



EMPLOYÉ COMMERCIAL

TITRE PROFESSIONNEL RNCP37099
NIVEAU 3

Ministère du Travail, du Plein Emploi
et de l'Insertion

Plus d'information



[acfal.com](https://www.acfal.com)

CFA ACFAL FORMATION
21 place Tolozan - 69001 Lyon

04 78 84 29 60
acfalformation@acfal.com



DESCRIPTION DES ACTIVITÉS :

Vous exercez votre activité dans un environnement commercial omnicanal pour assurer la vente de produits et de services associés nécessitant l'apport de conseils auprès d'une clientèle de particuliers ou de professionnels au sein de l'unité marchande.

Vous devez prendre en compte l'ensemble du dispositif de commercialisation : point de vente et internet.

Vous participez à la tenue, à l'animation du rayon et contribuez aux résultats de votre linéaire en fonction des objectifs fixés par votre hiérarchie. Vous actualisez régulièrement vos connaissances sur les produits et services et de ses concurrents.

Vous réceptionnez des marchandises et préparez les produits pour leur mise en rayon ou pour constituer les commandes clients. Vous mettez en valeur les produits en promotion et les nouveautés.

Vous appliquez les mesures de prévention contre les risques liés à votre environnement de travail.

Vous analysez et évaluez votre activité commerciale et ses résultats et identifiez les causes d'éventuels écarts entre les objectifs fixés et ses résultats.

Vous accueillez le client, en tenant compte de ses caractéristiques et en prenant en compte d'éventuelles situations de handicap. Vous analysez les besoins et les attentes du client, construisez une argumentation individualisée, traitez les objections, négociez, concluez la vente et prenez congé. Vous intégrez le renouvellement durable dans votre argumentation. Vous adoptez des comportements propices à la satisfaction et à la fidélisation du client.

Sur les réseaux sociaux, vous veillez à l'e-réputation de votre enseigne. Vous construisez une relation d'échanges visant la fidélisation des clients via les réseaux sociaux et professionnels

Vous exercez dans tous types de points de vente, grandes, moyennes et petites surfaces alimentaires et non alimentaires qui proposent des produits nécessitant une vente conseil en face à face.



OBJECTIFS :

Acquérir les compétences nécessaires pour valider le Titre Professionnel Employé Commercial de niveau 3 :

Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal (RNCP 37099BC01)

Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal (RNCP 37099BC02)

PRÉ-REQUIS :

Accepter la polyvalence et les contraintes horaires du métier, avoir le sens du relationnel, apprécier le travail d'équipe.

CONTENU :

Environnement économique et professionnel
Accompagnement socio-professionnel et relatif à l'exercice de la citoyenneté
Santé hygiène et sécurité
Culture numérique professionnelle
Economie circulaire
La réception des produits en réserve
Le merchandising

La gestion des stocks
Le traitement des commandes clients
Accueil, renseignement et service client
L'amélioration de l'expérience d'achat
L'encaissement dans un environnement omnicanal
Préparation à l'examen / Examen
Soutien personnalisé

VALIDATION DE LA FORMATION :

Titre Professionnel Employé Commercial : certification professionnelle de niveau 3, délivrée par le Ministère du Travail, du Plein emploi et de l'Insertion accessible par capitalisation de blocs de compétences.

DATES ET DURÉE :

Formation en contrat de professionnalisation ou en contrat d'apprentissage :

De 9 à 12 mois (la durée varie en fonction de l'expérience antérieure du candidat).
Entrées périodiques.

Formation en centre : 1 jour par semaine.

En Formation professionnelle continue :

1 à 2 sessions par an de 5 à 6 mois (mai et septembre).

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE :

Formation individualisée, alternance d'apports théoriques, de mises en situation de vente et d'études de cas
Evaluation continue des connaissances et des savoir-faire en centre et en entreprise.

MODALITÉS D'ACCÈS :

En alternance sous la forme d'un contrat de professionnalisation ou d'un contrat d'apprentissage, en reconversion (CPF de transition, pro-A).

POUR LES SALARIÉS :

PRO-A (ex 'Période de professionnalisation')

La reconversion ou promotion par alternance (PRO-A) est accessible aux salariés en CDI.

PRO-A vise à favoriser l'évolution professionnelle et le maintien dans l'emploi des salariés au travers d'un parcours de formation individualisé. Ce parcours alterne enseignements théoriques en centre de formation et activité professionnelle. Il est validé par l'acquisition d'un diplôme, d'un titre ou d'un CQP, enregistrés au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP).

LE CPF PROJET DE TRANSITION PROFESSIONNELLE

Il est possible de changer de métier ou de profession avec le CPF Projet de Transition Professionnelle, un dispositif qui vous permet de vous absenter de votre poste de travail pour suivre une formation.

LE COMPTE PERSONNEL DE FORMATION (CPF)

Le compte personnel de formation (CPF) est utilisable par tout salarié, tout au long de sa vie active, pour suivre une formation qualifiante. Le CPF a remplacé le droit individuel à la formation (DIF). Toutefois, les salariés ne perdent pas les heures acquises au titre du DIF et pourront les mobiliser jusqu'au 31 décembre 2020. Depuis le 1er janvier 2019, il est alimenté en euros et non plus en heures. Le CPF fait partie du compte personnel d'activité (CPA).

POUR LES JEUNES SOUHAITANT SE FORMER :

Cette formation sera financée directement par les opérateurs de compétences de vos entreprises d'accueil.

Le coût de cette formation se situe entre 5540€ et 7600€.

LA FORMATION EN ALTERNANCE

Elle est fondée sur l'articulation de temps de formation en centre de formation (formation théorique) et en entreprise (formation pratique). Il existe 2 types de contrats en alternance :

1 - LE CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

Le contrat de professionnalisation est un contrat de travail, accessible :

- aux jeunes âgés de 16 à 25 ans sans qualification ou souhaitant compléter leur formation initiale
- aux demandeurs d'emploi âgés de 26 ans et plus inscrits à Pôle Emploi.

Il a pour but d'acquérir une qualification professionnelle reconnue, enregistré dans le Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) : un diplôme, un titre professionnel ou un certificat de qualification professionnelle (CQP)

2 - LE CONTRAT D'APPRENTISSAGE

Le contrat d'apprentissage est un contrat de travail, accessible :

- si vous avez entre 16 et 29 ans révolus.
- au-delà de 30 ans, si vous êtes reconnu travailleur handicapé ou si vous avez un projet de création ou de reprise d'entreprise nécessitant le diplôme préparé.

Il a pour but d'obtenir un diplôme d'État (CAP, BAC, BTS, ...) ou un titre à finalité professionnelle inscrit au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP), dont l'ensemble des titres professionnels relevant du ministère du Travail.

LE COMPTE PERSONNEL DE FORMATION (CPF)

Rendez-vous sur moncompteformation.gouv.fr pour consulter et utiliser vos droits.

Pensez à vous faire accompagner par un conseiller en évolution professionnelle.

LES ACTIONS DE FORMATION CONVENTIONNEES PAR POLE EMPLOI (AFC)

Certaines formations sont conventionnées par Pôle emploi et sont proposées dans le cadre d'une programmation collective, accessible en suivant le lien labonneformation.pole-emploi.fr ou en utilisant l'application mobile de Pôle emploi : Ma formation.

POUR LES PARTICULIERS :

Si vous souhaitez financer vous-même votre formation pour développer vos compétences, contactez-nous afin que nous vous proposons un programme et un devis de formation.