

TITRE PROFESSIONNEL EMPLOYÉ COMMERCIAL

NIVEAU 3 CAP RNCP 37099 MINISTÈRE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION

Objectif de la formation :

La formation vise à préparer les apprenants à exercer le métier d'Employé Commercial en maîtrisant les compétences nécessaires à la mise à disposition des produits et à la gestion de la relation client dans un environnement de commerce physique ou omnicanal.

À l'issue du parcours, le titulaire du titre sera capable de :

- Assurer l'approvisionnement et la présentation des produits.
- Participer à la gestion des stocks et à l'optimisation de l'espace de vente.
- Accueillir, informer et accompagner les clients.
- Contribuer à l'amélioration de l'expérience client.
- Tenir un poste de caisse dans le respect des procédures.

Compétences développées

La formation permet de développer :

- Organisation et gestion des flux marchandises
- Application des règles de merchandising
- Gestion des stocks et inventaires
- Techniques d'accueil et de communication professionnelle
- Conseil client et vente additionnelle
- Gestion des situations relationnelles complexes
- Encaissement et sécurisation des opérations
- Travail en équipe et posture professionnelle

Blocs de compétences

- RNCP37099BC01 - Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande
- RNCP37099BC02 - Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal

Chaque bloc peut être validé indépendamment conformément au référentiel de certification.

Passage d'examen

Bloc de compétences	Épreuve principale	Durée (indicative)	Modalité complémentaire	Durée entretien
RNCP37099BC01 - Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande	Mise en situation professionnelle : 01 h 15 min	1 h 45 min	Entretien technique	0 h 20 min
RNCP37099BC02 - Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal	Mise en situation professionnelle	2 h 00 min	Entretien technique	0 h 15 min
Certification globale (finale)	Entretien final avec le jury	—	Évaluation de la posture professionnelle	~0 h 20 min

TITRE PROFESSIONNEL EMPLOYÉ COMMERCIAL

Objectifs

À l'issue du bloc 1, l'apprenant devra être capable de :

- Être capable de contrôler la conformité d'une livraison en vérifiant les quantités, la qualité et les références, et en signalant toute anomalie selon la procédure interne.
- Être capable d'implanter les produits en rayon en respectant les règles de merchandising, le planogramme et les consignes commerciales.
- Être capable d'assurer le réassort d'un rayon en tenant compte des rotations, des ruptures et des flux clients.
- Être capable de participer à la gestion des stocks en réalisant un comptage, en identifiant les écarts et en appliquant les procédures correctives simples.
- Être capable de préparer une commande client en respectant les délais, la conformité des produits et les règles de sécurité.

À l'issue du bloc 2, l'apprenant devra être capable de :

1. Être capable d'accueillir un client avec une posture professionnelle adaptée, en utilisant les techniques d'écoute active et de reformulation.
2. Être capable d'identifier le besoin du client afin de proposer une solution adaptée à sa demande.
3. Être capable d'argumenter une proposition commerciale en mettant en avant les caractéristiques et avantages du produit.
4. Être capable de gérer une situation d'insatisfaction client en appliquant les procédures de l'entreprise et en maintenant une communication professionnelle.
5. Être capable de réaliser une opération d'encaissement en respectant les règles de sécurité, de fiabilité et de clôture de caisse.

Conditions d'admission

- Pas de pré-requis
- Admission sur dossier de candidature, entretien de motivation et test.
- Démarrage de la formation en septembre

Régime d'études et durée de formation

En alternance

- Sur l'année de formation, vous alternez :
 - Temps en entreprise
 - Temps en centre de formation, selon un rythme d'alternance défini (ex. 2 jours / 3 jours)
 - Volume horaire en centre : 420 heures
- Accès soumis à la signature d'un contrat (d'apprentissage ou de professionnalisation)
- Coût de la formation pris en charge par l'OPCO de l'entreprise signataire du contrat

Que faire après le titre professionnel d'employé commercial?

Perspectives d'emploi

- Employé(e) commercial(e) ; Vendeur(se) en magasin ; Employé(e) libre-service ; Employé(e) de rayon
- Hôte(sse) de caisse

Poursuivre vos études

Chez l'EXXECC : Titre professionnel conseiller de vente - BTS MCO

- Autres perspectives
- Évolutions professionnelles par l'expérience
- Validation des acquis de l'expérience (VAE)

Accessibilité handicapé (nous contacter)

Votre profil

Cette formation est faite pour vous si :

- Vous aimez le contact avec le public
- Vous appréciez le travail en équipe
- Vous êtes dynamique et organisé(e)
- Vous avez le sens du service
- Vous souhaitez intégrer rapidement le monde professionnel