

Employé commercial

RNCP37099 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 3
Sigle	TP — Titre professionnel
Code(s) NSF	312m
Formacode(s)	34566, 31734
Code(s) ROME	N1103, N1105, D1507, D1106, D1505
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	15/12/2027

Certificateur(s)

MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION · SIRET : 11000007200014

Partenaires habilités

605 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 591 à former et organiser l'évaluation et 14 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
2B2J	79398912000027	Former et organiser l'évaluation
AADPSFP	78035020300029	Former et organiser l'évaluation
AADPSFP	78035020300052	Former et organiser l'évaluation
AADPSFP	78035020300078	Former et organiser l'évaluation
AADPSFP	78035020300086	Former et organiser l'évaluation
AADPSFP	78035020300102	Former et organiser l'évaluation
ABSOLUT ACADEMIE	94215991400020	Former et organiser l'évaluation
ABSUP	88916528800024	Former et organiser l'évaluation
ACADEMIE DES METIERS CENTRE DE FORMATION	88977538300033	Former et organiser l'évaluation
ACFAL FORMATION	80235447200044	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 605 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp37099-employe-commercial/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

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

Blocs de compétences

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

LISTE DE COMPÉTENCES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle : 01 h 15 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 deux parties :

1. Pendant 45 minutes, 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.

2. Le jury questionne le candidat :

- 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.

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.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 01 h 45 min

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

LISTE DE COMPÉTENCES

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 : 00 h 55 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 20 minutes, le candidat :

- 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

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

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Sans objet

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Faible (2/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 1 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Conditions de travail contraignantes, Non-attractivité salariale, Non-durabilité de l'emploi
Salaires médians (mensuels)	1 674 €

Familles professionnelles (FAP)	J0X30 — Manutentionnaires et déménageurs peu qualifiés · tension 2/5 (Faible) J0X31 — Manutentionnaires et déménageurs qualifiés · tension 3/5 (Modérée) J0X33 — Magasiniers et préparateurs de commandes peu qualifiés · tension 2/5 (Faible) J0X34 — Magasiniers et préparateurs de commande qualifiés · tension 3/5 (Modérée) J1X80 — Responsable du magasinage et de la logistique (non cadres) · tension 5/5 (Très élevée) J6X92 — Cadres de la logistique · tension 2/5 (Faible) R0X60 — Employés de libre service · tension 2/5 (Faible) R0X61 — Caissiers · tension 1/5 (Très faible) R1X60 — Vendeurs en produits alimentaires · tension 3/5 (Modérée) R3X80 — Maîtrise des magasins · tension 2/5 (Faible) R4X92 — Cadres du management des magasins · tension 1/5 (Très faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	191 138
Jugés difficiles à recruter	27 %
Emplois saisonniers	39 %
Familles professionnelles (FAP)	J0X30 — Manutentionnaires et déménageurs peu qualifiés J0X31 — Manutentionnaires et déménageurs qualifiés J0X33 — Magasiniers et préparateurs de commandes peu qualifiés J0X34 — Magasiniers et préparateurs de commande qualifiés J1X80 — Responsable du magasinage et de la logistique (non cadres) J6X92 — Cadres de la logistique R0X60 — Employés de libre service R0X61 — Caissiers R1X60 — Vendeurs en produits alimentaires R3X80 — Maîtrise des magasins R4X92 — Cadres du management des magasins

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

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)

ACCESSIBLE EN OUTRE-MER

Polynésie française

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	5 065 €
Selon la branche	4 500 € – 5 239 €
Prise en charge	Branches concernées
5 065 €	Valeur par défaut · 187 branches

5 239 €	CPNE Boulangerie-pâtisserie industrielles, CPNE du Commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire, CPNE du commerce de détail alimentaire non spécialisé, CPNE industries alimentaires diverses, CPNEFP Commerce à distance
5 057 €	CPNE du négoce et distribution de combustibles solides, liquides, gazeux et produits pétroliers, CPNEF de la Branche des organismes de formation, CPNEFP Habillement succursaliste, CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat, CPNEFP de la branche commerce de détail de l'habillement et articles textiles
5 135 €	CPNEFP Import-Export, CPNEFP Sports Loisirs
5 131 €	CPNEFP commerces quincaillerie, CPNEFP des commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager
5 082 €	CPNE de la branche de la librairie
5 000 €	CPNE-FP Industries céramiques
4 500 €	CPNE de l'ingénierie, des services informatiques et du conseil

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 15/12/2027

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2021	3482	5	66 %	54 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP8812

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP8812

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37099/>

Où se former

Formations référencées	161
Organismes	75
Régions couvertes	15
Prix indicatif	225 € – 9 300 €
Durée	35 – 1500 h

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	208
-----------------------------	-----

Organismes gestionnaires (CFA)	123
Organismes formateurs	158
Régions couvertes	14
Départements couverts	63
Organismes certifiés Qualiopi	157
Formations à distance	16
Sessions	de 05/2024 à 11/2029

Catalogue des formations en apprentissage — réseau des Carif-Oref. Sans frais pour l'alternant : formation financée par l'OPCO de la branche (NPEC).

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	110
Parcours menés à terme	75
Taux d'achèvement	68 %
Période	06/2023 – 08/2026

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	166
Montant total engagé	416 591 €
Coût moyen par dossier	2 510 €
Durée moyenne	304 h
Période	12/2022 – 08/2026
France compétences	80 %
France Travail	17 %
Régions	2 %
Reste à charge titulaire	1 %
Entreprise	0 %
Compte d'engagement citoyen	0 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.