

## DOCTEUR COM (EUROPA ACADEMY)

Email : [contact@europa-academy.com](mailto:contact@europa-academy.com)

Tel : 04 22 44 77 41

20-26 Boulevard du Parc

92200 Neuilly-sur-Seine



## PROGRAMME DE FORMATION

Employé commercial

Titre de Niveau 3 - RNCP37099

Cette formation permet de valider un titre de niveau 3 (CAP/BEP)

*Délivré sous l'autorité du Ministère du travail, titre inscrit au RNCP37099 par arrêté du 28/09/2022 relatif au titre professionnel d'employé commercial publié au Journal officiel du 13/10/2022 (code NSF : 312m)*

### Présentation

La formation d'Employé Commercial, certifiée par le RNCP (Répertoire National des Certifications Professionnelles), est spécialement conçue pour vous transformer en un expert de la gestion commerciale et de la relation client.

Ce programme approfondi vous prépare à maîtriser les compétences clés nécessaires pour exceller dans un environnement commercial moderne et omnicanal. Découvrez les outils et compétences indispensables pour prospérer dans le secteur du commerce.

Notre formation « Employé commercial » vous permettra d'acquérir les compétences professionnelles pour les mener à bien et répondre ainsi aux attentes du marché !

### Objectifs de la formation :

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Approvisionner l'unité marchande de manière efficace.
- Assurer une présentation marchande attrayante des produits.
- Contribuer activement à la gestion et à l'optimisation des stocks.
- Traiter les commandes de produits des clients avec professionnalisme.

## DOCTEUR COM (EUROPA ACADEMY)

Email : [contact@europa-academy.com](mailto:contact@europa-academy.com)

Tel : 04 22 44 77 41

20-26 Boulevard du Parc

92200 Neuilly-sur-Seine



## Organisation de la formation chez EUROPA ACADEMY

**Durée :** 400 heures/an - Sur 1, 2 ou 3 ans

**Tarif :** 5 065,00 € par an (100% financé par les OPCO)

### Mode de financement possible :

Nos formations en apprentissage sont intégralement financées dans le cadre d'un **contrat d'apprentissage**.

Le coût pédagogique est pris en charge par l'**OPCO (Opérateur de Compétences)** de l'employeur, selon les niveaux de prise en charge définis par les branches professionnelles.

L'apprenti **n'a aucun frais à avancer** pour sa formation.

Aucun frais supplémentaire ne sont facturés : pas de droits d'inscription, pas de frais de dossier, ni de matériel pédagogique obligatoire à acheter.

Nous accompagnons les entreprises dans la **mise en place administrative du contrat d'apprentissage, les demandes de prises en charge**, et les informons sur les **aides mobilisables** (aide à l'embauche, exonérations, etc.).

Toutes les informations financières sont précisées dans la convention de formation et dans le contrat d'apprentissage signé entre les parties.

### Lieu :

- Formation en présentiel : 20-26 Boulevard du Parc, 92200 Neuilly-sur-Seine
- Distanciel
- Formation Hybride: Présentiel/ Distanciel/ E-Learning  
(choix du candidat et selon disponibilités)

**Profils des stagiaires :** Tout public

### Prérequis :

- Compléter le test de positionnement.
- L'admission est validée après le test de positionnement réussi et l'entretien de motivation.

### Méthodes mobilisées :

- Exposés, supports de cours, vidéos, ateliers collectifs, exercices pratiques d'utilisation.
- Mise en situation et jeux de rôle.
- Support pédagogique remis au stagiaire pour faciliter la prise de notes et une synthèse de fin de formation.
- Questions/réponses entre les stagiaires et le formateur.

## DOCTEUR COM (EUROPA ACADEMY)

Email : [contact@europa-academy.com](mailto:contact@europa-academy.com)

Tel : 04 22 44 77 41

20-26 Boulevard du Parc

92200 Neuilly-sur-Seine



- Alternance entre entreprise et formation.
- Formateurs sélectionnés pour leurs **compétences techniques et pédagogiques avérées**.  
Ils disposent :
  - de **diplômes ou certifications** en lien direct avec les formations dispensées,
  - d'une **expérience professionnelle significative** dans le secteur concerné,
  - et, dans la majorité des cas, d'une **expérience en animation de formation** auprès d'un public adulte.

