

Répertoire national des certifications professionnelles

TP - Employé commercial

Active**Nomenclature du niveau de qualification :** Niveau 3**Code(s) NSF :**

- 312m : Commerce, vente

Formacode(s) :

- 34566 : Vente distribution

- 31734 : Magasinage

Date d'échéance de l'enregistrement : 15-12-2027

N° de fiche

RNCP37099

CERTIFICATEUR(S)

Nom légal	SIRET	Nom commercial	Site internet
MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION	11000007200014		-

RÉSUMÉ DE LA CERTIFICATION

Objectifs et contexte de la certification :

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.

Activités visées :

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.

Compétences attestées :

1. 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

2. 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

Modalités d'évaluation :

Mise en situation professionnelle : 02 h 05 min

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

- alimentaire
- équipement de la personne
- 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 :

- 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 ;
- 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 ;
- 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 ;
- prend connaissance des dispositifs d'aide à l'achat ;
- analyse la description d'une situation d'encaissement, et propose des actions correctives en complétant la maquette correspondante.

2. Pendant 40 min, le jury questionne le candidat sur :

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

3. 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

BLOCS DE COMPÉTENCES

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

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
Approvisionner l'unité marchande Assurer la présentation marchande des produits Contribuer à la gestion et optimiser les stocks Traiter les commandes de	<p>Mise en situation professionnelle : 01 h 15 min</p> <p>En amont de la session d'examen, le candidat choisit un univers parmi trois :</p> <ul style="list-style-type: none"> - alimentaire ; - équipement de la personne ; - équipement de la maison. <p>Avant la mise en situation, le candidat tire au sort un sujet en lien avec l'univers choisi.</p> <p>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.</p> <p>La mise en situation comporte deux parties :</p> <p>1. Pendant 45 minutes, le candidat :</p>

<p>produits de clients</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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 ; • 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 ; • 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. <p>2. Le jury questionne le candidat :</p> <ul style="list-style-type: none"> • pendant 10 minutes sur son travail relatif au contrôle d'une livraison et au signalement d'éventuelles anomalies ; pendant 10 minutes sur son travail relatif à la mise à jour des stocks réels et à l'ajustement de commande ; • pendant 10 minutes sur son travail relatif au traitement d'une commande d'un client dans le cadre d'un parcours d'achat omnicanal. <p>Le jury s'appuie sur un guide de questionnement.</p> <p>Questionnement à partir de production(s) : 00 h 30 min</p> <p>En amont de la session d'examen, le candidat conçoit un diaporama.</p> <p>Pendant 15 minutes, le candidat présente son diaporama.</p> <p>Pendant 15 minutes, le jury questionne le candidat au sujet de son diaporama.</p> <p>Le jury s'appuie sur un guide de questionnement.</p> <p>Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 01 h 45 min</p>
----------------------------	---

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

<p>Liste de compétences</p>	<p>Modalités d'évaluation</p>
<p>Accueillir, renseigner et servir les clients</p> <p>Contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat</p> <p>Tenir un poste de caisse et superviser les caisses libre-service</p>	<p>Mise en situation professionnelle : 00 h 55 min</p> <p>En amont de la session d'examen, le candidat choisit un univers parmi trois :</p> <ul style="list-style-type: none"> - alimentaire ; - équipement de la personne ; - équipement de la maison. <p>Avant la mise en situation, le candidat tire au sort un sujet en lien avec l'univers choisi.</p> <p>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.</p> <p>La mise en situation comporte trois parties :</p> <p>1. Pendant 20 minutes, le candidat :</p>

- prend connaissance des dispositifs d'aide à l'achat ;
 - analyse une situation d'encaissement décrite dans le cadre d'un scénario, propose des actions correctives en complétant la maquette correspondante.
- 2.** Le jury questionne le candidat sur :
- son analyse d'une situation d'encaissement et les actions correctives apportées (10 min).
- 3.** 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.
- Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 00 h 55 min**

Description des modalités d'acquisition de la certification par capitalisation des blocs de compétences et/ou par correspondance :

Le titre professionnel est composé de deux blocs de compétences dénommés certificats de compétences professionnelles (CCP) qui correspondent aux activités précédemment énumérées.

Le titre professionnel peut être complété par un ou plusieurs blocs de compétences sanctionnés par des certificats complémentaires de spécialisation (CCS) précédemment mentionnés.

