



V.1.1-01/02/2026

TITRE EMPLOYE COMMERCIAL Niveau 3 (niveau BEP-CAP)

OBJECTIFS DE CETTE FORMATION

Objectifs Généraux de la formation

A l'issue du parcours, l'apprenant sera capable :

- De mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal
- D'accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal

Objectif métier : Employé commercial

Débouchés : employé de libre service, employé commercial, employé de rayon, équipier de commerce, équipier magasin, équipier polyvalent.

Suites de parcours possibles : TP AMUM (Titre professionnel d'assistant manager d'unité marchande BAC) TP CV (Titre professionnel Conseiller de vente BAC)

PUBLIC VISE & PRE REQUIS

Public

Demandeurs (ses) D'emploi

Jeunes inscrits à la Mission Locale et autres institutions d'accompagnement

Gérants d'entreprise,

Salariés (es) d'entreprise

Toutes personnes exerçant une fonction dans le commerce et/ou la distribution

Pré-requis

Lire, écrire, compter

METHODE, MOYENS PEDAGOGIQUES & EVALUATIONS

Méthode

La pédagogie sera active et participative

Mises en situation concrètes. Travail personnel et régulier

Moyens

Formateur(s) professionnel (s) et certifiés d'une formation de formateur

Vidéo projecteur. Outil informatique

Supports propres à chaque formateur

RE et REAC du Titre concerné

Evaluations

Des évaluations formatives sont réalisées en **1^{er} lieu en cours de la formation** sous la responsabilité du ou des formateurs. **En 2nd lieu, des évaluations sommatives sont réalisées à la fin de la formation** et sont consignées **dans un livret d'évaluation** présenté obligatoirement au jury professionnel final.

En 3^{ème} lieu, en fin de parcours, le candidat est évalué lors de **la certification par un jury professionnel sur les 2 CCP composants le titre.**

Pour les PSH : Les personnes en situation de handicap (PSH) peuvent, sur demande et sous réserve de l'accord de la DEETS, bénéficier d'aménagements des épreuves de certification (tiers temps, aides techniques, humaines ou matérielles...), sur présentation des justificatifs nécessaires.

En cas de **réussite totale**, un parchemin est délivré pour valider le Titre :

EMPLOYE COMMERCIAL niveau 3 (Niveau CAP-BEP)

EF-OI

184 Rue Marius et Ary Leblond 97410 SAINT PIERRE

Tél. : 02.62.44.34.32 – Mail : evolutionformation.oi@gmail.com

SIRET N° 879713089 00024 – APE 8559A – Déclaration d'activité N°04973229297



V.1.1-01/02/2026

En cas de **réussite partielle**, un livret de certification est délivré et permet de pouvoir repasser uniquement le CCP manquant dans les 12 mois sans refaire de parcours de formation.
Après ce délai, le CCP peut être repassé dans un délai de 5 ans. Contacter notre service formation pour avoir les conditions.

DUREE & MODALITES

Durée totale : 202 h

Prochaines sessions prévisionnelles :

-Mars 2026-Septembre 2026

-Octobre 2026-Avril 2027

- Avril 2027- Octobre 2027

Modalités : la formation se déroule en continue en alternance. Une journée de formation de 7 heures (le jour de formation sera déterminé en fonction des besoins des différents partenaires)

Pour le public alternance : les autres jours de la semaine sont effectués en entreprise (28h)

Les horaires sont les suivants : 8h30-12h00 (pause déjeuner de 12h00 à 13h00), 13h00 à 16h30 (pause de l'après-midi à 15h00).

Les horaires sont les suivants : 8h30-12h00 (pause déjeuner de 12h00 à 13h00), 13h00 à 16h30 (pause de l'après-midi à 15h00).

Format de la formation : en présentiel. En intra ou en inter.

Accessibilité au PSH : oui. Prendre contact avec notre service formation pour les modalités d'accueil.

LIEU

Pour la formation et la certification : CFA-EF-OI 184 Rue Marius et Ary Leblond
97410 Saint-Pierre

TARIF&FINANCEMENT

Coût de la formation :

En apprentissage : entre 4500€ et 5239€ suivant le barème de France Compétence

En professionnalisation / autres financements* (CPF) : entre 4500€ et 5500€

La formation est éligible au financement des OPCOS sur demande de prise en charge.

