



EMPLOYE(E) COMMERCIAL(E)

Commerce, vente et grande distribution	Durée	560 heures
	Code Rome	D1106 : Vente en alimentation D1505 : Personnel de caisse D1507 : Mise en rayon libre-service N1103 : Magasinage et préparation de commandes N1105 : Manutention manuelle de charges
	Titre Niveau	Niveau 3
	Aptitudes souhaitées	Goût pour le travail manuel et pour le contact client, méticulosité, dextérité
	<p>L'employé commercial contribue à l'attractivité de l'unité marchande et à la satisfaction clients.</p> <p>L'employé commercial réceptionne les produits et vérifie la conformité de la livraison. Il stocke et range les produits. Il prend en compte l'état des stocks, les ventes, les réservations clients et les objectifs commerciaux. Il contribue aux inventaires. Il met en rayon l'offre produits. Il réalise le réassort de l'offre produits. Il réapprovisionne les rayons, veille à l'accessibilité des produits et s'assure que les allées sont circulables. Il met en place des opérations commerciales et promotionnelles. Il traite les commandes client effectuées en ligne ou dans l'unité marchande.</p> <p>L'employé commercial accueille le client avec attention, écoute sa demande et prend en compte son parcours d'achat. Il prend en compte les besoins spécifiques de personnes en situation de handicap.</p> <p>Il renseigne le client et peut être amené à lui expliquer le fonctionnement du dispositif d'aide à l'achat et l'accompagne dans son utilisation (caisse automatique, scan...). 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 adopte un comportement propice à la satisfaction et à la fidélisation, y compris en cas de litiges ou de réclamations. Il effectue les contrôles nécessaires pour limiter la démarque inconnue. L'employé commercial travaille en équipe, sous la responsabilité de sa hiérarchie.</p> <p>Il s'exerce en horaires décalés. L'employé commercial en magasin peut être amené à travailler les jours fériés et les dimanches.</p> <p>Il exerce dans tous types de points de vente : grandes, moyennes et petites surfaces, drive, dark store. Les variations de températures peuvent être importantes suivant le lieu d'exercice.</p>	

Module 1
140H

Module 2
140H

2 Périodes en
entreprise
PE1 : 140H
PE2 : 105H

Certification
35H

M1	<p>Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal</p> <p><i>J'approvisionne l'unité marchande</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Réceptionner la marchandise ▪ Stocker, ranger et mettre à disposition les produits ▪ Appliquer les règles et les obligations légales du recyclage, du tri sélectif des déchets et de la réduction du gaspillage <p><i>J'assure la présentation marchande des produits</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Comprendre les règles de merchandising ▪ Implanter l'offre produits et maintenir l'espace de vente attractif ▪ Participer à la mise en place d'une opération commerciale ▪ Veiller à la mise en œuvre des mesures de prévention adaptées à l'hygiène et à la sécurité <p><i>Je contribue à la gestion et j'optimise les stocks</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Participer aux inventaires ▪ Suivre les assortiments puis contribuer à la validation des commandes d'approvisionnement de l'unité marchande <p><i>Je traite les commandes de produits de clients</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Préparer les commandes des clients ▪ Vérifier la conformité des commandes ▪ Constituer les commandes des clients et les stocker en fonction des caractéristiques des produits ▪ Mettre à disposition et valider les commandes ▪ Situation professionnelle : ECF 	140H
-----------	--	-------------

PE1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Période d'application en entreprise 1 	140H
------------	---	-------------

M2	<p>Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal</p> <p><i>J'accueille, je renseigne et je sers les clients</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Accueillir les clients et mettre en œuvre des conditions favorables à l'accueil des personnes en situation de handicap ▪ Découvrir ce que le client recherche et présenter une ou des solutions ▪ Proposer les programmes et services de fidélisation de l'unité marchande et conclure l'entretien de vente ▪ Transformer les insatisfactions en opportunités <p><i>Je tiens un poste de caisse et je supervise les caisses libre-service</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Accueillir le client à un poste de caisse, puis procéder à l'enregistrement et à l'encaissement ▪ Accueillir et accompagner les clients sur un pôle de caisses libre-service 	140H
-----------	---	-------------

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Effectuer les contrôles nécessaires pour lutter contre la fraude en caisse ▪ Aborder sereinement les situations de stress en toute circonstance <p><i>Je contribue à l'amélioration de l'expérience d'achat</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Comprendre l'évolution du digital et les enjeux de la valorisation de l'expérience d'achat dans un contexte d'omnicanalité ▪ Suivre l'évolution de l'offre et des usages produits et accompagner les clients dans l'utilisation des dispositifs d'aide à l'achat ▪ Valoriser l'image de l'unité marchande en s'appropriant les principes majeurs de l'écocitoyenneté tout au long de l'expérience d'achat ▪ Analyser sa pratique professionnelle dans une démarche d'amélioration continue ▪ Situation professionnelle : ECF 	
--	---	--

PE2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Période d'application en entreprise 2 	105H
------------	---	-------------

CER	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Période de synthèse et certification 	35H
------------	--	------------