

TITRE PROFESSIONNEL (TP)

Employé(e) Commercial(e) (niveau 3) – RNCP 37099

MINISTÈRE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION – Date d'échéance de l'enregistrement :
15/12/2027

Date de mise à jour : le 04/02/2026

EMPLOIS CIBLES : Employé(e) libre-service, Employé(e) commercial(e), Employé(e) de rayon, Employé(e) en approvisionnement de rayon, Employé(e) polyvalent(e) de libre-service, Vendeur(se) en alimentation, Vendeur(se) en produits alimentaire, Hôte(sse) de caisse, Caissier(ère) en libre-service

PUBLIC VISÉ : Tout public

PRÉ-REQUIS : Accessible sans condition de diplômes souhaitant se former au métier du commerce. Public de 30 ans et plus, inscription à France Travail obligatoire.
Offre accessible aux personnes en situation de Handicap avec mesures d'accompagnement spécifique.

DURÉE : de 6 à 12 mois

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS :

- Par le biais d'un contrat de professionnalisation ou d'apprentissage, à l'issue d'un entretien de motivation et d'un test de connaissances et savoirs de base (délai d'un mois entre la diffusion de l'offre d'emploi et l'entrée en formation)
- Par la validation des acquis d'expérience (VAE) pour les salariés ou personnes en recherche d'emploi qui justifient d'au moins 1 an d'expérience en rapport avec le Titre Professionnel visé.

LIEU : La formation se déroule dans les locaux de l'entreprise ou à domicile en visio
Pour les personnes en situation de handicap, nous mettrons tout en œuvre pour vous accueillir ou pour vous réorienter. Vous pouvez nous contacter au 03 87 76 52 62.

TARIF : la formation est prise en charge par l'Opérateur de Compétences de la branche professionnelle.

VALIDATION DES BLOCS DE COMPETENCES :

Évaluation en cours de Formation (ECF), Dossier faisant état des bonnes pratiques professionnelles, et session d'examen devant un jury (mise en situation professionnelle et entretien).
Les blocs de compétences peuvent être évalués – et validés – indépendamment les uns des autres.

PASSERELLE / EQUIVALENCE :

Aucun

VOIE D'ACCES :

Titre Professionnel Assistant Manager d'Unité Marchande (niveau Bac), Titre Professionnel Conseiller de Vente (niveau Bac)

Le Titre Professionnel est délivré par le Ministère du Travail du plein emploi et de l'insertion

OBJECTIFS DE LA FORMATION :

- Apprendre à participer à l'accueil, à l'orientation et à l'information des clients, afin d'identifier leurs besoins et leur apporter des réponses adaptées dans un contexte commercial.
- Savoir contribuer à la mise en valeur des produits et à l'organisation de l'espace de vente : approvisionnement des rayons, implantation, balisage, respect des consignes et des procédures de l'enseigne.
- Maîtriser les gestes professionnels liés à l'activité commerciale, en respectant les règles d'hygiène, de sécurité et de prévention des risques, afin de garantir un environnement de vente attractif et sécurisé.
- Contribuer au bon fonctionnement du point de vente, en participant à la gestion des stocks, au suivi des marchandises et à la satisfaction client, dans une logique de qualité de service et de performance commerciale.

MODALITÉS D'ÉVALUATION D'ATTEINTE DES OBJECTIFS :

- Evaluation/quiz à chaque fin de journée de formation
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation
- Evaluation en cours de formation
- Dossier professionnel
- Session d'examen devant jury

MOYENS PERMETTANT LE SUIVI ET L'APPRÉCIATION DES RESULTATS :

- Feuilles d'émargement par demi-journée de formation
- Attestation de fin de formation

MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT DES FORMATIONS :

Modalités pédagogiques :

- Évaluation des besoins et du profil du participant
- Apport théorique et méthodologique : séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Contenus des programmes adaptés en fonction des besoins identifiés pendant la formation
- Questionnaires, quiz, exercices et étude de cas
- Réflexion, mise en situation et échanges sur cas pratiques
- Supports digitaux en e-learning, modules interactifs,
- Ludo pédagogie
- Retours d'expériences

Éléments matériels :

- Mise à disposition du matériel informatique et pédagogique nécessaire
- Support de cours au format numérique projeté sur écran et transmis au participant sur la GED au début de la formation

Référent pédagogique et formateur :

Chaque formation est sous la responsabilité de la Responsable Pédagogique de l'organisme de formation. Le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.

