

# Titre Professionnel

## Employé Commercial – niveau 3

### Ex : Employé Commercial en Magasin

#### Action - 16606



<b>Lieu de formation</b>	Elan Formation Mulhouse PANORAMA – PARC DES COLLINES - 10 avenue de Bruxelles – 68350 DIDENHEIM
<b>Dates de formation</b>	<b>Du 22 février 2023 au 4 juillet 2023</b> 35 heures / semaine - Du lundi au vendredi De 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00
<b>Durée</b>	621 heures dont 341 heures en centre de formation et 280 heures en entreprise
<b>Prérequis et population concernée</b>	Demandeur d'emploi ayant validé son projet professionnel par un conseiller. Motivation à suivre la formation dans sa totalité. Bonne maîtrise de la langue Française à l'oral, goût du challenge. Ne pas avoir de contre-indication contre la station debout prolongée et/ou le port de charges.
<b>Nombre de places</b>	15 places
<b>Objectifs pédagogiques et sorties visées</b>	L'employé commercial doit être capable d'intervenir sur un ou plusieurs rayon(s) selon la taille du magasin. Il est chargé principalement de vérifier, d'installer la marchandise en rayon et d'assurer le réassortiment. Il s'assure que la présentation du rayon réponde à l'attente de la clientèle. A l'issue de cette formation, le candidat sera en mesure de travailler dans tous les secteurs du commerce et de la distribution. Il pourra exercer les métiers suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vendeur/Vendeuse</li> <li>• Employé / Employée de libre-service</li> <li>• Hôte / Hôtesse de caisse</li> </ul> Sorties visées : Cette action de formation permet d'augmenter le niveau de compétences en validant le Titre Professionnel de niveau 3 et/ou de trouver un emploi dans le domaine visé.
<b>Programme</b>	Accueil et formalisation du livret de formation Techniques de recherches d'emploi Perfectionnement Bureautique / Informatique Certifications PCIE ou TOSA Soft Skills : Communication orale et écrite Soft Skills : Connaissance du monde de l'entreprise <b>Programme conforme au référentiel du titre Professionnel – (voir au dos)</b>
<b>Moyens pédagogiques et supports</b>	Formation active et participative, comprenant des exercices pratiques et des études de cas. Les supports de cours et exercices sont donnés, expliqués et corrigés par un formateur salarié d'Elan de manière individualisée. Un poste informatique mis à disposition par stagiaire.
<b>Renseignements et inscriptions</b>	Renseignements : Téléphoner à ELAN au 03 88 30 78 30
<b>Adresse de l'Information Collective</b>	Informations collectives : <b>07 février 2023 à 9h00 / 07 février 2023 à 13h30</b> <b>Elan Formation Mulhouse : PANORAMA – PARC DES COLLINES - 10 avenue de Bruxelles – 68350 DIDENHEIM</b> Passage de tests de positionnement avant entrée en formation (prévoir une demi-journée) et entretien de motivation. Se présenter avec un CV.
<b>Partenaires</b>	

# Titre Professionnel

## Employé Commercial – niveau 3

### Ex : Employé Commercial en Magasin

#### Action - 16606



TITRE PROFESSIONNEL DU MINISTERE DU TRAVAIL

### Employé commercial

**Le titre professionnel employé commercial<sup>1</sup> niveau 3 (code NSF : 312m) se compose de deux activités types, chaque activité type comportant les compétences nécessaires à sa réalisation. A chaque activité type correspond un certificat de compétences professionnelles (CCP).**

Pour contribuer à l'attractivité de l'unité marchande et satisfaire la demande, l'employé commercial met les produits à disposition des clients. Il les accueille avec attention et répond à leur demande afin de s'assurer de leur satisfaction et renforcer leur fidélisation.

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 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.

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.

L'employé commercial met en fonction les dispositifs d'aide à l'achat. Face à une panne courante de ces dispositifs, il établit le diagnostic et assure la maintenance de premier niveau.

Il enregistre les marchandises vendues et encaisse les règlements. Il gère le flux des clients se présentant aux caisses en libre-service. Il effectue les contrôles nécessaires pour limiter la démarque inconnue.

L'emploi s'exerce sous la responsabilité de sa hiérarchie. L'employé commercial suit les consignes et, si nécessaire, demande des précisions. Il respecte les consignes relatives à la responsabilité sociétale (RSE) de l'enseigne. Il signale toute anomalie à sa hiérarchie et lui transmet les informations recueillies auprès des clients. En cas d'imprévu ou de dysfonctionnements, il réagit rapidement, modifie ses priorités, s'adapte à la situation du moment, alerte sa hiérarchie et les services internes. Il applique les mesures correctives préconisées par sa hiérarchie.

L'employé commercial travaille en équipe. Il est en contact direct avec les clients. Il assure l'interface entre les clients, les interlocuteurs internes et externes et sa hiérarchie. Il communique, avec sa hiérarchie, les transporteurs, les fournisseurs, le personnel de sécurité et de maintenance et les services internes de l'entreprise tels que le service client, la centrale d'achat et la logistique, mais aussi avec les conseillers de vente, le réceptionnaire, le gestionnaire de stocks.

L'emploi s'exerce en unité marchande de petite, moyenne ou grande superficie, alimentaire, non alimentaire ou spécialisée. Il travaille en équipe sur la surface de vente et en présence des clients ou dans les réserves.

Les conditions d'exercice de l'emploi varient selon la superficie de l'unité marchande, la nature des produits et des services proposés. L'emploi s'exerce dans un environnement bruyant et nécessite de nombreux déplacements en surface de vente et en réserve. Les variations de température peuvent être importantes. L'employé commercial réalise des tâches de manutention, pour lesquelles le port d'équipements de protection est requis (EPI). Selon les charges à déplacer, l'emploi peut nécessiter l'obtention d'un certificat d'aptitude à la conduite en sécurité (CACES).

En fonction des contraintes de l'activité, des flux de clientèle et des aléas, ses horaires de travail peuvent être décalés. Il peut être amené à travailler le dimanche et les jours fériés.

#### ■ CCP - 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 - 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