, études de cas, oraux, préparation aux épreuves d'examen avec des professionnels.

Suivi individuel et personnalisé : en formation et en entreprise (livret d'évaluation).

En fin de formation : passage de l'examen, le Titre Professionnel est accessible par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP). Durée de l'examen final : 2h50.

Passerelles :

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

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37099/#ancree3>

POURSUITE DE FORMATION

La formation vise l'insertion directe en emploi. Vous pouvez envisager une poursuite de formation dans le cadre d'un titre professionnel (niveau 4 - BAC), puis d'un Brevet de Technicien Supérieur (BTS), puis d'une licence professionnelle dans les secteurs du commerce ou de la vente.

PERSPECTIVES ET DEBOUCHES

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

VALIDATION

Le titre professionnel d'Employé niveau 3 se compose de deux activités types, chaque activité type comportant les compétences nécessaires à sa réalisation. A chaque activité type correspond un certificat de compétences professionnelles (CCP). L'ensemble des Blocs de Compétences 1&2 permet d'accéder au Titre professionnel d'Employé, délivré par le Ministère du Travail (Réf. 00219 - JO 06/06/2014 prorogé par JO du 21 Juillet 2020), Niveau 3.

Des qualifications partielles, sous forme de certificats de compétences professionnelles (CCP), peuvent être obtenues

CCP1 : Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal = Bloc 1

CCP2 : Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal = Bloc 2 Vous disposez d'un délai de 5 ans à partir de l'obtention du premier CCP pour obtenir le titre professionnel.

MODE DE FINANCEMENT

Financement du conseil régional dans le cadre du programme région de formation (PRF)- Cap Emploi, Opérateurs de Compétences (OPCO), Pôle Emploi.

RESILIATION DU CONTRAT D'APPRENTISSAGE

Le contrat d'apprentissage peut être rompu par l'employeur ou l'apprenti (et son représentant s'il est mineur), dans les 45 premiers jours, consécutifs ou non, de formation pratique en entreprise effectuée par l'apprenti