

## Formation conventionnée gratuite

# LA RELATION CLIENTS & LES FONDAMENTAUX DE LA VENTE

Préparation au CCP 2 du titre professionnel d'Employé(e) Commercial(e) en Magasin

### ⇒ Objectifs de formation

#### Maîtriser les compétences de l'employé commercial en magasin :

- Accueillir, renseigner, orienter et servir le client sur la surface de vente
- Enregistrer les marchandises vendues et encaisser les règlements

### ⇒ Programme de formation

#### Modules d'enseignement professionnel :

- Connaître l'entreprise, son environnement et sa surface de vente
- Accueillir et accompagner le client
- Mettre en valeur les produits et participer à l'attractivité du rayon ou du point de vente
- Conduire un entretien de vente
- Enregistrer les marchandises vendues et encaisser
- Sensibilisation aux principes de développement durable

#### Module Préparation et accompagnement à l'emploi.

- CV, lettre de motivation, utilisation des outils Internet et entraînement à l'entretien d'embauche

#### Module Accompagnement à la certification partielle

- Formaliser à l'écrit les activités effectuées au cours des périodes en entreprise ainsi qu'en centre. Décrire ses compétences acquises et rédiger son dossier professionnel.
- Verbaliser son parcours personnel et professionnel,
- Préparer les épreuves orales de la certification (mise en situation et entretien avec le jury)

### ⇒ Modalités et méthodes pédagogiques

- Formation en présentiel : Apports théoriques, exercices d'applications et simulations, études de cas pratiques d'entreprises, travaux de groupes soutenus à l'oral
- Application pratique en entreprise (sous convention de stage)

### ⇒ Validation des Acquis et Certification

Validation partielle du Titre Professionnel Employé Commercial en Magasin : Bloc de compétences « Accueillir et accompagner le client dans un point de vente » - RNCP 8812BC02 (voir au dos les conditions de passage de la certification et possibilité de complétude du titre)

#### Contacts :

Eva NOLLET - Assistante Formation

[e.nollet@fdme91.fr](mailto:e.nollet@fdme91.fr)

01.60.79.74.29

#### Défi Métiers :

AF\_61646 SE\_0000571121

#### Public et pré-requis

- Etre inscrit à Pôle Emploi
- Bonne compréhension et expression orale en français
- Maîtriser les calculs de base
- Lecture et écriture
- Projet professionnel en lien avec le métier (voir descriptif au dos)

#### Dates et durée

Du 27 septembre 2021 au 26 novembre 2021  
315 heures au total : 210 h en centre ( 6 semaines) + 105 h en entreprise (3 semaines).

#### Horaires de la formation en centre

9h - 17h

#### Modalités et délais d'accès à la formation

- Participation obligatoire à une réunion d'information collective (voir les dates indiquées ci-dessous ou communiquées par mail)
- Test et entretien de vérification des pré-requis ou positionnement

#### Evaluation et Validation des acquis :

- Bloc RNCP 8812BC02 « Accueillir et accompagner le client dans un point de vente » du Titre Professionnel Employé commercial en magasin (détails au dos de cette fiche)
- Attestation de fin de formation et de compétences

#### Accessibilité

Cette formation est ouverte aux personnes en situation de handicap. Des aménagements pourront être mis en place le cas échéant, sur demande des intéressé(e)s à formuler pendant la phase d'examen des candidatures à l'entrée en formation

#### Lieu de formation

FACULTÉ DES MÉTIERS DE L'ESSONNE

3 chemin de la Grange Feu Louis

91 035 Evry Cedex

Gare RER D : EVRY Bras de Fer

Bus : 401, 402, 404, 408

Pour recrutement, participation obligatoire à une des réunions d'information collective, test et entretien le 30 juin de 14h à 17h ou le 28 juillet de 9h30 à 12h30

à Faculté des Métiers de l'Essonne EVRY

(apporter un CV, n° identifiant pole emploi et un stylo – port du masque obligatoire)

## **Le métier d'employé Commercial en Magasin**

L'employé (e) commercial (e) en magasin contribue au développement de l'activité commerciale du magasin en garantissant la disponibilité des articles en rayon et en facilitant la relation commerciale avec la clientèle. Il (elle) assure l'approvisionnement et la mise en valeur des produits d'un rayon ou d'un point de vente et répond aux sollicitations des clients, les oriente et les conseille.

Il (elle) réceptionne les marchandises, participe à la tenue des réserves, au rangement des produits et à leur préparation en vue de leur mise en rayon. Il (elle) remplit les linéaires lors des livraisons, lors des réassorts et à l'occasion de la mise en place des opérations commerciales. Il (elle) garantit le balisage et l'étiquetage des produits en rayon, veille en permanence à la propreté du rayon ou du point de vente.

Il (elle) effectue de façon régulière des comptages de stocks pour la préparation des commandes ou la réalisation d'inventaires. Il (elle) accueille le client, l'aide à choisir ses produits, le sert, procède à l'enregistrement des articles vendus et à l'encaissement des règlements.

Par son action au quotidien, il (elle) participe à la lutte contre la démarque et à la mise en œuvre de la politique de responsabilité sociétale de son entreprise (RSE).

L'employé (e) commercial (e) en magasin travaille en autonomie, seul (e) ou en équipe, sous la responsabilité d'un hiérarchique direct (chef d'équipe, responsable de rayon, responsable de magasin, gérant). Il (elle) est en contact direct avec la clientèle et participe à sa fidélisation.

L'employé (e) commercial (e) en magasin exerce dans tous types de points de vente : grandes, moyennes et petites surfaces commercialisant, le plus souvent en libre service, des produits alimentaires ou non alimentaires.

La plupart du temps, l'emploi nécessite de résister à la station debout prolongée. Il peut également impliquer port de charges. Selon les produits commercialisés (vente en alimentation par exemple) il peut s'effectuer en zone frigorifique. Il peut également s'exercer en horaires décalés, en fin de semaine. L'employé (e) commercial (e) en magasin peut être amené (e) à travailler certains jours fériés et dimanches.

## **Le titre professionnel Employé commercial en magasin**

Le Titre, de niveau 3, est enregistré au Répertoire National des Certifications Professionnelles  
<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/8812/>

Certificateur : Ministère du travail de l'Emploi et de l'Insertion

Le titre est composé de deux blocs de compétences :

Approvisionner un rayon ou un point de vente - RNC8812BC01

Accueillir et accompagner le client dans un point de vente - RNC8812BC02

Validation partielle et poursuite de parcours :

Pour les titulaires de l'un des blocs, l'accès à la validation du 2<sup>e</sup> bloc est possible via un parcours de formation ou une VAE (Validation des Acquis de l'Expérience)