

CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

Accueil > Trouver une certification > Répertoire national des certifications professionnelles > TP - Employé commercial

← Retour à la recherche

TP - Employé commercial

Code de la fiche :
RNCP37099

Etat :
Active

↓ Télécharger la fiche ? Aide en ligne 🇪🇺 Supplément Europass : FR - EN

L'essentiel

☰	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

Certificateur(s) Résumé de la certification Blocs de compétences Secteur d'activité et type d'emploi Voie d'accès

Liens avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations Base légale Pour plus d'informations

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

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
<p>Approvisionner l'unité marchande</p> <p>Assurer la présentation marchande des produits</p> <p>Contribuer à la gestion et optimiser les stocks</p> <p>Traiter les commandes de produits de clients</p>	<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> <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

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
<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> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>2. Le jury questionne le candidat sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • son analyse d'une situation d'encaissement et les actions correctives apportées (10 min). <p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 00 h 55 min</p>

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 :

N1103 - Magasinage et préparation de commandes

N1105 - Manutention manuelle de charges

D1507 - Mise en rayon libre-service

D1106 - Vente en alimentation

D1505 - Personnel de caisse

Références juridiques des réglementations d'activité :

Sans objet

Voie 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	Date de dernière modification
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'Education)	-
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'Education)	-
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'Education)	-
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'Education)	-

	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

Anciennes versions de la certification professionnelle reconnues en correspondance partielle :

Bloc(s) de compétences concernés	Code et intitulé de la certification professionnelle reconnue en correspondance partielle	Bloc(s) de compétences en correspondance partielle
RNCP37099BC01 - Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal	<u>RNCP8812 - TP - Employé commercial en magasin</u>	RNCP8812BC02 - Accueillir et accompagner le client dans un point de vente
RNCP37099BC02 - Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal	<u>RNCP8812 - TP - Employé commercial en magasin</u>	RNCP8812BC02 - Accueillir et accompagner le client dans un point de vente

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 ministre chargé de l'emploi Arrêté du 21 juillet 2016 portant règlement général des sessions d'examen pour l'obtention du titre professionnel du ministre 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 2 ans (en %)
2021	3482	5	66	54	54

Lien internet vers le descriptif de la certification :

www.travail-emploi.gouv.fr

Liste des organismes préparant à la certification :

[Liste des organismes préparant à la certification](#)

Certification(s) antérieure(s) :

Code de la fiche	Intitulé de la certification remplacée
<u>RNCP8812</u>	TP - Employé commercial en magasin

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

[Référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation](#)