Dans le cas de l'alternance, l'apprenant est rémunéré selon des critères spécifiques (Age ; niveau de diplôme) consultez les grilles de salaire sur le site : www.alternance.fr

**en fonction du statut de la personne, un devis sera établi.*

PROGRAMME DETAILLE

EMPLOYE COMMERCIAL-EC- NIVEAU 3

I. METTRE A DISPOSITION DES CLIENTS LES PRODUITS DE L'UNITE MARCHANDE DANS UN ENVIRONNEMENT OMNISCANAL

❖ Approvisionner l'unité marchande

- Contribuer à la mise à jour des stocks en temps réel
- Participer à la réception des produits, vérifier la conformité de la livraison et signaler les anomalies éventuelles.
- Stocker, ranger et mettre à disposition les produits dans le respect des principes de sécurité et d'optimisation de l'effort.
- Veiller à l'accessibilité des produits et des issues de secours et s'assurer que les allées sont circulables
- Respecter les règles sanitaires et les obligations légales concernant la valorisation des déchets et la réduction du gaspillage

❖ Assurer la présentation marchandes des produits

- Mettre en rayon l'offre produits afin de maintenir l'aspect marchand et l'attractivité de l'unité marchande
- Participer à la mise en place d'opérations commerciales et promotionnelles
- Appliquer les mesures de prévention adaptées aux risques de chute, de manutention et de manipulation d'équipement de travail
- Respecter les règles sanitaires et les obligations légales concernant la valorisation des déchets et la réduction du gaspillage

❖ Contribuer à la gestion et optimiser les stocks

- Effectuer des comptages de stocks en magasin ou en réserve
- Faire remonter les informations sur les ruptures, les surstocks et la qualité des produits.
- En cas de besoin, contribuer à la préparation et à la valorisation des commandes ou à la réalisation de l'inventaire
- Traiter la caisse et renseigner la démarque connue
- Participer à la réalisation des inventaires
- Prendre en compte l'état des stocks, les ventes, les réservations clients et les objectifs commerciaux définis par la hiérarchie.
- Mettre à jours les paramètres de gestion des commandes et proposer des ajustements adaptés

❖ Traiter les commandes de produits de clients

- Réceptionner les commandes clients effectuées en ligne ou dans l'unité marchande
- Prélever les produits dans le stock
- Vérifier la conformité en quantité et en qualité des produits prélevés
- Signaler toute anomalie à sa hiérarchie et respecter les consignes
- Constituer le panier client en unités de manutention équilibrées, stables et adaptées aux caractéristiques des produits
- Valider les opérations de traitement des commandes
- Mettre à disposition le panier client avec les documents de vente appropriés
- Respecter les règles sanitaires, les règles de qualité et de sécurité.

II. ACCUEILLIR LES CLIENTS ET REpondre A LEUR DEMANDE DANS UN ENVIRONNEMENT OMNISCANAL

❖ Accueillir, renseigner et servir les clients

- Accueillir, renseigner et servir les clients en prenant en compte d'éventuelles situations de handicap



V.1.1-01/02/2026

- Prendre en compte leur demande et leur parcours d'achat
- Valoriser l'offre produits et de services de l'unité marchande
- Adopter en toutes circonstances, y compris lors de litiges ou de réclamations clients, un comportement propice à la satisfaction et à la fidélisation du client
- ❖ **Contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat**
 - Accompagner les clients dans l'utilisation des dispositifs d'aide à l'achat mis à leur disposition dans l'unité marchande afin de contribuer à l'amélioration de leur expérience d'achat.
 - Prendre en compte d'éventuelles situations de handicap.
 - Proposer les dispositifs d'aide à l'achat adaptés à la demande et au parcours d'achat du client
 - Expliquer au client leur fonctionnement, les mettre en fonction
 - Etablir le diagnostic lors d'une panne courante de ces dispositifs.
 - Réaliser le premier niveau de maintenance
 - Transmettre les informations recueillies auprès des clients
- ❖ **Tenir un poste de caisse et superviser les caisses libre-service**
 - Appliquer les principes de base de l'accueil en caisse
 - Enregistrer les marchandises vendues et encaisser les règlements des clients
 - Effectuer les contrôles nécessaires pour limiter la démarque inconnue
 - Prendre en charge les réclamations courantes des clients
 - Aux « blabla caisses » communiquer avec le client afin de maintenir un lien personnalisé entre le client et l'unité de vente
 - Recueillir des informations à partir des observations des clients

Connaissances associées :

Calculs commerciaux

Bureautique

Hygiène et sécurité

Communication

Accompagnement sur le « Dossier Professionnel » et les documents obligatoires au passage de la certification ; technique de recherche d'emploi (CV, lettre de motivation).

TOTAL FORMATION Y COMPRIS LES EXAMENS FINAUX : 202H
--

NOS RESULTATS

1^{ers} résultats à partir d'octobre 2026

EF-OI

184 Rue Marius et Ary Leblond 97410 SAINT PIERRE

Tél. : 02.62.44.34.32 – Mail : evolutionformation.oi@gmail.com

SIRET N° 879713089 00024 – APE 8559A – Déclaration d'activité N°04973229297