

TITRE PROFESSIONNEL

Employé(e) commercial

12 mois

Mis à jour le 31/01/2024

Le titre professionnel Employé(e) commercial en magasin est une certification professionnelle qualifiante de niveau 3 (équivalent à un CAP ou à un BEP) délivré par le Ministère Du Travail Du Plein Emploi Et De L' Insertion

Public concerné

Tout public

Prérequis

Avoir des connaissances suffisantes sur les savoirs de base en élocution, lecture, écriture et calculs. Un test de positionnement est prévu en début de formation.

Durée

408 heures de formation en alternance sur 12 mois

Modalités pédagogiques et techniques

Alternance entre formation en présentiel, formation à distance et périodes en entreprise. Les cours mêlent apports théoriques, études de cas, travaux de groupe, mises en situation et analyses des pratiques professionnelles. Nos plateformes de formation à distance regroupent ressources, exercices, quizz et classes en ligne.

Modalités d'évaluation

- Mise en situation
- Questionnaire
- Evaluations à la fin de chaque module
- ECF* + Dossier professionnel
- Entretien avec le jury

Équipe pédagogique

- Formateurs(trices) professionnels(elles) du métier et formé(es) à la pédagogie pour adultes
- Responsable de formation
- Direction de centre
- Conseiller/conseillère emploi
- Référent handicap
- Équipe administrative

Secteurs d'activités

Grandes et moyennes surfaces alimentaires ou spécialisées, Boutiques, Commerce de gros

Type d'emplois accessibles

Employé(e) de libre-service, Employé(e) commercial(e) Employé(e) de rayon, Employé(e) en approvisionnement de rayon, Employé(e) polyvalent(e) de libre-service, Vendeur en alimentation, Vendeur en produits alimentaires, Caissier(ère), Hôte(sse) de caisse, Caissier(ère) en libre-service

RNCP37099

Nomenclature du niveau de qualification : Niveau 3
Code(s) NSF : 312m : Commerce, vente
Formacode(s) : 34566 : Vente distribution
31734 : Magasinage
Date d'échéance de l'enregistrement 15/12/2027
Certificateur : MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION

Taux de réussite :

Taux de réussite : sur 308 candidats présentés
89 % réussite totale
6,5 % réussite partielle 4,5 % non acquis.

Les taux 2023 sont calculés sur les certification en vigueur jusqu'au 4 janvier 2024.

RNCP8812 TP - Employé commercial en magasin



Taux de satisfaction : 92 % sur 308 candidats

Taux d'insertion vers l'emploi :

[https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/formation?formation=AUTRE_5\\$31201\\$TH5-T](https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/formation?formation=AUTRE_5$31201$TH5-T)

Regroupe les informations suivantes :

taux d'obtention des diplômes, taux de poursuite d'études, taux d'interruption en cours de formation, taux d'insertion professionnelle vers l'emploi suite à la formation

Valeur ajoutée de l'établissement → 12 % supérieur à la moyenne nationale

Au niveau national

6 apprenants sortants sur 10
sont en emploi salarié 6 mois après leur sortie de formation



11%

poursuivent leurs études après la formation

89%

sortent de formation

18,2%

Part des contrats interrompus avant leur terme : 51%

Part des contrats CFA carrefour interrompus avant leur terme : 42%



Handicap moteur



Handicap mental



Handicap visuel



Handicap auditif

Le CFA CF&C s'est engagé à favoriser et accompagner l'accueil des personnes en situation de handicap.

Notre référent handicap est joignable au 04 92 90 94 00.

TITRE PROFESSIONNEL

Employé(e) commercial

12 mois

Mis à jour le 31/01/2024

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.
L'emploi s'exerce sous la responsabilité de sa hiérarchie.
L'employé commercial suit les consignes et, si nécessaire, demande des précisions.
Il respecte les consignes relatives à la responsabilité sociétale (RSE) de l'enseigne.
Il signale toute anomalie à sa hiérarchie et lui transmet les informations recueillies auprès des clients.
En cas d'imprévus ou de dysfonctionnements, il réagit rapidement, modifie ses priorités, s'adapte à la situation du moment, alerte sa hiérarchie et les services internes.
Il applique les mesures correctives préconisées par sa hiérarchie.
L'employé commercial travaille en équipe.
Il est en contact direct avec les clients.
Il assure l'interface entre les clients, les interlocuteurs internes et externes et sa hiérarchie.
Il communique, avec sa hiérarchie, les transporteurs, les fournisseurs, le personnel de sécurité et de maintenance et les services internes de l'entreprise tels que le service client, la centrale d'achat et la logistique, mais aussi avec les conseillers de vente, le réceptionnaire, le gestionnaire de stocks.
L'emploi s'exerce dans un environnement bruyant et nécessite de nombreux déplacements en surface de vente et en réserve. Les variations de température peuvent être importantes. L'employé commercial réalise des tâches de manutention, pour lesquelles le port d'équipements de protection est requis (EPI). Selon les charges à déplacer, l'emploi peut nécessiter l'obtention d'un certificat d'aptitude à la conduite en sécurité (CACES).

Conditions d'exercice

L'emploi s'exerce en unité marchande de petite, moyenne ou grande superficie, alimentaire, non alimentaire ou spécialisée. Il travaille en équipe sur la surface de vente et en présence des clients ou dans les réserves. Les conditions d'exercice de l'emploi varient selon la superficie de l'unité marchande, la nature des produits et des services proposés. En fonction des contraintes de l'activité, des flux de clientèle et des aléas, ses horaires de travail peuvent être décalés. Il peut être amené à travailler le dimanche et les jours fériés.

Modalités et délais d'accès

- Candidature sur le site internet ou en magasin ou via les partenaires emplois
- Entretien de recrutement avec les RH Carrefour et les coordinateurs formation ou formateurs du CFA
- Constitution du dossier d'inscription au CFA avec diagnostic des besoins de l'alternant
- Signature du contrat avec le RH Carrefour
- Envoi par le CFA de la convocation pour le 1^{er} jour du parcours
- Le délai d'accès au parcours est en moyenne de 45 jours, en fonction de la constitution des groupes



Les points forts de notre CFA

Le CFA CF&C est un CFA dit « hors les murs » les formations sont réalisées par des formateurs internes ou des prestataires intervenant dans les salles de formation des différents magasins du groupe Carrefour donc au plus proche du terrain et des besoins magasins. Des temps sur plateaux techniques magasins permettent les simulations en conditions de travail. Un drive dédié est réservé aux alternants et permet de retrouver l'ensemble des données pédagogiques. Les alternants bénéficient d'une communauté Google Workplace qui leur permet d'échanger entre eux sur leur expérience, faire des remontées au CFA dans le cadre de notre politique d'amélioration continue. Chaque apprenti est doté par le CFA d'un ordinateur de type Chromebook, accompagné d'une assistance technique et logistique mise en place pour faciliter la connexion aux outils et suivre la formation dans les meilleures conditions. Pour ceux qui souhaitent aller plus loin, le CFA offre la possibilité de valider ses compétences informatique via le Cléa numérique.

Cette formation est réalisée sous couvert d'un contrat d'apprentissage, le coût de formation est nul pour l'alternant ; les conditions générales de ventes sont cependant disponibles sur notre site recrute.carrefour.fr

Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation l'apprenti sera capable de :

RNCP37099BC01 - Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal

- D'approvisionner l'unité marchande
- D'assurer la présentation marchande des produits
- De contribuer à la gestion et optimiser les stocks
- De traiter les commandes de produits des clients

Modalités d'évaluation : Mise en situation professionnelle : 01 h 15 min

En amont de la session d'examen, le candidat choisit un univers parmi trois :

- alimentaire ;
- équipement de la personne ;
- équipement de la maison.

