

# Employé commercial (EC) – Niveau 3

## Saison 2025-2026

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. Il contribue aux inventaires, met en rayon l'offre produits, réalise le réassort de l'offre produits, 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. Il traite les commandes client effectuées en ligne ou dans l'unité marchande, il accueille le client avec attention, écoute sa demande, le renseigne en valorisant l'offre produits et de services de l'unité marchande. 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. Il travaille en équipe et est en contact direct avec les clients. L'emploi s'exerce en unité marchande de petite, moyenne ou grande superficie, sous la responsabilité de sa hiérarchie.

## Les débouchés

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement : grandes et moyennes surfaces alimentaires et non alimentaires, surfaces spécialisées, grands magasins, boutiques, magasins de proximité, négoce interentreprises. A terme vous pouvez évoluer vers un poste de chef d'équipe, de chef de rayon puis directeur de magasin.

### Un secteur en expansion :

L'aspect environnemental est une préoccupation majeure qui gagne en popularité. 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).

Les situations dans l'emploi sont pérennes avec des perspectives d'évolution possibles, poursuite d'études possible en niveau 4.

## Objectifs

### Le parcours de formation s'inscrit dans la professionnalisation de la filière vente et commerce.

A l'issue de la formation le stagiaire sera capable de contribuer à la valorisation de l'unité marchande et d'améliorer l'expérience client selon les objectifs escomptés et d'effectuer :

- La réception, la mise en valeur des produits et leur réassort dans le rayon, tout en respectant les consignes de sécurité
- Le conseil, l'orientation du client et la gestion de la caisse

## Délai d'accès :

2 à 3 mois selon les modalités de recrutement et sous condition d'un minimum de 12 personnes

## Programme

### Le module de base de la communication interpersonnelle :

Il permet d'acquérir les fondamentaux de la communication et les connaissances de base nécessaires aux missions du EC. Il permet également d'appréhender l'environnement professionnel et de définir une orientation au reclassement du stagiaire.

### Le programme comprend :

- Les bases de la communication interpersonnelle (PNL, AT...)
- Les techniques de communication commerciale en face à face
- La réglementation commerciale, l'environnement de travail ; les normes d'hygiène et de sécurité
- Le dossier professionnel et la préparation à la certification pour obtenir le titre du ministère EC de niveau 3
- Une phase d'immersion en entreprise

### La formation s'articule autour de deux modules qualifiants construits sur le référentiel d'activité de l'employé commercial :

Les deux modules sont construits autour de deux activités types, chacune reprenant les 7 compétences professionnelles telles que définies au Référentiel Emploi Activités Compétences du Ministère chargé de l'emploi.

### Activité 1 : Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal

#### C1 – Approvisionner l'unité marchande

- Garantir la disponibilité des produits et la fluidité du parcours d'achat du client
- Participer à la réception des produits, vérifier la conformité de la livraison et signaler les anomalies éventuelles.
- Stocker, ranger et mettre à disposition les produits dans le respect des principes de sécurité
- Veiller à l'accessibilité des produits et des issues de secours et s'assurer que les allées sont circulables.
- Respecter les règles sanitaires et les obligations légales concernant la valorisation des déchets et la réduction du gaspillage

#### C2 – Assurer la présentation marchande des produits

- Mettre en rayon l'offre produits afin de maintenir l'aspect marchand et l'attractivité de l'unité marchande.
- Réaliser le réassort de l'offre produits de l'unité marchande en tenant compte des flux clients et des objectifs commerciaux
- Participer à la mise en place d'opérations commerciales et promotionnelles
- Appliquer les mesures de prévention adaptées aux risques de chute, de manutention et de manipulation d'équipement de travail.

### C3 – Contribuer à la gestion et optimiser les stocks

- Effectuer des comptages de stocks et leur gestion, traiter la casse et enregistrer la démarque connue.
- Contribuer à la préparation et à la validation des commandes ou à la réalisation de l'inventaire.
- Prendre en compte l'état des stocks, les ventes, les réservations clients et les objectifs commerciaux.

