

EMPLOYE COMMERCIAL – EC 2026

Titre RNCP n°37099 du 13/10/2022, niveau 3, certifié par le ministère du travail, du plein emploi et de l'insertion

Public visé :

Tout public à partir de 15 ans

Prérequis :

Aucun prérequis

Objectifs :

A l'issue de la formation le titulaire de ce titre sera capable de :

Assurer la présentation marchande des produits

Contribuer à la gestion et optimiser les stocks

Traiter les commandes de produits de clients

Accueillir, renseigner et servir les clients

Contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat

Tenir un poste de caisse et superviser les caisses libre-service

Validation compétences :

La certification est organisée en 2 blocs de compétences pouvant être suivis séparément suite à une validation partielle, une VAE.

Bloc 1 RNCP37099BC01 Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal

Bloc 2 RNCP37099BC02 Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal

Nota : si un apprenant ne valide pas son titre ou a seulement une validation partielle, ce dernier ne peut s'inscrire à une nouvelle session d'examen qu'à partir de 6 mois après la date de la première présentation au titre dans le centre certificateur de son choix.

Il peut de nouveau se représenter au titre pour valider les CCP non validés si le titre est toujours actuel car les titres sont réformés tous les 5 ans. Si ce dernier a été réformé en date d'inscription pour la nouvelle certification, le candidat devra être inscrit sur la nouvelle mouture du titre

Passerelle : NC

Équivalences : NC

Les débouchés :

Suite de parcours : Une poursuite d'étude en niveau Bac+3 est possible après l'obtention complète du diplôme

Vous pouvez évoluer vers les métiers de :

- Employé de libre-service ;
- Employé commercial ;
- Employé de rayon non alimentaire ;
- Employé en approvisionnement de rayon ;
- Employé qualifié libre-service ;
- Employé commercial caisse et services ;
- Employé de commerce drive ;
- Équipier de commerce et caisse ;
- Équipier magasin/ Équipier polyvalent

AJT Formation & conseil	Créé le	Emis par	M.A.J.	Date de transmission	Destinataire	Page 1 sur 5
	13/04/2022	Admin	01/01/2026	02/01/2026	Site internet	

Accessibilités aux personnes handicapées :

Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Si vous êtes en situation de handicap, notre référent handicap peut faire le point sur vos besoins spécifiques et étudier les adaptations matérielles et/ou pédagogiques à mettre en place : tiers-temps pour les épreuves d'évaluation, adaptation des supports, compensation matérielle, ...

Méthodes mobilisées : Formation alternant des périodes en centre de formation et des périodes en entreprise. Les cours dispensés en centre s'appuient sur une alternance d'apports théoriques, d'exercices pratiques individuels ou en sous-groupes, d'échanges, de quizz, production de livrables, mises en situation, participation à des projets...

Durée : 546 heures

Modalités et délais d'accès :

Entretiens individuels et test de positionnement
Modularisation des parcours en fonction des résultats d'évaluation

Formation en inter de 1 à 10 participants maximum. L'inscription peut se faire jusqu'à 1 jour avant le début de la session sans subrogation d'opco*. La formation démarre à la signature de la convention* et les dates sont convenues en accord avec le client.

Contrat et période de professionnalisation
Plan de développement des compétences
Aide Individuelle à la Formation
Compte Personnel de Formation
Contrat d'apprentissage
PTP
FI

*Nota : En cas de subrogation auprès d'un Opco, un délai supplémentaire sera accordé pour le démarrage de la formation en attendant l'accord de prise en charge.

Tarif : Le prix de la formation est fixé en fonction de la prise en charge accordée par l'organisme financeur.

Chiffres clés :

Indicateurs de résultats : Les indicateurs de résultats obligatoires cités à l'article L6111-8 du code du travail, calculés par les ministères chargés de la formation professionnelle et de l'éducation nationale sont rendus publics sur le site <https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/>

Taux d'obtention 2025 : 100%

AJT Formation & conseil	Créé le	Emis par	M.A.J.	Date de transmission	Destinataire	Page 2 sur 5
	13/04/2022	Admin	01/01/2026	02/01/2026	Site internet	

PROGRAMME

Activité 1 : Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal

Cette activité se décline en :

Compétence 1 : Approvisionner l'unité marchande

Afin de garantir la disponibilité des produits et la fluidité du parcours d'achat du client, contribuer à la mise à jour des stocks en temps réel en utilisant les outils de traçabilité. 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. Tout au long des opérations de mise en rayon, 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.

Compétence 2 : Assurer la présentation marchande des produits

Dans le respect des réglementations et du droit relatif au commerce, des règles de merchandising d'organisation et de merchandising de séduction, mettre en rayon l'offre produits afin de maintenir l'aspect marchand et l'attractivité de l'unité marchande. Pour éviter les ruptures, réaliser le réassort de l'offre produits de l'unité marchande en tenant compte des flux clients et des objectifs commerciaux définis par la hiérarchie. 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.

