



PROGRAMME RNCP 37099 EMPLOYÉ(E) COMMERCIAL(E)

Établissement : HBC School

Code RNCP : 37099

Niveau : 3 (équivalent CAP/BEP)

Certificateur : Ministère du Travail

Modalités : Alternance / Formation initiale

Durée indicative : 12 mois

PRÉSENTATION DE LA FORMATION

La formation Employé Commercial proposée par HBC School vise à former des professionnels capables d'assurer la mise en rayon des produits, la gestion des stocks et la relation client au sein d'une unité commerciale, dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité et des procédures de l'entreprise.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, le bénéficiaire sera capable de :

- Réceptionner et contrôler les marchandises
- Approvisionner et mettre en valeur les produits en rayon
- Maintenir un espace de vente attractif et fonctionnel
- Accueillir, informer et orienter les clients
- Participer à la fidélisation de la clientèle
- Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de qualité

COMPÉTENCES VISÉES (RÉFÉRENTIEL RNCP)

Bloc 1 – Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande

- Approvisionner les rayons
- Assurer la rotation des produits
- Maintenir l'attractivité de l'espace de vente
- Respecter les règles d'hygiène et de sécurité

Bloc 2 – Accueillir les clients et répondre à leur demande

- Accueillir et orienter les clients
- Répondre aux demandes simples
- Contribuer à la satisfaction client
- Participer à la fidélisation

PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

Réception et gestion des marchandises

Réception des livraisons - Contrôle des produits - Stockage et organisation des réserves - Gestion des flux de marchandises

Mise en rayon et merchandising

Techniques d'approvisionnement - Implantation des produits - Rotation des stocks (FIFO) - Mise en valeur des produits - Étiquetage et affichage des prix

Hygiène, sécurité et qualité

Règles d'hygiène alimentaire (si applicable) - Normes de sécurité en magasin - Prévention des risques professionnels - Gestion des anomalies

Relation client

Accueil physique - Posture professionnelle - Techniques de communication - Gestion des demandes clients - Orientation et conseil de premier niveau

Organisation du travail

Travail en équipe - Respect des consignes - Gestion du temps - Adaptation aux imprévus

ORGANISATION ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation est organisée autour de modules progressifs alternant apports théoriques, mises en situation professionnelles et accompagnement individualisé.

- Cours présentiels
- Études de cas
- Jeux de rôle
- Travaux pratiques
- Suivi individualisé

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les compétences sont évaluées tout au long du parcours par des évaluations formatives et sommatives, ainsi que par une évaluation finale conforme au référentiel RNCP.

VOLUME HORAIRE

462 heures de formation théorique (inclus jours d'examens)

MODALITÉS D'ADMISSION

- Dossier de candidature
- Entretien individuel d'admission

- Test de positionnement
- Validation du projet professionnel

PUBLIC VISÉ ET PRÉREQUIS

Public : Toute personne souhaitant s'orienter vers les métiers de la vente.

Prérequis : Maîtrise des savoirs de base.

RESSOURCES PÉDAGOGIQUES

Supports pédagogiques élaborés par les formateurs de HBC School en corrélation avec le service pédagogique, remis sous format numérique dans une bibliothèque numérique. Études de cas issues du secteur du commerce, Veille commerciale (articles, tendances métiers)

ACCESSIBILITÉ

HBC School veille à l'accessibilité de ses formations aux personnes en situation de handicap. Des adaptations peuvent être mises en place après analyse des besoins. Référent handicap identifié au sein de l'établissement.

DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

Employé(e) commercial(e) - Employé(e) de libre-service - Employé(e) polyvalent de restauration - Employé(e) polyvalent(e) en grande distribution