Employé commercial
RNCP37099

Le programme de formation
La formation a pour objectif de faire valider par le candidat le Titre Professionnel Employé commercial de niveau 3 (équivalent CAP ou BEP), RNCP37099 enregistré le 28/09/2022, délivré par le Ministère du Travail.

Pré requis :
- Nécessité de disposer d'un matériel informatique (ordinateur, portable, tablette et/ou smartphone) et d'une connexion Internet haut-débit pour permettre l'accès à la plateforme de formation
- Le candidat qui se présente après un parcours de formation à une session d'examen du titre prépare ses productions à partir d'une période en entreprise. Cette période en entreprise, d'une durée de 280 heures minimum, est obligatoire pour se présenter aux épreuves du titre.

Public visé

- Demandeur/se d'emploi ou salarié/e souhaitant une reconversion et/ou une évolution professionnelle, afin d'acquérir, compléter, certifier ou valider les compétences au métier d'Employé commercial.

Objectifs du programme

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
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

Modalités pédagogiques

Formation personnalisée réalisée entièrement à distance comprenant 5 volets :
1. 8 parcours de e-learning comprenant au total 255 vidéos de formation enregistrées par 140 experts différents.
2. 8 examens réalisés en ligne à la fin de l'étude de chaque parcours avec délivrance d'une note.
3. Etude et tests finaux de 2 livres (Gestion commerciale, Techniques de vente) sous format électronique qui complètent les parcours de formation.
4. Entretiens individuels en visio avec un responsable technique et pédagogique. Lors des rendez-vous programmés en visio conférences, le consultant formateur référent répond aux questions éventuelles des apprenants, aide le candidat à réaliser son dossier professionnel, l'informe des modalités de l'examen et le prépare au déroulement de l'examen devant le jury.
5. Assistance dans la préparation du dossier professionnel ou du rapport de stage à soumettre au jury d'examen. Les ECF sont établis par le responsable pédagogique de FORCES à partir du

référentiel d'évaluation de la formation, du programme de formation et des notes des examens réalisés en ligne à la fin de chaque parcours de formation.

La formation permet à l'apprenant d'acquérir les compétences nécessaires pour assurer l'accueil et l'orientation des clients.

Le futur employé commercial apprend à participer à la réception des produits et vérifier 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 des stocks, 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 réalise le réassort de 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 client 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.

La formation permet de développer les compétences relationnelles, les soft skills et les techniques de communication indispensables à l'accueil et le conseil client.

Contenu du programme

Bloc de compétences 1 : Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal
4 parcours de e-learning enregistrés par 92 experts différents

- Je découvre le commerce et la distribution en France – Télécharger le parcours (PDF)
- Je travaille et réussis dans un magasin en libre-service – Télécharger le parcours (PDF)
- Je gère l'assortiment d'un rayon – Télécharger le parcours (PDF)
- J'optimise mes achats et les stocks – Télécharger le parcours (PDF)

Bloc de compétences 2 : Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal
4 parcours de e-learning enregistrés par 48 experts différents

- J'adopte des comportements personnels gagnants – Télécharger le parcours (PDF)
- Je développe mes soft skills professionnels – Télécharger le parcours (PDF)
- Je sais vendre – Télécharger le parcours (PDF)
- Je deviens un vendeur connecté – Télécharger le parcours (PDF)

La durée moyenne d'un parcours est de 8 à 12 heures, chaque parcours étant composé par 25 à 40 vidéos de formation, accompagnées chacune de 3 à 5 tests de validation de connaissances. Des PDF pédagogiques complètent les parcours.

Modalités d'admission

Admission après entretien

Certification

Titre professionnel Employé commercial, délivré à l'issue de la formation, si le candidat réussit les évaluations conformes aux exigences de la Certification.
Voir sur ce lien les conditions d'examen de certification pour obtenir un titre professionnel

Equivalences, passerelles, suite de parcours et débouchés : voir le détail de cette formation sur https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37099#anchor3 et sur https://www.onisep.fr/ressources/univers-formation/formations/lycees/tp-employe-commercial

TEMPS PROGRAMME DE FORMATION

Heures de e-learning : 75 H
Heures de tests de connaissances : 10 H
Temps d'accompagnement par un responsable technique et pédagogique : 8 H
Etude des livres numériques : 80 H
Assistance dans la préparation du dossier professionnel : 4 H

Temps total de formation : 177 H
Temps période en entreprise : 280 H
Total temps de formation : 457 H

DUREE DU PROGRAMME DE FORMATION : 6 mois

Le temps de travail personnel de l'apprenant est d'environ 40h pour l'établissement de son DP et de 4h pour la réalisation de sa production.

LES EPREUVES DU TITRE EMPLOYE COMMERCIAL

L'examen se compose comme suit, pour une durée totale de l'épreuve pour le candidat : 2 h 50 :

Mise en situation professionnelle : 2 h 05 min
En amont de la session d'examen, le candidat choisit un univers parmi trois :
- alimentaire
- équipement de la personne
- équipement de la maison.

