



## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Se former à l'acquisition des compétences et des techniques professionnelles nécessaires à l'exercice du métier d'employé commercial.
- Accéder à l'emploi et être opérationnel sur un poste d'Employé commercial grâce à l'alternance en entreprise.

## PUBLIC

Jeunes âgés de 16 à 29 ans révolus ;  
Certains publics peuvent entrer en apprentissage au-delà de 29 ans révolus : les apprentis préparant un diplôme ou titre supérieur à celui obtenu, les travailleurs handicapés.

## Les apprentis de :

- 16 - 17ans bénéficieront d'une rémunération de 27% du SMIC.
- 18 - 20ans bénéficieront d'une rémunération de 43% du SMIC.
- 21 - 25ans bénéficieront d'une rémunération de 53% du SMIC
- plus de 26 ans bénéficieront d'une rémunération de 100% du SMIC.

## PRÉREQUIS

Admis après étude de la candidature, sous réserve de démontrer une forte motivation pour les métiers de vente.

## CERTIFICATION

Diplôme de Niveau 3 (CAP), enregistré et inscrit au Répertoire National des Certifications Professionnelles.  
Diplôme délivré par le Ministre du Travail du plein emploi et de l'insertion.  
Code RNCP : 37099.  
Date JO/BO : 13/10/2022

## ACCESSIBILITE

Cette formation est accessible aux apprenant(e)s en situation de handicap . Tous les moyens humains et techniques seront mis en place en partenariat avec les prescripteurs et partenaires (cap emploi , l'AGEFIPH ...) pour compenser le handicap . Un référent handicap est disponible pour étudier les besoins spécifiques et proposer les adaptations nécessaires. Merci de nous contacter pour d'éventuelles adaptations.

## FINANCEMENT

Les formations sont prises en charge par les OPCO sans frais d'inscriptions et rémunérées en alternance

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

Méthodes Actives et Participatives :

- Apports opérationnels par des spécialistes du secteur.
- Mises en situation.
- Travaux dirigés.
- Études de cas.

## MOYENS PEDAGOGIQUES

Salles de formation équipées (vidéo-projecteur, postes informatiques, connexion internet...) Équipe pédagogique, administrative et d'accompagnement global présente.

# PROGRAMME DE LA FORMATION

**C01 - Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal.**

- Approvisionner le magasin et maintenir la disponibilité des produits.
- Mettre en valeur les produits grâce à une présentation marchande adaptée.
- Participer à la gestion des stocks et contribuer à leur optimisation.
- Traiter les commandes clients, qu'elles soient en magasin ou en ligne.

**C02 - Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal.**

- Accueillir, informer et servir les clients.
- Participer à l'amélioration de leur expérience d'achat.
- Tenir la caisse et superviser les caisses libre-service.

Possibilité de valider un ou plusieurs bloc(s) de compétence.

## INTERVENANTS

Formation assurée par des professionnels experts dans leur domaine issus du secteur, et par des professeurs de l'Éducation Nationale.

## INDICATEURS FORMALINK CFA

Taux d'obtention de la certification : en cours \*

\*sur le nombre de personnes ayant passé l'examen.

Taux d'insertions en emplois : en cours

Taux poursuites d'études en cours

Taux d'abandons en 2026 : en cours

Les indicateurs de résultats de formation seront diffusés dans les plus brefs délais.



## INDICATEURS NATIONAUX

INDICATEURS NATIONAUX (2024)

Taux de poursuite d'étude : 18%

Taux d'employabilité : 5 apprenants du 10 sont en emploi salarié 6 mois après leur sortie de formation.

Taux d'interruption : 61%

Source : [https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/formation?formation=AUTRE\\_3\\$31201\\$TH3-T](https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/formation?formation=AUTRE_3$31201$TH3-T)

## POURSUITE D'ETUDES

Titre professionnel Conseiller de Vente (équivalent BAC) et Titre professionnel Manage d'Unité Marchand (équivalent BAC+2)

## PERSPECTIVES D'EMPLOI

- Employé (e) commercial
- Employé (e) de libre-service
- Employé (e) de rayon non alimentaire
- Employé (e) commercial caisse et services

## MODALITÉS ET DÉLAIS

### D'ACCÈS

Dossier de candidature.

Entretien individuel.

Rentrée permanente toute l'année, après validation de la candidature.

Évaluations en cours de formation.

Épreuve finale de certification.

Mise en situation devant un jury.

Dossier professionnel.

## DUREE ET ORGANISATION

Formation entre 12 et 36 mois en présentiel ou distanciel, selon le profil des apprenants. Rythme : 1 journée par semaine en centre de formation de 9h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00 et le reste en entreprise. Délai d'entrée en formation peut varier entre 48h et 1 mois maximum en fonction des disponibilités. Formation réalisée uniquement en contrat d'apprentissage.



La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'action suivantes :

**ACTIONS DE FORMATION ET ACTIONS DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE.**

☎ 04 81 91 27 89  
07 45 80 16 70

✉ [contact@formalinkcfa.fr](mailto:contact@formalinkcfa.fr) 📍 256 rue Francis de Pressensé, 69100 VILLEURBANNE

# MODALITES D'EVALUATIONS



**Le jury du titre est habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education)**

## **Possibilité de valider un ou plusieurs blocs de compétences.**

### **Mise en situation professionnelle : 02 h 05 min**

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

1. alimentaire
2. équipement de la personne
3. 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.

La mise en situation comporte trois parties :

1. Pendant 1 heure, le candidat prend connaissance du sujet, des consignes, des documents nécessaires et des maquettes à compléter.

Le candidat :

1. vérifie la conformité d'une livraison à l'aide de documents relatifs à la livraison, identifie d'éventuelles anomalies et les signale en complétant la maquette correspondante ;
2. vérifie l'état des stocks réels et propose si nécessaire des ajustements de commande cohérents avec les besoins du rayon en complétant la maquette correspondante ;
3. réalise une action de relation client lors du traitement d'une commande effectuée en ligne ou dans l'unité marchande, en complétant la maquette correspondante ;
4. prend connaissance des dispositifs d'aide à l'achat ;
5. analyse la description d'une situation d'encaissement, et propose des actions correctives en complétant la maquette correspondante.

Pendant 40 min, le jury questionne le candidat sur :

1. son travail relatif au contrôle d'une livraison et au signalement d'éventuelles anomalies (10 min) ;
2. son travail relatif à la mise à jour des stocks réels et à l'ajustement de commande (10 min) ;
3. son travail relatif au traitement d'une commande d'un client dans le cadre d'un parcours d'achat omnicanal (10 min) ;
4. son analyse d'une situation d'encaissement et les actions correctives apportées (10 min).

En amont de la session d'examen, le candidat conçoit quatre fiches produit. L'un des membres du jury choisit un produit et assure le rôle d'un client.

Pendant 15 minutes, le candidat accueille, renseigne et sert le client à l'aide de ses fiches produit. Il explique au client le fonctionnement d'un dispositif d'aide à l'achat.

Pendant 10 minutes le jury questionne le candidat sur sa pratique. Le jury s'appuie sur un guide de questionnement.

### **Questionnement à partir de production(s) : 00 h 30 min**

En amont de la session d'examen, le candidat conçoit un diaporama.

Pendant 15 minutes, le candidat présente son diaporama.

Pendant 15 minutes, le jury questionne le candidat au sujet de son diaporama.

Le jury s'appuie sur un guide de questionnement.

### **Entretien final : 00 h 15 min**

Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.

**Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 02 h 50 min**