

## PLAN D'ÉTUDES TITRE PROFESSIONNEL EMPLOYÉ(E) COMMERCIAL(E)

Pré-requis :  
Aucun

Conditions d'accès :  
(Remplir les critères suivants pour suivre la formation dans le cadre de la formation continue)  
Etre âgé(e) d'au moins 18 ans et :  
• Disposer d'une expérience professionnelle  
ou  
• Avoir terminé sa scolarité depuis au moins un an

Durée théorique :  
605 heures  
soit 20 semaines  
(inscription garantie pendant 3 ans\*)

### Objectif de formation

L'employé(e) commercial(e) a pour objectif de contribuer à l'attractivité d'un point de vente et à la fluidité de l'expérience d'achat en vue de satisfaire et fidéliser la clientèle. Il/Elle assure la disponibilité des produits, effectue la mise en rayon, participe à la qualité de l'accueil et accompagne les clients. L'employé(e) commercial(e) exerce ainsi de nombreuses missions dans un environnement omnicanal :

- Réception et stockage des produits
- Traitement des commandes
- Mise en rayon et merchandising
- Participation à la mise en place des opérations commerciales
- Accueil et conseils à la clientèle
- Tenue de la caisse et supervision des caisses libre-service

### Certification reconnue par l'Etat

Le titre professionnel d'Employé(e) commercial(e) est une certification professionnelle délivrée par le ministère du Travail. Il permet d'obtenir un titre RNCP de niveau 3 (CAP, BEP, Brevet), reconnu par l'État, et atteste de la capacité de l'apprenant à exercer le métier visé.



### Stage

La durée de stage est de 360 heures (soit 12 semaines). La durée de stage ne peut pas être inférieure à 280 heures. Pour optimiser votre apprentissage, ENACO recommande d'effectuer deux ou trois périodes de stage durant votre parcours de formation.

Pour les candidats salariés dans le domaine de la formation, le stage n'est pas obligatoire. Leurs missions en entreprise doivent leur permettre de réaliser leur dossier professionnel.

### Organisation de la formation

Le programme de formation est structuré en 2 activités types, correspondant chacune à un Certificat de Compétences Professionnelles (CCP), conformément au référentiel. Chaque activité type est composée d'un ou plusieurs cours, organisés en séquences. Chaque séquence se conclut par un exercice auto-corrigé sous forme de QCM.

A la fin de chaque activité type, vous aurez à réaliser trois devoirs évalués et corrigés par vos professeurs qui recouvriront les différentes compétences professionnelles visées. Afin de vous assurer une réussite maximale, vous devrez effectuer ces devoirs après l'accord de votre professeur principal.

\* La garantie d'inscription de 3 ans n'est pas valable pour les dispositifs de formation professionnelle continue CPF, contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation, les formations prises en charge par une région et les formations 100 % à distance gratuites et rémunérées par Pôle emploi. Dans le cadre de ces dispositifs, la durée de formation correspond aux dates indiquées dans le contrat.

# Examens

ENACO offre la possibilité aux candidats de passer leurs examens au sein de leur région\* (du 1<sup>er</sup> juin au 31 juillet ou du 1<sup>er</sup> janvier au 28 février).

Durant les examens, les candidats sont évalués par un jury de professionnels qui se prononce sur l'attribution du titre professionnel à partir des éléments suivants :

- Une mise en situation professionnelle orale dans le cadre de l'épreuve de synthèse
- Un questionnement à partir d'une production
- Un entretien final avec le jury s'appuyant sur les résultats des évaluations passées en cours de formation ainsi que sur le dossier professionnel qui recense l'ensemble des pratiques professionnelles acquises pendant la formation et le stage.

Si les candidats obtiennent seulement l'un des deux CCP, ils ont la possibilité de se représenter au CCP restant à valider, dans la limite de la durée de validité du titre professionnel.

En cas d'échec complet sans aucun CCP obtenu, les candidats peuvent, après accord du jury, repasser l'examen une seule fois dans un délai d'un an à compter de la date de la première épreuve.

Les frais de première inscription aux examens sont inclus dans le montant de la formation. Mais en cas d'ajournement à une session d'examen et selon les motifs, les frais d'examen seront entièrement à la charge des candidats, sous réserve que la DDETS (Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités) les autorise à se présenter à une nouvelle session.

## Programme du titre professionnel EMPLOYÉ(E) COMMERCIAL(E)\*\*

### ACTIVITÉS TYPES

#### Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal

- Approvisionner l'unité marchande :  
Gérer la réception de marchandises et sa conformité  
Mettre à disposition les produits dans le respect des règles de sécurité et d'hygiène
- Assurer la présentation marchande des produits :  
Mettre en rayon l'offre produit pour maintenir l'aspect marchand du point de vente  
Appliquer les règles de prévention adaptées aux différents risques présents au sein du point de vente
- Contribuer à la gestion et optimiser les stocks :  
Effectuer des comptages de stocks en magasin et en réserve  
Valider les commandes et réaliser les inventaires pour prendre en compte l'état des stocks et faire des ajustements
- Traiter les commandes de produits de clients :  
Réceptionner les commandes client effectuées en ligne ou dans l'unité marchande  
Valider les opérations de traitement des clients et mettre à disposition le panier client

#### Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal

- Accueillir, renseigner et servir les clients :  
Prendre en compte le parcours d'achat client afin de répondre aux besoins et aux attentes lors de son accompagnement  
Gérer la réclamation client en adoptant un comportement tourné vers la satisfaction client
- Contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat :  
Utiliser les dispositifs d'aide à l'achat au sein du parcours d'achat client  
Mettre en œuvre les techniques de fidélisation d'un client dans un parcours omnicanal
- Tenir un poste de caisse et superviser les caisses libre-service :  
Appliquer les principes de base de l'accueil en caisse et lors de l'encaissement  
Gérer le flux client en caisse libre-service

### ACQUISITION DES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

Atelier professionnel numérique  
Dossier professionnel

\* ENACO proposera une session d'examen au minimum dans une ville de la région administrative du candidat

\*\* Contenu pouvant évoluer en fonction des modifications du référentiel ou du programme