



# EMPLOYÉ(E) COMMERCIAL(E)

**Entrée possible toute l'année !**

Êtes-vous prêt.e à nous rejoindre ?

Formation en alternance ou en continue

**TITRE PROFESSIONNEL  
DE NIVEAU III :  
ÉQUIVALENT À UN CAP !**

**Code RNCP :  
RNCP37099**



# EMPLOYÉ(E) COMMERCIAL(E)

---

- 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 dans le respect des principes de sécurité et d'optimisation de l'effort. Il prend en compte l'état des stocks, les ventes, les réservations clients et les objectifs commerciaux pour mettre à jour les paramètres de gestion des commandes. Il contribue aux inventaires. Il met en rayon l'offre produits. Il réalise le réassort de l'offre produits. Il maintient le rayon dans un état marchand, 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 dans l'unité marchande. Il travaille dans le respect des principes de sécurité et d'optimisation de l'effort et applique les mesures de prévention contre les risques liés à son environnement de travail.
- L'employé commercial 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. Il explique au client le fonctionnement du dispositif d'aide à l'achat et l'accompagne dans son utilisation. 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. Il sollicite l'appui de sa hiérarchie si la situation l'exige.
- L'employé commercial met en fonction les dispositifs d'aide à l'achat. 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 gère le flux des clients se présentant aux caisses en libre-service. Il effectue les contrôles nécessaires pour limiter la démarque inconnue.

## VERS LE MÉTIER DE...

- Employé de commerce drive, de libre-service, de rayon non-alimentaire ;
- Employé commercial caisse et services ;
- Équipier polyvalent, de magasin...

**Code RNCP :**  
**RNCP37099**

## COMPÉTENCES

### 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

### 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 libreservice

### STRUCTURES RECRUTEUSES :

- Grandes et moyennes surfaces alimentaires et non alimentaires ;
- Grandes et moyennes surfaces spécialisées ;
- Grands magasins ;
- Boutiques ;
- Magasins de proximité ;
- Négoces interentreprises ;
- Commerce de gros

**Code RNCP :**  
**RNCP37099**



# EMPLOYÉ(E) COMMERCIAL(E)

## Méthodes mobilisées et modalités d'évaluations

Méthode active, visant à faire produire des idées par des jeux de simulation, de rôle, quizz et études de cas.

Méthode démonstrative, consistant en l'attente d'objectifs de savoir-faire, de production par le biais d'exercices écrits ou par la reproduction de conditions de travail.

Apports théoriques concrétisés par des mises en situation autour de simulations, exercices.

Des exemples et des études de cas permettent de mieux comprendre les situations et de les rendre plus vivantes.

Mise en place d'examens blancs.

## Modalités d'évaluations

Un QCM d'évaluation sera réaliser en début et en fin de formation afin d'évaluer le niveau d'entrée et les acquis en fin de formation.

A l'issu de la formation, le stagiaire passera son examen final.

## Prérequis

Maîtriser les savoirs de base : Lire, écrire et compter.

## Financement

- Eligible au CPF (code 8959).
- Eligible à la VAE.
- Contrat de professionnalisation.
- Contrat d'apprentissage
- Tarif : entre 10 et 12€/heure

## Validation de la formation

Diplôme : Employé(e) Commercial(e), reconnu par l'Etat, de niveau III-CAP, délivré par le Ministère du Travail et enregistré au Répertoire National des Certifications Professionnelles.

Certification : certification partielle possible à travers une validation par blocs de compétences.

## Accessibilité aux personnes porteuses de handicaps

La formation est accessible aux personnes porteuses d'handicaps  
Pour toute demande de mobilité, un référent est à votre disposition

## Durée et rythmes de l'alternance

ALTERNANCE OU EN CONTINU : 1 jour par semaine en centre de formation.

Formation effectuée sur une durée de deux ans.  
Volume horaire compris entre 500 et 700 heures.

## LIEU

7b Rue de la Pouponnière,  
69100, Villeurbanne Lyon

## CONTACT



contact-lyon@aati.re



07 86 74 73 72



www.aati-formation.fr

**Code RNCP :**  
**RNCP37099**