*Plus d'informations disponibles sur demande*

### Moyens techniques :

- En présentiel : Salle de formation spacieuse, ordinateurs, connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, écran interactif.
- À distance : Logiciel de Visioconférence, partage d'écran du formateur, solution en ligne de travail collaboratif, plateforme LMS.

### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation :

- Relevé de connexion ou émargement numérique.
- Questionnaire de satisfaction.

### Modalités d'évaluation

- Évaluations en cours de formation, exercices pratiques, quiz....
- Les compétences des candidats (VAE ou issus de la formation) sont évaluées par un jury au vu :
  - d'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s)
  - d'une étude de cas faisant état des pratiques professionnelles du candidat pour chaque CCP
  - des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation
  - d'un entretien avec le jury

*Possibilité de valider un/des blocs de compétences. En cas de validation partielle de la certification, la durée de validité des modules obtenus est de la durée de validité du Titre.*

## DOCTEUR COM (EUROPA ACADEMY)

Email : [contact@europa-academy.com](mailto:contact@europa-academy.com)

Tel : 04 22 44 77 41

20-26 Boulevard du Parc

92200 Neuilly-sur-Seine



### Modalités d'obtention

- Délivrance d'une attestation de fin de formation et d'un certificat de réalisation l'action concourant au développement des compétences.
- Attribution du diplôme par la DREETS (ministère de l'emploi) sur décision du jury d'examen.

### Rythme de l'alternance

1 jour en formation – 4 jours en entreprise (par semaine)

Ce rythme peut varier selon les période de formation

En contrat d'apprentissage.

### Modalités et délais d'accès :

- Inscription via un formulaire en ligne ou par contact direct avec le service formation.
- Le délai d'accès aux prestations dépend de la programmation sur nos différents sites et des places disponibles, en constante évolution.
- Durée estimée pour intégrer la formation : 7 jours

### Accès handicap

Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un suivi et d'un accompagnement adapté par le référent handicap. Pour tout besoin d'adaptation, merci de nous contacter : [contact@europa-academy.com](mailto:contact@europa-academy.com)

**Agenda :** Entrée permanente

## Déroulé pédagogique

### 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

## DOCTEUR COM (EUROPA ACADEMY)

Email : [contact@europa-academy.com](mailto:contact@europa-academy.com)

Tel : 04 22 44 77 41

20-26 Boulevard du Parc

92200 Neuilly-sur-Seine



Titres inscrits au RNCP :

- Employé commercial - RNCP37099  
<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37099/>

Délivré par le MINISTÈRE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION

Date de début des parcours certifiants : 15-12-2022

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

### Compétences transversales de la formation :

La formation d'Employé Commercial ne se limite pas à l'acquisition de compétences techniques spécifiques au domaine commercial ; elle englobe également des compétences transversales essentielles, qui renforcent l'employabilité des diplômés dans une variété de contextes professionnels. Ces compétences transversales incluent :

- Communication Efficace : Capacité à communiquer clairement et efficacement avec les clients et au sein de l'équipe, assurant une expérience client positive et un environnement de travail harmonieux.
- Travail d'équipe : Compétence à collaborer avec les collègues et à contribuer à la réalisation des objectifs communs, favorisant un esprit d'équipe solide et une efficacité accrue.
- Gestion du temps : Aptitude à organiser son temps et ses priorités de manière efficace, permettant de répondre aux diverses demandes dans un environnement commercial dynamique.
- Résolution de Problèmes : Capacité à identifier rapidement les problèmes et à proposer des solutions pratiques, contribuant à la continuité et à l'efficacité des opérations commerciales.
- Orientation Client : Engagement à comprendre et à répondre aux besoins des clients, en visant constamment à améliorer leur satisfaction et à fidéliser la clientèle.
- Adaptabilité : Flexibilité pour s'adapter aux changements et aux différentes situations pouvant survenir dans un contexte commercial, avec une capacité à apprendre et à évoluer continuellement.
- Compétence Numérique : Maîtrise des outils numériques essentiels pour la gestion des commandes en ligne, la communication avec les clients, et l'optimisation de la présentation des produits.

### Validation par blocs de compétences :

Le programme 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

## DOCTEUR COM (EUROPA ACADEMY)

Email : [contact@europa-academy.com](mailto:contact@europa-academy.com)

Tel : 04 22 44 77 41

20-26 Boulevard du Parc

92200 Neuilly-sur-Seine



décembre 2015 modifié, relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

### Passerelles possibles :

Voir Fiche RNCP : [Cliquez sur le lien](#)

### Suite de parcours et/ou débouchés du titre :

#### 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

#### Poursuite d'étude :

L'obtention du titre d'Employé Commercial ouvre non seulement des portes vers de nombreuses opportunités professionnelles mais offre également des perspectives intéressantes pour ceux désirant approfondir leurs connaissances ou se spécialiser davantage. Voici quelques parcours envisageables pour enrichir votre profil professionnel :

## DOCTEUR COM (EUROPA ACADEMY)

Email : [contact@europa-academy.com](mailto:contact@europa-academy.com)

Tel : 04 22 44 77 41

20-26 Boulevard du Parc

92200 Neuilly-sur-Seine



- BTS Management Commercial Opérationnel (MCO) : Ce BTS prépare à prendre la responsabilité de tout ou partie d'une unité commerciale, une compétence clé pour ceux qui souhaitent évoluer vers des postes de management dans le secteur du commerce.
- BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) : Idéal pour ceux qui veulent se spécialiser dans la vente et la relation client à l'ère du numérique, ce BTS met l'accent sur les compétences en négociation et en gestion de la relation client à travers les canaux digitaux.
- Licence professionnelle Commerce et Distribution : Cette licence propose une spécialisation dans le domaine du commerce et de la distribution, offrant une compréhension approfondie des enjeux actuels du secteur et préparant à des postes à responsabilité.
- Licence Professionnelle Management et Gestion des Organisations : Ce cursus offre des compétences en gestion et en management applicables à une variété de contextes organisationnels, idéal pour ceux qui envisagent de prendre des fonctions de gestion ou de direction dans le futur.
- Licence Professionnelle Marketing et Communication : Pour ceux qui s'intéressent au marketing et à la communication, cette licence fournit les outils et les connaissances nécessaires pour élaborer et mettre en œuvre des stratégies de communication efficaces dans le commerce.

### Indicateurs pour l'année 2025

Cet indicateur sera mis à jour après le déroulement de la première session d'examen

#### Nombre de candidats accompagnés

Cet indicateur sera mis à jour après le déroulement de la première session d'examen

#### Taux de poursuite d'études

Cet indicateur sera mis à jour après le déroulement de la première session d'examen

#### Taux d'obtention du titre professionnel

Cet indicateur sera mis à jour après le déroulement de la première session d'examen

#### Taux d'interruption en cours de formation

Cet indicateur sera mis à jour après le déroulement de la première session d'examen

#### Taux de rupture des contrats d'apprentissage

Cet indicateur sera mis à jour après le déroulement de la première session d'examen

#### Taux de satisfaction

Cet indicateur sera mis à jour après le déroulement de la première session d'examen

#### Taux d'insertion professionnelle des sortants

## **DOCTEUR COM (EUROPA ACADEMY)**

**Email :** [contact@europa-academy.com](mailto:contact@europa-academy.com)

**Tel :** 04 22 44 77 41

20-26 Boulevard du Parc

92200 Neuilly-sur-Seine



**Nous contacter :**

**04 22 44 77 41**  
**contact@europa-academy.com**