



Référentiel Officiel

Fourni par Educentre, le copilote des apprenants
et des professionnels de la formation

<https://educentre.fr>

Employé commercial

Le titre professionnel employé commercial¹ niveau 3 (code NSF : 312m) se compose de deux activités types, chaque activité type comportant les compétences nécessaires à sa réalisation. A chaque activité type correspond un certificat de compétences professionnelles (CCP).

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.

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 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. 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).

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.

■ CCP - 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

■ CCP - 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 libre-service

Code TP-00219 référence du titre : **Employé commercial¹**

Information source : référentiel du titre EC

¹ce titre a été créé par arrêté de spécialité du 14 décembre 2004 (JO modificatif du 13 octobre 2022)

Emploi métier de rattachement suivant la nomenclature du ROME : D1106 - Vente en alimentation ; D1505 - Personnel de caisse ; D1507 - Mise en rayon libre-service ; N1103 - Magasinage et préparation de commandes ; N1105 - Manutention manuelle de charges.

MODALITÉS D'OBTENTION DU TITRE PROFESSIONNEL²

1 – Pour un candidat issu d'un parcours continu de formation

A l'issue d'un parcours continu de formation correspondant au titre visé, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels, sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RE ;
- les résultats des évaluations passées en cours de formation ;
- un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RE ;
- un entretien final avec le jury.

2 – Pour un candidat à la VAE

Le candidat constitue un dossier de demande de validation des acquis de son expérience professionnelle justifiant, en tant que salarié ou bénévole, d'une expérience professionnelle d'un an en rapport avec le titre visé.

Il reçoit, de l'unité départementale de la Direction Régionale de l'Économie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DREETS), une notification de recevabilité lui permettant de s'inscrire à une session titre.

Lors de cette session, le candidat est évalué par un jury de professionnels, sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RE ;
- un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RE ;
- un entretien final avec le jury.

Pour ces deux catégories de candidats (§ 1 et 2 ci-dessus), le jury, au vu des éléments spécifiques à chaque parcours, décide ou non de l'attribution du titre. En cas de non obtention du titre, le jury peut attribuer un ou plusieurs certificat(s) de compétences professionnelles (CCP) composant le titre. Le candidat peut se présenter aux CCP manquants dans la limite de la durée de validité du titre. Afin d'attribuer le titre, un entretien final se déroule en fin de session du dernier CCP, et au vu du livret de certification.

En cas de révision du titre, l'arrêté de spécialité fixe les correspondances entre les CCP de l'ancien titre et ceux du titre révisé. Le candidat se présente aux CCP manquants du nouveau titre.

En cas de clôture du titre, le candidat ayant antérieurement obtenu des CCP dispose d'un an à compter de la date de la fin de validité du titre pour obtenir le titre initialement visé.

3 – Pour un candidat issu d'un parcours discontinu de formation ou ayant réussi partiellement le titre (formation ou VAE)

Le candidat issu d'un parcours composé de différentes périodes de formation ou ayant réussi partiellement le titre peut obtenir le titre par **capitalisation** des CCP constitutifs du titre.

Pour l'obtention de chaque CCP, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels. L'évaluation est réalisée sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RE ;
- les résultats des évaluations passées en cours de formation pour les seuls candidats issus d'un parcours de formation ;
- un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RE.

Afin d'attribuer le titre, un entretien final se déroule en fin de session du dernier CCP, et au vu du livret de certification.

MODALITES D'OBTENTION D'UN CERTIFICAT COMPLÉMENTAIRE DE SPÉCIALISATION (CCS)²

Un candidat peut préparer un CCS s'il est déjà titulaire du titre professionnel auquel le CCS est associé.

Il peut se présenter soit à la suite d'un parcours de formation, soit directement s'il justifie de 1 an d'expérience dans le métier visé.

Pour l'obtention du CCS, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RE ;
- les résultats des évaluations passées en cours de formation pour les seuls candidats issus d'un parcours de formation ;
- un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RE ;
- un entretien final avec le jury.

PARCHEMIN ET LIVRET DE CERTIFICATION

Un **parchemin** est attribué au candidat ayant obtenu le **titre** complet ou le **CCS**.

Un **livret de certification** est remis au candidat en réussite partielle.

Ces deux documents sont délivrés par le représentant territorial compétent du ministère du Travail.

² Le système de certification du ministère du Travail est régi par les textes suivants :

- Code de l'éducation notamment les articles L. 335-5, L 335-6, R 335-7, R. 335-13 et R. 338-1 et suivants

- Arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi

- Arrêté du 21 juillet 2016 (JO du 28 juillet 2016 modifié par l'arrêté du 15 septembre 2016) portant règlement général des sessions d'examen pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi