

**DÉLAI D'ACCÈS :**  
JANVIER/SEPTEMBRE

**DURÉE :**  
455 HEURES (65J)

**CAPACITÉ D'ACCUEIL :**  
JUSQU'À 8 APPRENANTS

**FORMATION :**  
À DISTANCE

**PARCOURS :**  
DIPLOMANT

**PRIX :**  
5065€ HT / 6078€ TTC\*

**TAUX DE SATISFACTION :**  
EN COURS

**TAUX DE RÉUSSITE GLOBALE :**  
EN COURS

**TAUX D'INSERTION DANS LE MÉTIER :**  
EN COURS

**TAUX D'ABANDON :**  
EN COURS

**TAUX DE RÉUSSITE PARTIELLE :**  
EN COURS

**TAUX D'INSERTION DANS L'EMPLOI :**  
EN COURS

*L'ensemble des indicateurs de performance se réfèrent aux sessions 2024*

## PROGRAMME DE LA FORMATION

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.

### Pour qui :

- Tout public

### Prérequis :

- Entretien préalable

### Modalité d'accès :

Processus de préinscription par mail :  
info@fpa\_hse.fr

Ou via notre site internet :

<https://cfa-fpa-hse.fr/contactez-nous/>

Ou par téléphone :

03.29.27.31.07

### Contacts :

**Pôle Direction :** Le bureau de l'association de gestion du CFA FPA-HSE FRANCE. Le Président est élu pour un mandat de 3 ans.

**Pôle Administratif :** Responsable - BONNET Margot

**Pôle Comptabilité :** Responsable - DUREUX Louisa  
Comptable - DUREUX Sarah

**Pôle Pédagogique :** Responsable - DUREUX Louisa

**Pôle Qualité :** Responsable - SABATIER Margaux

## OBJECTIFS DE LA FORMATION :

1 METTRE À DISPOSITION DES CLIENTS LES PRODUITS DE L'UNITÉ MARCHANDE DANS UN ENVIRONNEMENT OMNISCANAL

2 ACCUEILLIR LES CLIENTS ET RÉPONDRE À LEUR DEMANDE DANS UN ENVIRONNEMENT OMNISCANAL

3 DÉVELOPPER SES COMPÉTENCES CLÉS MÉTIER

## SUIVI DE L'EXÉCUTION ET ÉVALUATION DES RÉSULTATS :

- Feuilles de présence
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Mises en situation
- Formulaires d'évaluation de la formation
- Certificat de réalisation de l'action de formation

## RESSOURCES TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES :

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation / ou visio
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets / Exercices d'application
- Quiz / Evaluations
- Mise à disposition en ligne de documents supports pendant la formation.

## MODALITÉS DE CERTIFICATION :

### Résultats attendus à l'issue de la formation :

- Obtention du Titre Professionnel Employé commercial (niveau 3)

### Modalité d'obtention :

Mise en situation professionnelle : durée 2h05 ; questionnaire à partir de production : durée 00h30 ; Entretien final : 00h15 ; Durée totale de l'épreuve pour le candidat 2h50

### Détails sur la certification :

L'ensemble des modules (2 au total) permet d'accéder au titre professionnel de niveau 3 (CAP/BEP) d'employé/e commercial/e. Des qualifications partielles, sous forme de certificats de compétences professionnelles (CCP), peuvent être obtenues en suivant un ou plusieurs modules : CCP/ bloc de compétence - Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omniscanal CCP/ bloc de compétence - Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omniscanal. A partir de l'obtention d'un CCP, vous pouvez vous présenter à l'autre CCP pour obtenir le titre professionnel dans la limite de la durée de validité du titre

### 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

# CONTENU DE LA FORMATION :

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 des stocks
- Traiter les commandes de produits de clients



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

## ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE :

Spécialiste du commerce en force de vente et des relations clients depuis plus de 5 ans et formatrice depuis 3 ans : SABATIER Margaux ☎ 06.12.51.39.27

Une équipe pédagogique à l'écoute des apprenants, assure :

- Un accompagnement personnalisé pour lever les freins et permettre le bien être en formation;
- Des conseils et une orientation de l'apprenant selon ses problématiques;
- Un tutorat individualisé pour favoriser la réussite de tous;
- Des rencontres régulières avec des intervenants professionnels (entretiens, tables-rondes, visites d'entreprises, stages) rendent possible l'échange de pratiques;
- Une coopération entre les partenaires professionnels, les acteurs territoriaux et les entreprises du secteur favorise l'accès à la formation et à l'emploi;
- Une prise en compte des retours stagiaires pendant et après la formation contribue à l'évolution du centre de formation.

## ACCESSIBILITÉ :

Nos formations à distance sont accessibles aux personnes en situation de handicap, sous réserve d'adaptations possibles. Les supports sont transmis dans des formats numériques accessibles (PDF lisibles par lecteur d'écran, police sans empattement, contraste adapté). Les vidéos sont sous-titrées sur demande. La plateforme utilisée (Zoom, Teams, ou autre) permet l'affichage en plein écran, l'utilisation de sous-titrage automatique et l'accès via lecteur d'écran. Un référent handicap est disponible pour étudier chaque situation individuelle et proposer des aménagements (temps supplémentaire, reformulation des consignes, assistance technique, etc.). Pour toute demande d'aménagement, merci de contacter notre référent handicap à l'adresse suivante : DUREUX Frédéric - info@fpa-hse.fr - 06.18.30.36.01

\*Tarifs préférentiels adhérents FNA Alsace-Lorraine

\*\* Conformément à la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018, tout candidat à la formation dispose d'un droit de recours en cas de contestation des conditions ou des résultats de l'évaluation. Une procédure de recours est mise à disposition sur simple demande auprès du référent pédagogique DUREUX Louisa 06.66.85.03.37 louisadureux@fpa-hse-france.fr. Le recours doit être formulé par écrit (mail ou courrier) dans un délai de 15 jours après la notification des résultats. Conformément à la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018, tout candidat à la formation dispose d'un droit de recours en cas de contestation des conditions ou des résultats de l'évaluation. Une procédure de recours est mise à disposition sur simple demande auprès du référent pédagogique DUREUX Louisa 06.66.85.03.37 louisadureux@fpa-hse-france.fr. Le recours doit être formulé par écrit (mail ou courrier) dans un délai de 15 jours après la notification des résultats.

\*\*\* Si vous souhaitez nous faire part d'une réclamation, nous vous invitons à nous contacter par mail : info@fpa-hse.fr

À réception de votre réclamation, FPA-HSE France revient vers vous dans un délai de 5 jours ouvrés et vous tient informés des actions complémentaires mises en œuvre.