

# EMPLOYÉ COMMERCIAL

Fiche RNCP : 37099



**Validation visée :** Titre Professionnel Employé commercial - niveau 3 (équivalent CAP/BEP)



**Durée :** à partir de 497 heures en CFA pour un contrat en alternance de 15 mois



**Lieux :** Formation à distance (classe virtuelle) et e-learning (cours et exercices en ligne)



**Prix HT :** 6 549 € (montant minimum pour un contrat d'apprentissage de 15 mois fixé sur la base du référentiel France compétence). 100% financé par l'OPCO - 0% reste à charge pour l'entreprise et le candidat.

Plusieurs dispositifs existent pour faire financer une formation, ils dépendent de la situation du candidat et de l'entreprise. Si vous souhaitez des informations plus détaillées sur les financements et les prises en charge, veuillez nous contacter par mail à [contact@foodncolearning.com](mailto:contact@foodncolearning.com)



**Accessibilité :** Notre site n'est pas adapté aux personnes à mobilité réduite (PMR). Néanmoins, des solutions existent afin que nos formations leur soient accessibles.

Pour toute question concernant une situation de handicap quelle qu'elle soit, pour évaluer et anticiper les aménagements nécessaires à votre participation, merci de prendre contact avec notre référent handicap - Mme Sandrine BOUTON - par téléphone au 09.72.10.68.82 ou par mail [contact@foodncolearning.com](mailto:contact@foodncolearning.com)

Food'n Co Learning

Adresse: 26 rue Buirette 51100 Reims



Tél. : 09.72.10.68.82

Mail : [contact@foodncolearning.com](mailto:contact@foodncolearning.com)

## Présentation du métier

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, contribue aux inventaires, met en rayon l'offre produits dont il réalise le réassort. Il veille en permanence à la propreté de l'unité marchande, 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 sur place. Il enregistre les marchandises vendues et encaisse les règlements. Il 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. 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.

## Nos résultats pour cette formation

Nombre de stagiaires en 2024 : 15

Taux de satisfaction en 2025 : Nouvel entrant - calcul en cours d'élaboration

Taux de réussite en 2025 : Nouvel entrant - calcul en cours d'élaboration

Taux d'abandon en 2025 : Nouvel entrant - calcul en cours d'élaboration

Taux d'insertion en 2025 : Nouvel entrant - calcul en cours d'élaboration

Taux de poursuite d'étude en 2025 : Nouvel entrant - calcul en cours d'élaboration

Valeur ajoutée de l'établissement : Food'n Co Learning faisant partie de la Holding RD Finance, nous vous proposons 1 formation + 1 entreprise pour y effectuer votre apprentissage.

## Admission

**Prérequis :** - Être âgé de 16 à 29 ans révolus (sans limite d'âge pour les bénéficiaires d'une RQTH)  
- Être à l'aise en bureautique

**Accès à la formation :** Recrutement toute l'année. Plusieurs étapes peuvent être nécessaires afin de définir le parcours le mieux adapté à vos besoins et attentes vis-à-vis de la formation : réunion d'information collective, dépôt de dossier, identification/évaluation des prérequis, entretien.

Le délai d'accès à la formation est de 4 semaines (*délai donné à titre indicatif et pouvant être ajusté en fonction des besoins et des personnes*).

**Accessibilité aux PSH :** Pour les personnes en situation de handicap, un accompagnement spécifique peut être engagé pour faciliter leur parcours. Pour en savoir plus, merci de prendre contact avec notre référent handicap - Sandrine BOUTON - par téléphone au 09.72.10.68.82 ou par mail [contact@foodncolearning.com](mailto:contact@foodncolearning.com)

**Rythme :** Alternance entre formation à distance (4h de classe virtuelle + 3h de e-learning par semaine) et période en entreprise

**Horaires de la formation :** La classe virtuelle aura lieu à jour fixe de 14h à 18h et sera complétée par des séquences de e-learning à programmer librement avec votre entreprise. Les horaires en entreprise seront définis par votre manager.

## Objectifs de la formation

Les objectifs de la formation sont de maîtriser les compétences nécessaires à l'exercice du métier d'employé commercial et de valider le Titre Professionnel de niveau 3, certification professionnelle délivrée par le Ministère du Travail (date d'échéance de l'enregistrement : le 15/12/2027).

Le titre est obtenu après validation des blocs de compétences ci-dessous :

- ◆ **BC01 - 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
- ◆ **BC02 - 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

## Programme de la formation

La formation est composée de 2 modules étudiés en formation et complétés par l'alternance en entreprise. Un minimum de 70 jours en CFA seront programmés.

- ◆ **Jour 1 - Intégration (7h) :**
  - Accueil
  - Tour de table
  - Présentation des objectifs de la formation
  - Connaissance de l'environnement professionnel
  - Présentation du Dossier Professionnel
  - Présentation de l'examen
  - Présentation du référentiel de compétences (REAC)

◆ **Jours 2 à 58 (formation en classe virtuelle et e-learning) :**

- **Module 1 - Approvisionner l'unité marchande (196h) :**
  - Prise en charge des marchandises à la réception, vérification, préparation et rangement des marchandises en réserve ou acheminement vers la surface de vente en respectant les consignes d'hygiène et de sécurité ainsi que la valorisation des déchets
  - Mettre en rayon l'offre produits en maintenant l'attractivité
  - Réaliser le réassort et participer aux opérations commerciales et promotionnelles
  - Participer au suivi des stocks, aux inventaires et contribuer à la validation des commandes en effectuant des comptages et des vérifications
  - Réceptionner les commandes effectuées en ligne ou dans l'unité marchande
- **Module 2 - Accueillir les clients et répondre à leur demande (147h) :**
  - Accueillir, renseigner, conseiller et servir les clients en prenant compte d'éventuelles situations de handicap
  - Valoriser l'offre produits et améliorer l'expérience client
  - Enregistrer les marchandises vendues et encaisser une vente
  - Gérer les réclamations, les flux en caisse et les conflits
- **Module Office - Word, Excel, PowerPoint (28h)**
- **Transversal : Travailler en équipe/Communication/PSE/environnement numérique/TRE/Citoyenneté (49h)**
- **Suivi des acquis et Préparation à l'examen : Révisions, rédaction du dossier professionnel, situations d'évaluation types et évaluations en cours de formation, livret de suivi (70h)**

Présentation à l'examen dans les 3 semaines maximum après la fin de la formation.

## Débouchés - Poursuite du parcours de formation

◆ **Les secteurs d'activités** accessibles à l'issue de la formation :

- Grandes et moyennes surfaces alimentaires et non alimentaires ;
- Grandes et moyennes surfaces spécialisées ;
- Boutiques ;
- Magasins de proximité.

◆ **Les emplois accessibles** à l'issue de la formation (liste non exhaustive) :

- Employé commercial
- Employé commercial caisse et services
- Equipier de commerce
- Equipier magasin
- Equipier polyvalent

Code Rome : D1106 - Vente en alimentation

D1505 - Personnel de caisse

D1507 - Mise en rayon libre-service

◆ **Taux d'insertion à 6 mois pour les détenteurs du titre** (données RNCP 2021) :

- Global dans l'emploi : 66%
- Dans le métier visé : 54%

◆ **Poursuite de parcours possible :**

- Titre Professionnel Assistant manager d'unité marchande (équivalent BAC)
- Titre Professionnel Conseiller de vente (équivalent BAC)
- Titre Professionnel Conseiller commercial (équivalent BAC)

Pour connaître les passerelles vers d'autres certifications, nous vous invitons à consulter le site internet de France Compétences : <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37099>

## Equipe et Moyens pédagogiques

Nos formateurs et intervenants sont des professionnels expérimentés dans le métier de votre formation afin de vous accompagner dans votre projet.

Toute notre équipe est sensibilisée aux différentes situations de handicap ainsi qu'au référentiel national de qualité Qualiopi.

**Méthodes pédagogiques :** Cours théoriques (méthode magistrale et interrogative), cours pratiques (méthode expérientielle et démonstrative) et exercices complétés par l'alternance en entreprise.

**Moyens pédagogiques et techniques :**

- Accueil virtuel des stagiaires sur une plateforme dédiée à la formation
- Assistance technique
- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation
- Questions orales et/ou écrites (QCM)
- Mise en situation / Jeux de rôle
- Chaque stagiaire reçoit un ordinateur portable afin de suivre la formation dans des conditions optimales

## Modalités d'évaluation - Examen

### ◆ Modalités d'évaluation :

- Mise en situation professionnelle ou présentation d'un projet réalisé en amont de la session d'examen, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation (entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de productions)
- Dossier Professionnel et ses annexes éventuelles
- Réalisation d'un diaporama et de 4 fiches produit en amont de la session d'examen
- Résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- Entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités correspondant au titre visé
- Livret de suivi des compétences évaluées en entreprise
- Grille d'évaluation des acquis tout au long de la formation

### ◆ Modalités de l'examen :

- Epreuve 1 : Mise en situation professionnelle - 2h05
- Epreuve 2 : Questionnement à partir de productions - 0h30
- Epreuve 3 : Entretien final - 0h15

### ◆ Modalités d'obtention :

- Le titre est obtenu après validation des blocs de compétences (BC) indiqués dans les objectifs de la formation. Le Ministère du Travail délivre alors un parchemin (certificat de réalisation) au candidat qui atteste de l'obtention du diplôme.
- En cas de réussite partielle, un certificat de compétences professionnelles (CCP) sera remis au candidat. Le titre pourra être obtenu ultérieurement après validation de tous les blocs de compétences.