

TITRE PROFESSIONNEL EMPLOYE COMMERCIAL – niveau III

PRESENTATION GENERALE

L'employé commercial participe à la réception des produits et vérifie la conformité de la livraison. Il stocke et range les produits dans le respect des principes de sécurité et d'optimisation de l'effort. Il prend en compte l'état du stock, les ventes, les réservations clients et les objectifs commerciaux pour mettre à jour les paramètres de gestion des commandes. IL contribue aux inventaires. Il met en rayon l'offre produits. Il maintient le rayon dans un état marchand, veille à l'accessibilité des produits et s'assure que les allées sont circulables. Il participe à la mise en place d'opérations commerciales et promotionnelles.

L'employé commercial traite les commandes clients effectuées en ligne ou dans l'unité marchande. Il travaille dans le respect des principes de sécurité et d'optimisation de l'effort et applique les mesures de prévention contre les risques liés à son environnement de travail.

L'employé commercial accueille le client avec attention ; écoute sa demande et prend en compte son parcours d'achat et d'éventuels besoins spécifiques de personnes en situation de handicap. Il renseigne le client en valorisant l'offre produits et de services de l'unité marchande. Il explique au client le fonctionnement du dispositif d'aide à l'achat et l'accompagne dans son utilisation.

En toutes circonstances, y compris lors de litiges, d'incivilités et de réclamations clients, il adopte un comportement propice à la satisfaction et à la fidélisation. Il sollicite l'appui de sa hiérarchie si la situation l'exige.

LES PERSONNES CONCERNEES :

Demandeur d'emploi
Jeune de 16 à 29 ans
Salariés

PRE-REQUIS :

Niveau 3^{ème} ou équivalent.
Les aptitudes professionnelles : être à l'écoute, sociale et en bonne santé physique

VALIDATION :

Cette formation est validée par le Titre Professionnel de niveau IV du ministère du Travail du plein emploi et de l'insertion enregistré au RNCP sous le numéro 37 099, composé de 2 certificats de compétences professionnelles correspondant aux activités précédemment énumérées. Sa date d'enregistrement est le 15/12/2022.

Ce diplôme peut être validé par blocs de compétences.

Lorsque le diplôme n'est pas obtenu dans sa globalité, le stagiaire a la possibilité de valider les CCP manquants sur une session d'examen CCP pendant 5 ans après l'obtention du 1^{er} CCP.

OBJECTIFS :

A l'issue de la formation, vous serez capable de :

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

Le déroulement du stage :

Durée : 462 heures

Lieu de formation :
Saint André

Nombre de stagiaires :
12

Coût : 5 065€

Horaires :
8h-12h/ 13h-16h

Date d'évaluation :
2027

Contact : 2628 chemin Lefaguyès - 97440 Saint André - Tél : 0262 29 89 73
N° d'existence : 98970284297 - N° SIRET : 444 906 549 000 35 Code APE : 8589A

Pour plus d'information, rendez-vous sur le site du ministère :

<https://www.banque.di.afpa.fr/EspaceEmployeursCandidatsActeurs/titre-professionnel/00219m08>

MODALITES ET DELAI D'ACCES :

L'accès à nos formations peut être initié par l'employeur, à l'initiative du salarié, par un particulier ou à la demande de France Travail ... Pour vos demandes de formation, contactez-nous par téléphone au 0262 29 89 73 ou par courriel : pedagogie@alphaformation.run. Nous nous engageons à vous répondre dans un délai de 72 heures.

ACCESSIBILITE

Toutes nos formations sont accessibles et adaptables aux personnes en situation d'handicap et nous veillons au respect des conditions d'accueil.

Cette formation en entrée permanente

CONTENU DU PROGRAMME :

CCP 1 : Mettre à disposition des clients les produits de l'unité 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

CCP 2 : Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal

- 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

METHODES / MOYENS PEDAGOGIQUES

Alpha formation O.I a fondé sa méthode de formation sur des principes ainsi que sur une pédagogie de l'alternance.

Son action de formation repose sur l'accompagnement de la personne dans son parcours et sur la mise en place de situations d'apprentissage.

L'équipe pédagogique réalise un travail avec les stagiaires pour leur faire prendre conscience de leur besoin d'évolution. Il œuvre de manière à ce qu'ils se sentent impliqués dans leur formation et à ce qu'ils deviennent des « récepteurs actifs », qu'ils acquièrent une bonne connaissance de l'environnement professionnel du métier EC.

Pour concrétiser ces principes, ALPHA FORMATION O.I privilégie l'approche par compétences qui s'appuie sur une **pédagogie participative et individualisée**.

Dans cette démarche, sont privilégiées les méthodes pédagogiques qui font appel à des mises en situation faisant immergées des savoir-faire, tout en inculquant les gestes et postures professionnels requis. Les mises en situation professionnelles sont organisées pendant la formation.

Matériels pédagogiques : ordinateurs, vidéoprojecteur, tableau blanc et accessoires

Supports pédagogiques :

- Fiches méthodologiques et fiches pratiques

Contact : 2628 chemin Lefaguyès - 97440 Saint André - Tél : 0262 29 89 73
N° d'existence : 98970284297 - N° SIRET : 444 906 549 000 35 Code APE : 8589A

- Cours et exercices sous format papier et numérique

SUIVI / EVALUATION

En cours de formation, le stagiaire participe à des évaluations qui permet de mesurer le niveau d'acquisition du formé. Le formateur remplit alors le livret d'Evaluation en Cours de Formation. Des rattrapages sont possibles en cas d'échec aux évaluations.

Une réunion des membres de l'équipe pédagogique permet de faire le point sur l'accompagnement réalisé, les actions à mener nécessaires pour pouvoir optimiser la suite de l'apprentissage.

En fin de formation, chaque candidat se présente aux épreuves de la session de validation du titre en vue de l'obtention du diplôme.

Par ailleurs, à l'issue de la formation, une enquête sur le déroulement est réalisée afin d'évaluer la satisfaction du stagiaire par rapport à l'action.

EQUIVALENCE :

L'équivalence est le CAP équipier polyvalent du commerce ou CAP Vente.

SUITE DE PARCOURS

Les suites de parcours possible après l'obtention du titre professionnel sont :

- TP Conseiller de vente

DEBOUCHES DU TITRE PROFESSIONNEL

L'employé commercial exerce dans tous types de point de vente, grandes, moyennes et petites surfaces qui proposent des produits nécessitant une vente conseil en face à face.

Les postes envisageables :

- Conseiller clientèle
- Vendeur conseil
- Vendeur en magasin