Avant la mise en situation, le candidat tire au sort un sujet en lien avec l'univers choisi.

Le jury ou le responsable de session donne au candidat le dossier avec les documents relatifs au sujet. Le dossier comprend les consignes, les documents nécessaires et des maquettes à compléter.

RNCP37099BC02 - Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal

- D'accueillir, renseigner et servir les clients
- De contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat
- De tenir un poste de caisse et superviser les caisses libre-service

Modalités d'évaluation : Mise en situation professionnelle : 00 h 55 min

Les durées, données à titre indicatif, peuvent être adaptées en fonction des acquis antérieurs des stagiaires. Le programme détaillé par module est présenté par nos formateurs en début de cycle.

Au sein du CFA CF&C le programme s'articule comme suit :

222
heures

de modules
théoriques

77
heures

de plateau
technique/terrain

26
heures

sur la plateforme
Cap Formation

83
heures

sur la plateforme
Grain's Up



Programme

Modules théoriques - 222 heures

- Accueil intégration
- Bienvenue dans le monde de la grande distribution
- Etre un Ambassadeur
- Les bons gestes de la manutention
- SOS Conflits ou comment gérer les relations difficiles avec nos clients
- Décrire mes activités à l'écrit et présenter mes savoir-faire à l'oral
- Mieux me connaître pour réussir mon parcours professionnel
- La marchandise au cœur de la relation client
- Connaître les produits et les services complémentaires
- Comprendre le circuit des produits pour satisfaire les Clients
- Le magasin au cœur de son environnement
- Maîtriser les techniques de vente
- Mission anti-gaspi
- Les essentiels de la communication
- Valoriser la Transition Alimentaire
- Parcours Bio Généraliste
- 100% Hygiène, 100% Qualité, l'expertise au service de la qualité
- Mieux connaître nos clients
- Les calculs de base dans la grande distribution
- Parcours primeurs : J1 les fondamentaux
- Les Fondamentaux de la caisse
- Maîtriser les règles de base du Merchandising
- Décrire mes activités à l'écrit et présenter mes savoir-faire à l'oral- Partie 2 L'oral
- Travailler en équipe
- Initiation à la gestion d'entreprise
- Le digital au service de nos clients
- IRPQ Instaurer une relation positive au quotidien
- Compléter ma préparation aux épreuves du Titre Professionnel ECM
- Accompagnement et préparation à la certification

Modules terrain - 77 heures

- Les fondamentaux de la mise en rayon alimentaire
- Les fondamentaux du suivi des stocks et gestion réserve
- Les fondamentaux du DRIVE
- Les fondamentaux de la caisse
- Les fondamentaux d'une opération commerciale
- Les fondamentaux de l'accueil et du pôle service
- Les fondamentaux de la mise en rayon non alimentaire
- Les fondamentaux au rayon FL
- Les fondamentaux aux PFT
- Les fondamentaux de l'inventaire
- Les fondamentaux sur la réception de la marchandise

E-Learning CAP FORMATION -23 heures

- @Etre un Ambassadeur Carrefour
- @555 Client
- @Ambassadeur Culture Clients
- @Tous digital
- @Parcours transition alimentaire
- @A la découverte de la BIO
- @Les Filières Qualité Carrefour-FQC
- @L'agroécologie au rayon fruits et légumes
- @Gestion des alertes et retraits
- @Casse la démarque : les basiques
- @Mission Anti-gaspi
- @Tous engagés pour l'hygiène et la qualité ! (+30m)
- @Parcours sécurité incendie
- @Manutentions manuelles au cœur de l'environnement de travail
- @Découvrir le modèle TOP pour les hyper/pour les Market
- @Expérience Client. Vision 360° des rayons du magasin
- @Mieux me connaître et identifier mes points forts pour réussir mon projet professionnel
- @ 555 DRIVER V2
- @Drive, réaliser une substitution
- @Drive, adopter le bon discours Clients
- @les calculs de base dans la grande distribution
- @Changeons notre regard sur le handicap
- @Sensibilisation à la surdité
- @Tous Ambassadeurs de l'Omnicanal
- @Mieux comprendre mon bulletin de paie
- @Egalité Homme/Femme
- @Comprendre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes
- @C'est quoi la logistique? / C'est quoi le transport? /C'est quoi l'approvisionnement
- @Conseiller et fidéliser nos clients au rayon FL/Charcuterie/Fromage/Poisson



Besoin d'informations,

N'hésitez pas à nous contacter

Mail : Fr_alternance@carrefour.com

Tél.: 04 92 90 94 00

Ou via le site

<https://recrute.carrefour.fr/contact>



Programme à titre d'information qui peut être soumis à des modifications en fonction des besoins de l'entreprise et des prérequis du stagiaire.

E-Learning GRAIN'S UP - 83 heures

Utiliser les règles de base de calcul et du raisonnement mathématique (domaine 2)

Acquisition des connaissances et compétences de base en entreprise

Domaine 1 : Communiquer en français

Domaine 3 : utiliser les techniques usuelles de l'information et de la communication numérique

Domaine 4 : Travailler dans le cadre de règles définies d'un travail en équipe

Domaine 5 : Travailler en autonomie et réaliser un objectif individuel

Domaine 6 : Apprendre à apprendre tout au long de sa vie

Domaine 7 : Maîtriser les gestes et postures et respecter des règles d'hygiène, de sécurité, et environnementales élémentaires

Passerelles et poursuites de parcours

Passerelle : Cette formation n'a aucune correspondance avec d'autres Certifications Professionnelles, Certifications ou Habilitation ; toutefois des poursuites d'études sur un niveau de qualification supérieur ou transverse dans le secteur du Commerce sont possibles.

Vous pouvez augmenter vos compétences en poursuivant une alternance avec des titres professionnels du même secteur, mais de de niveau supérieur ou dans une spécialisation via un métier de l'Ecole des PFT.

Exemple :

Vendeur Conseil en Magasin – Niveau 4

Manager d'Unité Marchande – Niveau 5

CQP spécialisés dans les métiers de bouche (CQP Boucherie, Boulangerie, Primeur)



A la fin du parcours, en fonction de votre profil, une offre vous a peut être été faite en direct, vous avez également la possibilité de consulter les offres du groupe

via le site



<https://recrute.carrefour.fr/article/carriere-pour-tous>

Carrefour favorise l'ascenseur social et l'égalité des chances par la mise en place d'une politique de formation interne forte, permettant ainsi une réelle montée en compétences de ses salariés tout au long de leur vie professionnelle.

Vous avez validé partiellement votre cursus

Un titre professionnel se compose de Certificats de Compétences Professionnelles (les CCP).

Par exemple, le titre professionnel Employé Commercial en Magasin pour se compose de 2CCP.

Un CCP est un certificat professionnel officiel et reconnu, sous forme d'un livret de certification, et délivré au nom de l'Etat sur le plan national par le Ministère chargé du Travail.

Il atteste la maîtrise d'un ensemble cohérent de compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'une ou de plusieurs des activités correspondant au titre visé.

Lors du passage devant le jury du titre professionnel, Il est donc possible que vous n'ayez obtenu qu'une validation partielle du titre, c'est-à-dire un CCP sur les deux.

Chaque CCP peut être obtenu indépendamment des autres.

L'obtention d'une certification est valide à vie.

Le délai d'obtention du titre complet est de 5 ans, à compter de la date d'obtention du 1er CCP.

Vous devrez vous rapprocher de votre centre d'examen pour repasser le CCP à obtenir en candidat libre.

VOUS AVEZ ECHOUÉ À L'EXAMEN ?

Pas d'inquiétude, vous avez la possibilité de repasser le titre professionnel en candidat libre.

