CSFORM94 — Centre de formation d'apprentis
5 rue de la Basse Quinte, 94000 Créteil — NDA 11 94 12640 94 — SIRET 930 242 078 00010 — Certifié Qualiopi

PROGRAMME DE FORMATION

Titre Professionnel EMPLOYÉ COMMERCIAL

Certification visée	Titre professionnel Employé commercial — Ministère du Travail, du Plein emploi et de l'Insertion
Code RNCP	RNCP 37099 — Niveau 3 (équivalent CAP/BEP) — enregistré jusqu'au 15/12/2027
Public	Apprentis (contrat d'apprentissage ou de professionnalisation), demandeurs d'emploi, salariés en reconversion
Prérequis	Maîtrise des bases essentielles de savoirs et de compétences (lecture, écriture, calcul). Aucun prérequis technique spécifique.
Durée	405 heures en centre : 300 h en présentiel + 105 h en distanciel, en alternance avec l'entreprise
Format	Présentiel + Distanciel — 5 rue de la Basse Quinte, 94000 Créteil
Modalités d'accès	Entretien de positionnement, test de positionnement, signature d'un contrat d'alternance ou d'une convention de formation
Accessibilité	Formation accessible aux personnes en situation de handicap — adaptation du parcours sur étude avec le référent handicap

Présentation du métier

L'employé commercial contribue au développement de l'activité d'un point de vente dans un environnement omnicanal. Il approvisionne et met en rayon les produits, participe à la gestion des stocks et prépare les commandes des clients (magasin, drive, e-commerce). Il accueille, renseigne et sert les clients, contribue à l'amélioration de l'expérience d'achat, tient un poste de caisse et supervise les caisses libre-service, dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité et de la politique commerciale de l'entreprise.

Objectifs de la formation

À l'issue de la formation, le stagiaire est capable de :

- Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal (CCP 1).
- Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal (CCP 2).
- Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité, de prévention des risques et de développement durable propres au commerce.
- Se présenter aux épreuves du titre professionnel Employé commercial (RNCP 37099).

Contenu de la formation

CCP 1 — Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal (≈ 190 h)

- **Approvisionner l'unité marchande** : réception et contrôle des livraisons, règles de stockage, rotation des produits, manutention et gestes et postures, traçabilité.
- **Assurer la présentation marchande des produits** : implantation et mise en rayon, facing, étiquetage et affichage des prix, règles de merchandising, mise en avant promotionnelle, dates limites et retrait des produits.
- **Contribuer à la gestion et optimiser les stocks** : inventaires, suivi des stocks sur outil informatique, détection des ruptures et surstocks, démarque, propositions de commande.
- **Traiter les commandes de produits de clients** : préparation de commandes drive / click & collect / e-commerce, picking, contrôle, conditionnement, remise au client et gestion des retours.

CCP 2 — Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal (≈ 175 h)

- **Accueillir, renseigner et servir les clients** : posture professionnelle, écoute et questionnement, information sur les produits et services, orientation en magasin, prise en compte des situations de handicap, gestion des réclamations de premier niveau.
- **Contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat** : parcours client omnicanal, services (fidélité, livraison, SAV), remontée des avis clients, animation du point de vente, communication digitale de l'enseigne.
- **Tenir un poste de caisse et superviser les caisses libre-service** : ouverture et fermeture de caisse, encaissement multi-moyens de paiement, contrôle des flux, prévention des erreurs et de la fraude, accompagnement des clients sur les caisses automatiques.

Modules transversaux (≈ 40 h)

- Hygiène, sécurité et prévention des risques en magasin ; éco-responsabilité et lutte contre le gaspillage.
- Outils numériques du commerce (logiciel de gestion commerciale, terminaux mobiles, tableurs).
- Communication professionnelle, travail en équipe, droits et devoirs de l'apprenti.
- Préparation à la certification : dossier professionnel, mises en situation, entraînement aux épreuves.

Méthodes et moyens pédagogiques

- Alternance d'apports théoriques, d'ateliers pratiques et de mises en situation professionnelle (rayon pédagogique, caisse, préparation de commandes).
- Études de cas issues d'enseignes de la grande distribution et du commerce de proximité ; jeux de rôle d'accueil et de vente.
- Distanciel : classes virtuelles, ressources en ligne, exercices et quiz sur la plateforme de formation.
- Suivi individualisé : livret d'apprentissage, visites et bilans avec le tuteur en entreprise.
- Formateurs professionnels du commerce et de la distribution.

Modalités d'évaluation et de certification

- Évaluations formatives tout au long du parcours (quiz, mises en situation, évaluations en cours de formation).
- Session d'examen du titre professionnel devant un jury habilité : mise en situation professionnelle, entretien technique, questionnaire professionnel, dossier professionnel et entretien final.
- Possibilité de validation partielle par CCP ; chaque CCP est capitalisable.
- Enquêtes de satisfaction à chaud et à froid ; attestation de fin de formation.

Débouchés et poursuite de parcours

Employé(e) commercial(e), employé(e) de libre-service, équipier(ère) de commerce et caisse, employé(e) de rayon, employé(e) de commerce drive, dans les grandes et moyennes surfaces alimentaires ou spécialisées, les grands magasins, les boutiques et magasins de proximité, le commerce de gros. Poursuite possible vers le TP Conseiller commercial, le TP Vendeur conseil en magasin (niveau 4) puis le TP Responsable d'établissement marchand (niveau 5).

Contact : CSFORM94 — Samy Hiroux, Directeur Associé — hiroux.samy@csform.fr — 07 68 86 68 20
Document établi en octobre 2026 à partir du référentiel RNCP 37099.