### C4 – Traiter les commandes de produits de clients

- Réceptionner les commandes clients effectuées en ligne ou dans l'unité marchande.
- Prélever les produits dans le stock en utilisant les outils de traçabilité et Vérifier leur conformité en quantité et en qualité.
- Valider les opérations de traitement des commandes à l'aide des outils de traçabilité et mettre à disposition le panier client avec les documents de vente appropriés en respectant les règles sanitaires, de qualité et de sécurité.

### Activité 2 : Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal

### C5 – Accueillir, renseigner et servir les clients

- Accueillir, renseigner et servir les clients en prenant en compte d'éventuelles situations de handicap
- Prendre en compte leur demande et leur parcours d'achat avec attention afin de les satisfaire et de les fidéliser et gérer les litiges
- Valoriser l'offre produits et de services de l'unité marchande

### C6 – Contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat

- Accompagner les clients dans l'utilisation des dispositifs d'aide à l'achat mis à leur disposition dans l'unité marchande afin de contribuer à l'amélioration de leur expérience d'achat

- Réaliser le premier niveau de maintenance et informer sa hiérarchie.

### C7 – Tenir un poste de caisse et superviser les caisses libre-service

- Assurer l'accueil du client en caisse.
- Enregistrer les marchandises vendues et encaisser les règlements des clients, dans le respect des consignes et des procédures.
- Effectuer les contrôles nécessaires pour limiter la démarque inconnue.
- Prendre en charge les réclamations courantes des clients et gérer les conflits en caisse
- Gérer le flux des clients et maintenir un lien personnalisé entre le client et l'unité de vente.

L'acquisition des compétences se fait par des apports théoriques et des mises en situation professionnelle.

La formation est suivie d'une période d'application en entreprise.

Les deux modules réunis permettent d'acquérir une culture commerciale et organisationnelle en unité marchande pour valoriser les produits et leur réassort. et contribuer à la fidélisation de la clientèle.

## Modalités d'évaluations

Evaluations formatives :

Quizz, études de cas, mises en situation professionnelles,

Evaluations sommatives :

Mise en œuvre des compétences par simulations, ECF

Examen blanc : à partir d'un contexte d'entreprise fictive, prise de connaissance d'un univers marchand et promotion du process de livraison (2h05), questionnaire à partir de productions (30 min), entretien final (15 minutes).

## Validation & poursuite d'études

La formation est validée par un titre professionnel délivré par le ministère de l'Emploi, de la Cohésion Sociale et de la Formation.

**L'obtention du titre EC (niv 3) dans sa totalité se fait sur remise du dossier professionnel et par l'acquisition des 2 activités type du référentiel emploi activités compétences. Le candidat peut valider une activité sur les deux et dans ce cas il reçoit un livret de compétences. Il peut présenter l'activité manquante sous un délai d'un an dans tout organisme de formation présentant le titre.**

**Référencement :**

**Code titre TP-00219**

**Codes NSF : 312m – Commerce, vente**

**Fiche ROM : de D1106, D1505, D1507, N1103, N1105**

**Code RNCP : RNCP37099**

**Organisme certificateur : C2N Conseil et Formation**

**Le titre EC, de niveau 3, équivaut au CAP /BEP Poursuite d'études possible en CDV ou Bac pro**

## Démarche pédagogique

C2N Conseil et formation construit des partenariats avec des entreprises engagées sur la diversité et en recherche de Conseillers de Vente.

L'équipe de formation accompagne le stagiaire dans son positionnement et sa recherche d'entreprise, avec le soutien d'un Chargé d'Accompagnement au projet.

