GROUPE HAUTS-DE-FRANCE UGECAM
Soigner, rééduquer, réinsérer : la santé sans préjugés
CENTRE LA MOLLIÈRE

Formation de niveau 3

Employé/e commercial/e– EC

CODE ROME : D1106 D1505 D1507 N1103 N1105

Le Métier

Le/la employé/e commercial/e contribue à l'attractivité de l'unité marchande, met les produits à disposition des clients. Il/elle accueille avec attention et répond à leur demande afin de s'assurer de leur satisfaction et renforcer leur fidélisation. Il/elle participe à la réception des produits et vérifie la conformité de la livraison. Il/elle 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/elle contribue aux inventaires. Il/elle met en rayon les produits, veille à l'accessibilité des produits et s'assure que les allées son circulables. Il/elle participe à la mise en place d'opérations commerciales et promotionnelles. Il/elle traite les commandes client effectuées en ligne ou dans le magasin. Il/elle accueille le client avec attention, écoute sa demande et prend en compte son parcours d'achat ainsi que d'éventuels besoins spécifiques de personnes en situation de handicap. Il/elle enregistre les marchandises vendues et encaisse les règlements.

Débouchés et évolution

Secteur clé de l'économie, le secteur du commerce et de la distribution emploie plus de 3 millions de personnes sur une large palette de métiers. L'introduction des innovations technologiques liées au e-commerce, m-commerce et l'émergence du phygital entraine une hybridation du métier qui devient multi compétent : préparateur de commandes piéton, utilisation des outils numériques, accompagnement des clients dans l'utilisation des nouvelles aides à la vente automatique (NAVA).

Modalités d'admission et financement

Avoir la reconnaissance de la qualité de Travailleur Handicapé et la notification de la décision de la CDAPH (orientation de la Maison Départementale des Personnes Handicapées).
Possible entrée en cours de formation pour des personnes ayant des acquis professionnels ou validé un CCP.
Pour anticiper les adaptations à mettre en œuvre pendant le parcours, contacter le service formation. Une évaluation médicale préalable peut être sollicitée pour étudier la possibilité d'engager ce parcours. Le coût est pris en charge par les organismes d'Assurance maladie. Rémunération prise en charge par le Conseil régional via l'ASP, selon la réglementation en vigueur.

Conditions d'exercice

Le/la employé/e commercial/e exerce dans tous types de points de vente, grandes, moyennes et petites surfaces. Les horaires peuvent être adaptés selon l'amplitude d'ouverture du magasin et le flux des clients. En fonction de l'activité commerciale du magasin, il/elle peut travailler le samedi, certains jours fériés et le dimanche. La rémunération peut comprendre une partie fixe et une partie variable. L'exercice de ce métier nécessite :

- une bonne résistance physique,
- une capacité à travailler en station debout quasi permanente,
- une capacité à travailler dans une ambiance bruyante, selon un rythme de travail comprenant de fortes variations.

Possibilités d'adaptation au poste de travail

Les contraintes sont variables selon les établissements, l'accessibilité des sites et les fonctions exercées. Les aménagements peuvent être négociés en fonction des situations de handicap. Ils peuvent porter, par exemple, sur :

- l'utilisation de sièges assis-debout,
- le temps et la période de travail (temps partiel),
- l'utilisation de comptoirs de réception client adaptés en hauteur,
- des aménagements techniques : logiciel de synthèse vocale, écrans d'ordinateurs de grande taille, logiciel d'agrandissement, claviers adaptés...

Aptitudes et connaissances requises

- Aptitude au travail en équipe et goût des contacts humains, esprit d'initiative, sens des responsabilités
- Capacité d'organisation et d'adaptation
- Facilité d'expression et de communication
- Aptitudes relationnelles, discrétion, patience
- Présentation correspondant aux attentes de la profession
- Capacités à apprendre pour évoluer vers un niveau 3.
  Pas de prérequis en terme de niveau de qualification préalable. La formation s'inscrit dans une logique de reconversion. Des évaluations peuvent être réalisées sur site pour une aide à la décision d'orientation (contacter le service formation).

Parcours de formation

Un module préalable de mise à niveau préparatoire de 3 à 6 mois est conseillé. Ce module permet de remobiliser les capacités d'apprentissage, de prendre confiance en soi, et d'actualiser les connaissances requises : expression orale et écrite, compétences numériques et bureautiques, de confirmer le projet de formation, si besoin par des mises en situation en entreprise.

Programme

Formation organisée en 2 activités pouvant être validées par des Certificats de Compétences Professionnelles (CCP)

Activité 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

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

- Clôturer Accueillir, renseigner et servir les clients
- Contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat
- Tenir un poste de caisse et superviser les caisses libres service

Durée d'application	980 h en Centre (28 semaines) et 560 h en entreprise (16 semaines). Une durée minimale de 280 h en entreprise est obligatoire pour se présenter au Titre.
Durée de la formation	44 semaines (1540 heures). Une préparatoire spécifique de 3 mois est incluse dans la formation
Dates et délais	Consulter le secrétariat admission pour connaitre les places disponibles
Validation – Certification	Titre professionnel de niveau 3 ou Certificats de Compétences Professionnelles (CCP) délivrés par le Ministère chargé de l'emploi.
Effectif	12 à 14 places

Vous souhaitez des informations complémentaires sur la formation, contactez :

- **le secrétariat de la Réadaptation Professionnelle au 03.21.89.07.25.**
- **la formatrice Mme Marjorie Levêque au 03.21.89.07.18.**

Vous souhaitez avoir une information sur le taux d'insertion suite à la formation, et sur la satisfaction des stagiaires, consultez le site internet du Centre www.groupe-ugecam.fr/centre-la-molliere