Le titre professionnel est accessible par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) ou suite à un parcours de formation et conformément aux dispositions prévues dans l'arrêté du 22 décembre 2015 modifié, relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

SECTEUR D'ACTIVITÉ ET TYPE D'EMPLOI

Secteurs d'activités :

- Grandes et moyennes surfaces alimentaires et non alimentaires
- Grandes et moyennes surfaces spécialisées
- Grands magasins
- Boutiques
- Magasins de proximité
- Négoces interentreprises
- Commerce de gros

Type d'emplois accessibles :

- Employé de libre-service

- Employé commercial
- Employé de rayon non alimentaire
- Employé commercial caisse et services
- Employé en approvisionnement de rayon
- Employé polyvalent de libre-service
- Employé qualifié libre-service
- Employé commercial caisse et services
- Employé de commerce drive
- Equipier de commerce
- Equipier de commerce et caisse
- Equipier magasin
- Equipier polyvalent
- Aide commis

Code(s) ROME :

- D1505 - Personnel de caisse
- D1507 - Mise en rayon libre-service
- N1105 - Manutention manuelle de charges
- D1106 - Vente en alimentation
- N1103 - Magasinage et préparation de commandes

Références juridiques des réglementations d'activité :

Sans objet

VOIES D'ACCÈS

Le cas échéant, prérequis à l'entrée en formation :

Le cas échéant, prérequis à la validation de la certification :

Pré-requis distincts pour les blocs de compétences :

Non

Validité des composantes acquises :

Voie d'accès à la certification	Oui	Non	Composition des jurys
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant		X	-
En contrat d'apprentissage	X		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'Éducation)
Après un parcours de formation continue	X		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'Éducation)
En contrat de professionnalisation	X		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'Éducation)
Par candidature individuelle		X	-
Par expérience	X		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'Éducation)

	Oui	Non
Inscrite au cadre de la Nouvelle Calédonie		X
Inscrite au cadre de la Polynésie française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS PROFESSIONNELLES, CERTIFICATIONS OU HABILITATIONS

Aucune correspondance

BASE LÉGALE

Référence au(x) texte(s) réglementaire(s) instaurant la certification :

Date du JO / BO	Référence au JO / BO
30/12/2015	Décret n°2016-954 du 11 juillet 2016 relatif au titre professionnel délivré

par le ministre chargé de l'emploi
 Arrêté du 22 décembre 2015 modifié relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi
 Arrêté du 21 juillet 2016 portant règlement général des sessions d'examen pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi
 Arrêté du 21 juillet 2016 relatif aux modalités d'agrément des organismes visés à l'article R. 338-8 du code de l'éducation

Référence des arrêtés et décisions publiés au Journal Officiel ou au Bulletin Officiel (enregistrement au RNCP, création diplôme, accréditation...) :

Date du JO / BO	Référence au JO / BO
13/10/2022	Arrêté du 28 septembre 2022 relatif au titre professionnel d'employé commercial

Date de publication de la fiche	25-11-2022
Date de début des parcours certifiants	15-12-2022
Date d'échéance de l'enregistrement	15-12-2027

POUR PLUS D'INFORMATIONS

Statistiques :

Année d'obtention de la certification	Nombre de certifiés	Nombre de certifiés à la suite d'un parcours vae	Taux d'insertion global à 6 mois (en %)	Taux d'insertion dans le métier visé à 6 mois (en %)	Taux d'insertion dans le métier visé à 6 mois (en %)

2021

3482

5

66

54

5

Lien internet vers le descriptif de la certification :www.travail-emploi.gouv.fr (<http://www.travail-emploi.gouv.fr>)[Liste complète des organismes préparant à la certification](https://certifpro.francecompetences.fr/webapp/services/edition/exportPartenaireSp/23480/true)[\(<https://certifpro.francecompetences.fr/webapp/services/edition/exportPartenaireSp/23480/true>\)](https://certifpro.francecompetences.fr/webapp/services/edition/exportPartenaireSp/23480/true)**Certification(s) antérieure(s) :**

N° de la fiche	Intitulé de la certification remplacée
RNCP8812 (/recherche/rncp/8812)	RNCP8812 - TP - Employé commercial en magasin

Référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation :

Référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation

[\(<https://certifpro.francecompetences.fr/api/enregistrementDroit/documentDownload/23480/457622>\)](https://certifpro.francecompetences.fr/api/enregistrementDroit/documentDownload/23480/457622)