Compétence 3 : Contribuer à la gestion et optimiser les stocks

Pour garantir la disponibilité des articles en rayon et une gestion fiable et optimisée des 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. Le cas échéant, contribuer à la préparation et à la validation des commandes ou à la réalisation de l'inventaire, dans le respect des procédures appliquées dans l'entreprise. Traiter la casse et enregistrer 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, pour mettre à jour les paramètres de gestion des commandes et proposer des ajustements adaptés.

Compétence 4 : Traiter les commandes de produits des clients

Réceptionner les commandes clients effectuées en ligne ou dans l'unité marchande. Prélever les produits dans le stock en utilisant les outils de traçabilité. Vérifier la conformité en quantité et en qualité des produits prélevés. Signaler toute anomalie à sa hiérarchie et respecter les consignes. Dans le respect des principes de sécurité et d'optimisation de l'effort, constituer le panier client en unités de manutention équilibrées, stables et adaptées aux caractéristiques des produits. Valider les opérations de traitement des commandes à l'aide des outils de traçabilité. Mettre à disposition le panier client avec les documents de vente appropriés. Respecter les règles sanitaires, les règles de qualité et de sécurité afin de contribuer à l'atteinte du niveau de service client visé.

AJT Formation & conseil	Créé le	Emis par	M.A.J.	Date de transmission	Destinataire	Page 3 sur 5
	13/04/2022	Admin	01/01/2026	02/01/2026	Site internet	

Activité 2 : Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal

Cette activité se décline en :

Compétence 5 : Accueillir, renseigner et servir les clients

Accueillir, renseigner et servir les clients en prenant en compte d'éventuelles situations de handicap. Prendre en compte leur demande et leur parcours d'achat avec attention afin de les satisfaire et de les fidéliser. 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.

Compétence 6 : 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 à sa hiérarchie les informations recueillies auprès des clients.

Compétence 7 : Tenir un poste de caisse et superviser les caisses libre-service

Pour contribuer à la fidélisation de la clientèle et à la gestion rigoureuse du point de vente, appliquer les principes de base de l'accueil en caisse. Enregistrer les marchandises vendues et encaisser les règlements des clients, dans le respect des consignes et des procédures en vigueur dans l'entreprise. Effectuer les contrôles nécessaires pour limiter la démarque inconnue. Prendre en charge les réclamations courantes des clients et gérer les conflits en caisse dans la limite de ses compétences. Gérer le flux des clients se présentant aux caisses en libre-service, en leur indiquant les caisses disponibles et accessibles au regard de leurs moyens de paiement, afin de réguler et de minorer le temps d'attente.

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.

AJT Formation & conseil	Créé le	Emis par	M.A.J.	Date de transmission	Destinataire	Page 4 sur 5
	13/04/2022	Admin	01/01/2026	02/01/2026	Site internet	

Modalités pédagogiques, techniques et d'encadrement :

Chaque section est pilotée par un Responsable de formation et le stagiaire est suivi lors de ses périodes en entreprise par un Tuteur AJT qui organise au minimum deux rencontres sur le lieu de travail avec un tuteur entreprise identifié et formé.

Chaque équipe pédagogique est organisée autour de son responsable de formation qui valide et suit les déroulés au travers d'un outil en ligne permettant un accès aux contenus de leurs cours pour les stagiaires, et à l'intégralité des cours pour les formateurs. Sur cet accès est également disponible le synoptique de l'action, le détail de chaque jour en termes de contenus et de méthodes (contenus pédagogiques, études de cas, TP).

Modalités d'évaluation :

- Évaluations formatives :

Des évaluations sont réalisées tout au long du parcours du parcours de formation sous forme d'exercices pratiques, quizz, étude de cas, questionnement, évaluation en cours de formation (ECF) ...

- Évaluation sommative :

L'évaluation se compose d'une mise en situation professionnelle hors situation de production pour les activités mentionnées dans le programme. L'épreuve finale se déroule en 2h50, dont 2h05 de préparation. Les mises en situation sont réalisées à partir de reconstitutions permettant de valider les compétences clés de l'emploi et doivent rester dans un contexte propre à celui pratiqué par le candidat pendant sa période en entreprise.

Moyens permettant de suivre l'exécution de la formation et d'en apprécier des résultats :

La présence effective à l'action de formation et la durée de celle-ci sont justifiées par la signature par le stagiaire d'une feuille d'émargement par demi-journée. Les formateurs signent également ces feuilles d'émargement qui précisent les noms et prénoms de chacun.

Le responsable pédagogique, le responsable de formation de l'action et l'équipe de formateurs partagent un outil commun de suivi des réalisations. La validation se fait de manière informelle/impromptue et formelle/positionné, afin de vérifier les acquis.

L'ensemble des contenus de formation, sont accessibles pour tous les participants à l'action grâce à un accès à un outil numérique en ligne.

Moyens de contact

Par mail : contact@coevia.fr

Par téléphone : 04 28 35 05 14

AJT Formation & conseil	Créé le	Emis par	M.A.J.	Date de transmission	Destinataire	Page 5 sur 5
	13/04/2022	Admin	01/01/2026	02/01/2026	Site internet	