

RÈGLEMENT D'EXAMEN

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE

→ 2 heures 5 minutes

Compétences évaluées

- Approvisionner l'unité marchande
- Contribuer à la gestion et optimiser les stocks
- Traiter les commandes de produits de clients
- 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

QUESTIONNEMENT À PARTIR DE PRODUCTION(S)

→ 30 minutes

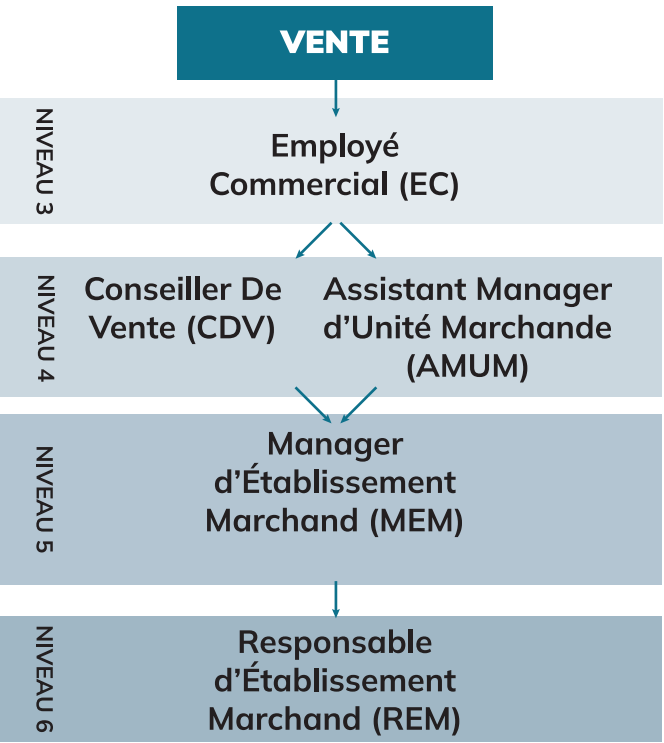
Compétences évaluées

- Assurer la présentation marchande des produits

ENTRETIEN FINAL

→ 15 minutes

EN SAVOIR PLUS



ET APRÈS LE TITRE PROFESSIONNEL ?

- Marché de l'emploi
- Titre professionnel CDV
- Titre professionnel AMUM
- Titre professionnel CRCD
- Bac professionnel Vente
- Tout autre diplôme dans le domaine de la vente

**FORMER AUJOURD'HUI
RÉUSSIR VRAIMENT**

CAEN • LE HAVRE • ROUEN
www.alternancia.fr
0972 52 6666
conseillers@alternancia.fr



**TITRE PROFESSIONNEL
EMPLOYÉ COMMERCIAL**

Formation diplômante de
Niveau 3

TITRE PROFESSIONNEL – NIVEAU 3 (CAP)

Certification professionnelle enregistrée pour six ans au Répertoire National des Certifications Professionnelles (N° de Fiche RNCP37099) sur décision du directeur de France Compétences suite à l'avis de commission de la certification professionnelle du 25 novembre 2022, au niveau de qualification 3, avec le code NSF 312m, sous l'intitulé Employé Commercial, avec effet jusqu'au 15 décembre 2027, délivrée par le Ministère du Travail, du Plein Emploi et de l'Insertion, l'organisme certificateur. Certification accessible via le dispositif de VAE, ou d'une combinatoire de ces modalités d'accès.



Code RNCP n°37099
<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37099/>

Conditions d'accès :
→ Test de positionnement ; Niveau 2 souhaité
→ Rendez-vous individuel avec un conseiller en formation

Durée : de 9 à 12 mois

Rythme : 1 jour par semaine en cours pendant 3 semaines et 2 jours la quatrième semaine

Statut :
→ Contrat de professionnalisation
→ Contrat d'apprentissage

Objectifs pédagogiques :
→ Mettre à disposition des clients les produits de vente du magasin ou de l'unité marchande dans un environnement omnicanal
→ Accueillir les clients et répondre à leur besoin dans un environnement omnicanal

LA FORMATION

L'employé commercial assure la mise en rayon, le réassort et la gestion des stocks pour garantir une offre accessible et attractive. Il accueille, conseille et oriente les clients, tout en valorisant l'offre de produits et services. Il traite les commandes en ligne et en magasin, enregistre les ventes et encaisse les paiements. Il participe à la réception des marchandises, contrôle leur conformité, range les produits en réserve et contribue aux inventaires.

Il met en place des actions commerciales et veille à la bonne tenue du magasin en respectant les règles de sécurité et d'optimisation de l'effort. Il gère les réclamations, les litiges et les situations d'incivilité avec professionnalisme, sollicitant sa hiérarchie si nécessaire. Il applique les consignes de responsabilité sociétale de l'enseigne et signale toute anomalie.

Travaillant en équipe, il communique avec sa hiérarchie, les fournisseurs, les transporteurs et les autres services de l'entreprise. Son emploi implique des déplacements fréquents en magasin et en réserve, des conditions parfois exigeantes (bruit, manutention, températures variables) et des horaires flexibles, y compris le week-end et les jours fériés.

LES PRINCIPALES MISSIONS

- Mise en rayon et gestion des stocks
- Accueil, conseil et fidélisation des clients
- Opérations commerciales et encaissement
- Respect des procédures et travail en équipe

LES OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Cours en présentiel
- Équipements informatiques

NOS VALEURS AJOUTÉES

- Entrées et sorties permanentes
- Initiation à la Langue des Signes

LES MODALITÉS D'ACCOMPAGNEMENT

- Ateliers d'améliorations professionnelles
- Convocations aux jobdatings
- Coaching individuel

PROGRAMME DE LA FORMATION

MODULE 1. METTRE À DISPOSITION DES CLIENTS LES PRODUITS DE L'UNITÉ MARCHANDE DANS UN ENVIRONNEMENT OMNICAL

- 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

MODULE 2. ACCUEILLIR LES CLIENTS ET RÉPONDRE À LEUR DEMANDE DANS UN ENVIRONNEMENT OMNICAL

- 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

COMPÉTENCES TRANSVERSALES

- Initiation à la Langue des Signes
- Bases du Français
- Anglais
- Savoirs-être
- Outils numériques

SECTEURS D'ACTIVITÉS

- Grandes et moyennes surfaces alimentaires et non alimentaires
- Grandes et moyennes surfaces spécialisées
- Grands magasins
- Boutiques
- Magasins de proximité
- Négoces interentreprises- Commerce de gros

DÉBOUCHÉS

- 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.

QUE FAIRE EN CAS D'ÉCHEC ?

Si les candidats réussissent partiellement l'examen, en obtenant uniquement l'un des quatre ECF, ils ont l'opportunité de retenter l'ECF manquant pour compléter leur certification, ceci dans le respect du délai de validité du titre. Dans le cas où aucun ECF n'est validé et en présence d'un échec total, les candidats peuvent, avec l'approbation du jury, se présenter de nouveau à l'examen, mais cette possibilité est limitée à une seule reprise et doit se faire dans l'année suivant la première tentative.