Taux de réussite en 2025 : 78,3 %

LISTE DES MODULES DE FORMATION - 220 heures

	Durée
PERIODE D'INTEGRATION	14 heures
Accueil et présentation des objectifs de la formation	7 heures
Prise de connaissance de l'environnement professionnel	7 heures
CCP1 : METTRE A DISPOSITION DES CLIENTS LES PRODUITS DE L'UNITÉ MARCHANDE DANS UN ENVIRONNEMENT OMNISCANAL	126 heures
CP 1 – Préparer les marchandises en vue de leur mise en rayon	35 heures
Réception des marchandises	7 heures
Tenue de la réserve	7 heures
Approvisionner, mettre en rayon et ranger selon la nature des produits	7 heures
Gestes et postures adaptés à la manutention des produits en magasin	14 heures
CP 2 – Assurer la présentation des marchandises des produits dans le magasin	56 heures
Mettre en valeur les produits et l'espace commercial	14 heures
Participer aux opérations de conditionnement des produits	7 heures
Installer et mettre à jour la signalétique	14 heures
L'organisation de l'espace de vente	21 heures
CP 3 – Participer à la gestion et à l'optimisation des stocks d'un rayon	35 heures
La lutte contre la démarque	7 heures
L'inventaire	7 heures
Les outils de suivi et de gestion des stocks	14 heures
Les calculs commerciaux	7 heures
CCP2 : ACCUEILLIR LES CLIENTS ET REpondre A LEUR DEMANDE DANS UN ENVIRONNEMENT OMNISCANAL	63 heures
CP 4 – Accueillir, renseigner, orienter et servir le client sur la surface de vente	21 heures
Prendre contact avec le client	14 heures
Accompagner le parcours client dans un contexte omniscanal	7 heures
CP 5 – Enregistrer les marchandises vendues et encaisser les règlements	42 heures
Finaliser la prise en charge du client	21 heures
Recevoir les réclamations courantes	21 heures
EXAMEN	7 heures

MODULE : METTRE A DISPOSITION DES CLIENTS LES PRODUIS DE L'UNITÉ MARCHANDE SANS UN ENVIRONNEMENT OMNISCANAL

OBJECTIFS :

- Préparer les marchandises en vue de leur mise en rayon
- Assurer la présentation des marchandises des produits dans le magasin
- Participer à la gestion et à l'optimisation des stocks d'un rayon

PROGRAMME :

- Réception des marchandises
- Tenue de la réserve
- Approvisionner, mettre ne rayon et ranger selon la nature des produits
- Mettre en valeur les produits et l'espace commercial
- Les outils de suivi et de gestion des stocks
- Les calculs commerciaux

METHODES ET MOYEN PEDAGOGIQUES :

- Apports théoriques
- Mises en situation
- Cas pratiques
- Jeux de rôles

CRITÈRES D'ÉVALUATION PÉDAGOGIQUE :

- Questionnaires appelant des réponses de forme simple (questions à choix multiples, classement, description d'activité, etc.) qui visent à apprécier les connaissances générales relatives aux différentes situations auxquelles le candidat peut être confronté.
- Étude de cas qui vise un examen approfondi permettant d'évaluer les capacités d'analyse, d'adaptation et de restitution de l'apprenant.
- Evaluation en cours de formation
- Examen devant un jury : mise en situation professionnelle, entretien technique, questionnement à partir de production(s)

MODULE : ACCUEILLIR LES CLIENTS ET REPONDRE A LEUR DEMANDE

DANS UN ENVIRONNEMENT OMNICAL

OBJECTIFS :

- Accueillir, renseigner, orienter et servir le client sur la surface de vente
- Enregistrer les marchandises vendues et encaisser les règlements

PROGRAMME :

- Prendre contact avec le client
- Accompagner le parcours client dans un contexte omnicanal
- Finaliser la prise en charge du client
- Recevoir les réclamations courantes

METHODES ET MOYEN PEDAGOGIQUES :

- Apports théoriques
- Mises en situation
- Cas pratiques
- Jeux de rôles

CRITÈRES D'ÉVALUATION PÉDAGOGIQUE :

- Questionnaires appelant des réponses de forme simple (questions à choix multiples, classement, description d'activité, etc.) qui visent à apprécier les connaissances générales relatives aux différentes situations auxquelles le candidat peut être confronté.
- Étude de cas qui vise un examen approfondi permettant d'évaluer les capacités d'analyse, d'adaptation et de restitution de l'apprenant.
- Evaluation en cours de formation
- Examen devant un jury : mise en situation professionnelle, entretien technique, questionnement à partir de production(s)

MODULE : Accompagnement

OBJECTIFS :

- Accompagnement professionnel axé sur les besoins en compétences de l'entreprise et du secteur d'activité
- Consolider les acquis par des expériences de travail, fixer des objectifs des axes de progrès

PROGRAMME :

L'accompagnement consiste à :

- Informer guider le salarié, lister les tâches actuelles
- Faire preuve d'un engagement de qualité (respect des procédures)
- Synthèse des points forts et des points à améliorer en fonction de son activité, son comportement et de l'environnement
- Fixer des axes de progression