Avant la mise en situation, le candidat tire au sort un sujet en lien avec l'univers choisi.
Le jury ou le responsable de session donne au candidat le dossier avec les documents relatifs au sujet. Le dossier comprend les consignes, les documents nécessaires et des maquettes à compléter.

La mise en situation comporte trois parties :
1. Pendant 1 heure, le candidat prend connaissance du sujet, des consignes, des documents nécessaires et des maquettes à compléter.

Le candidat :
• vérifie la conformité d'une livraison à l'aide de documents relatifs à la livraison, identifie d'éventuelles anomalies et les signale en complétant la maquette correspondante ;
• vérifie l'état des stocks réels et propose si nécessaire des ajustements de commande cohérents avec les besoins du rayon en complétant la maquette correspondante ;
• réalise une action de relation client lors du traitement d'une commande effectuée en ligne ou dans l'unité marchande, en complétant la maquette correspondante ;
• prend connaissance des dispositifs d'aide à l'achat ;
• analyse la description d'une situation d'encaissement, et propose des actions correctives en complétant la maquette correspondante.

2. Pendant 40 min, le jury questionne le candidat sur :
• son travail relatif au contrôle d'une livraison et au signalement d'éventuelles anomalies (10 min) ;
• son travail relatif à la mise à jour des stocks réels et à l'ajustement de commande (10 min) ;
• son travail relatif au traitement d'une commande d'un client dans le cadre d'un parcours d'achat omnicanal (10 min) ;
• son analyse d'une situation d'encaissement et les actions correctives apportées (10 min).

3. En amont de la session d'examen, le candidat conçoit quatre fiches produit. L'un des membres du jury choisit un produit et assure le rôle d'un client.

• Pendant 15 minutes, le candidat accueille, renseigne et sert le client à l'aide de ses fiches produit. Il explique au client le fonctionnement d'un dispositif d'aide à l'achat.
• Pendant 10 minutes le jury questionne le candidat sur sa pratique. Le jury s'appuie sur un guide de questionnement.

Questionnement à partir de production(s) : 00 h 30 min
En amont de la session d'examen, le candidat conçoit un diaporama.
Pendant 15 minutes, le candidat présente son diaporama.
Pendant 15 minutes, le jury questionne le candidat au sujet de son diaporama.
Le jury s'appuie sur un guide de questionnement.

Entretien final : 00 h 15 min
Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.

Forces recommande de se former de manière régulière environ 10 heures par semaine soit 1 heure ½ à 2 heures par jour suivant le rythme adopté. Chaque vidéo de formation dure de 8 à 12 minutes, elle est suivie de 3 à 5 tests de validation de connaissances. Vous pouvez donc étudier de 6 à 8 vidéos de formation par jour. N'hésitez pas à revoir une vidéo de formation si vous ne l'avez pas comprise.
Vous pouvez l'étudier autant de fois que nécessaire.
Prenez des notes au fur et à mesure de vos études.
A la fin d'un parcours de formation, vous devez soutenir un examen en ligne. Il vous est ouvert quand vous avez étudié toutes les vidéos du parcours. Les réponses justes sont notées 1, celles fausses 0.
Vous devez comprendre pourquoi vous avez répondu faux. Revoyez vos notes ou la vidéo.
Recherchez sur internet. Questionnez par mail votre responsable technique et pédagogique.
Pour l'étude des e-books qui complètent les parcours de formation en vidéo, en moyenne 40 heures d'études sont nécessaires. Chaque e-book fait l'objet d'un test de validation de connaissances.

PRIX DU PROGRAMME DE FORMATION
Organisme de formation : Demander les conditions de partenariat – commercial@forces.fr
Particulier ou entreprise : Demander un devis
2 100 euros nets de tva dans le cadre d'une formation continue

Raisons de choisir FORCES :
Pédagogie innovante : e-learning ; e-books ; experts variés ; tests ; visios
Suivi pédagogique et technique par consultant confirmé
84% de réussite aux examens d'Etat
Notation 4,82/5 sur le CPF

L'équipe pédagogique de FORCES peut être contactée sur pedagogie@laformationpourtous.com (réponse dans les 24 heures ouvrables) et les lundi, mardi, jeudi et vendredi au 06.82.93.35.08 et les mercredi et samedi au 06.82.93.35.07.

Les vidéos de formation sont consultables par les personnes porteuses de handicap physique de leur domicile, sur leur ordinateur, tablette ou portable. Les personnes souffrant de handicap visuel ou auditif peuvent avoir des difficultés à voir ou à entendre les vidéos.
Dans ce cas, elles peuvent consulter :

- l'AGEFIPH : www.agefiph.fr – 0 800 11 10 09 – et la page de son site web spécialement dédiée à la formation : https://www.agefiph.fr/ressources-handicap-formation
- le site service-public.fr pour connaître leurs droits : https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits