

Employé commercial

RNCP40141 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 3
Sigle	Autre — Autre certification professionnelle de droit
Code(s) NSF	312m
Formacode(s)	34566, 31734
Code(s) ROME	D1106, D1505, D1507, N1103, N1105
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	16/11/2029

Certificateur(s)

HAUT COMMISSARIAT DE LA REPUBLIQUE EN POLYNESIE FRANCAISE · SIRET : 17987301300017

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.

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'imprévu 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.

ACTIVITÉS VISÉES

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

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

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 un environnement les clients omnicanal 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

RNCP40141BC01 — 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

1. Mise en situation professionnelle:

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.

2. Autres modalités d'évaluation le cas échéant:

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.

RNCP40141BC02 — 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

1. Mise en situation professionnelle:

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 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.

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

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
Salaire médian (mensuel)	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, Candidature individuelle, VAE

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE

Le jury est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (2 membres du jury par candidat présenté).

Le jury est composé de professionnels :

Responsable de rayon épicerie

Chef de rayon multimédia

Directeur de grande surface

Employé Polyvalente

COMPOSITION DU JURY — CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, CANDIDATURE INDIVIDUELLE, VAE

Le jury est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (2 membres du jury par candidat présenté).

Le jury est composé de professionnels :

Responsable de rayon épicerie

Chef de rayon multimédia

Directeur de grande surface

Employé Polyvalent

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	6 706 €
Selon la branche	5 065 € – 6 706 €
Prise en charge	Branches concernées
6 706 €	Valeur par défaut · 204 branches
6 438 €	CPNE Travail Temporaire, CPNEFP de l'enseignement privé indépendant
6 698 €	CPNEFP des métiers du commerce de détail alimentaire spécialisé
6 600 €	CPNEFP Commerce à distance
6 500 €	CPNE des industries de santé (CPNEIS)
6 003 €	CPNEFP du négoce des matériaux de construction
6 000 €	CPNEFP de la métallurgie
5 183 €	CPNE FP Branche des magasins du Bricolage
5 065 €	CPNEFP de la Branche des Caisses régionales de Crédit Agricole et autres organismes

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 16/11/2029

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/40141/>