*Dans une démarche d'autonomie, le stagiaire est acteur de sa professionnalisation.*

- Suivi des bénéficiaires en petits groupes et en individuel.
- Travail sur le référentiel et son appropriation.
- Travaux d'écriture à domicile et en centre de formation avec aide au repérage des situations clés.
- Accompagnement par des formateurs connaissant parfaitement le métier et le titre professionnel visé.
- Modules PPT en présentiel et mix présentiel / distanciel
- Modules de force de vente en réalité virtuelle
- Plateforme Drive personnalisée avec dépôt de chaque support pédagogique

Chaque participant est doté d'un PC portable et d'un casque afin de reproduire les situations de vente de conseil. Des ateliers animés par des entreprises partenaires doivent permettre de s'entraîner aux différentes situations.

## Conditions d'accès

*La formation s'adresse à tout public, jeunes, adultes, seniors, ou personnes reconnues « travailleurs handicapés ».*

**Aucun prérequis scolaire** n'est demandé par le Centre.  
La formation est **entièrement indemnisée par le pôle emploi sur la phase préparatoire** ou par l'entreprise d'accueil selon les modalités de financement du contrat d'apprentissage ou de professionnalisation.

## Aptitudes à l'emploi

- Bonne élocution et bonne communication à l'oral
- Sens de l'organisation et rigueur
- Qualité relationnelle
- Sens du service, du commerce et du client
- Maîtrise du clavier et internet, bases en bureautique.

## Modalités de sélection et d'inscription

La sélection des candidats se fait sur tests oraux et écrits suivis d'un entretien en fonction des prérequis des partenaires entreprises.

## Organisation générale : durée, dates, lieu, accessibilité

*La formation EC dure de 7 à 12 mois en contrat de professionnalisation ou d'apprentissage sur les modules qualifiants.*

> Les modules qualifiants s'inscrivent dans le cadre d'un contrat d'alternance post POEI d'une durée de 7 mois maximum (252 heures) avec un rythme adapté de 2 jours en formation toutes les 2 semaines et en fonction des impératifs commerciaux des unités marchandes (périodes de fêtes...)

Le Centre peut accueillir jusqu'à 15 stagiaires par session de formation. Établissement au rez-de-chaussée classé ERP5 et PMR.

La formation se déroule dans l'espace formation de C2N, situé à Villeurbanne (ligne T3 arrêt gare de Villeurbanne ou C26) ou chez le partenaire entreprise. De 9h à 17h.

**Prochaines ouvertures prévisionnelles : Apprentissage EC :**

**Février 2026 à Février 2027 (12 mois en alternance) – 476 heures de formation**

## Coût et financement

### > Vous êtes salarié :

Votre projet de VAE peut être instruit dans le cadre du plan de formation de votre entreprise, du Compte Personnel de Formation (CPF) ou de la période pro A. L'accompagnement est également accessible, à votre initiative, éligible au Compte Personnel de Formation (CPF).

### > Vous êtes auditeur libre :

Nous consulter

### > Vous êtes demandeur d'emploi :

Renseignez-vous auprès de votre conseiller France Travail, du Conseil Régional, pour instruire votre demande de prise en charge.

### Coûts pédagogiques individuels :

5470€ pour apprentissage ou individuel

Formation entièrement prise en charge sur le dispositif POE, PIC, CARED pour la préparation, puis par l'entreprise sur le contrat de professionnalisation ou apprentissage de 7 mois ou période pro A (selon prise en charge de l'OPCO de l'entreprise)

C2N est partenaire de l'IFIR qui est le CFA (Centre de Formation et d'Apprenti) qui porte le contrat d'apprentissage.

## Renseignements et inscription

**C2N Conseil et Formation,  
44 avenue Paul Krüger  
Entrée B Est – Le FAKTO  
69100 VILLEURBANNE**



## Contacts

Email : [contact@c2n-formation.fr](mailto:contact@c2n-formation.fr)  
Téléphone : 04 28 70 52 56

**Président : Cédric NION**



*Cycle réalisé sous assurance qualité et de promotion du handicap dans le cadre de la charte H+ et de Qualiopi*

Établissement ERP5 et PMR situé au rez-de-chaussée de l'immeuble.