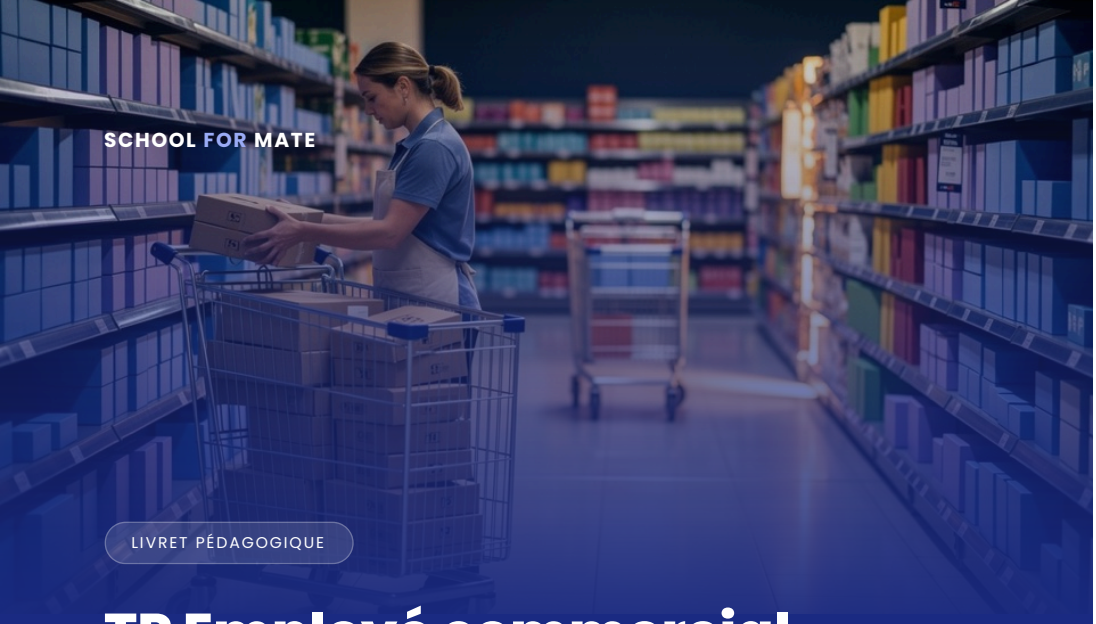


SCHOOL FOR MATE

LIVRET PÉDAGOGIQUE

TP Employé commercial

RNCP37099 · Titre professionnel · Niveau 3

Ce parcours prépare au Titre professionnel Employé commercial (RNCP37099, niveau 3) en couvrant l'intégralité des deux blocs de compétences du référentiel : mise à disposition des produits et accueil des clients dans un environnement omnicanal. Les apprenants suivent pas à pas la montée en compétences d'une employée commerciale dans un supermarché fictif, de la réception des livraisons jusqu'à la supervision des caisses libre-service.

VOLUME HORAIRE	COURS	BLOCS
440 h	20	2

01 · PRÉSENTATION

La formation en bref

Intitulé	TP Employé commercial
Code	RNCP37099
Type	Titre professionnel
Niveau	Niveau 3
Certificateur	MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION
Durée	440 h, 20 cours
Modalité	Formation à distance (e-learning), tutorat assuré par l'organisme de formation
Formats	SCORM 1.2 / 2004, xAPI, sources éditables
Mise à jour	Novembre 2026
Fin d'enregistrement de la certification	15/12/2027

Le métier et les compétences visées

L'employé commercial contribue à l'attractivité de l'unité marchande et à la satisfaction des clients. Il réceptionne les produits, contrôle la conformité des livraisons, stocke en réserve dans le respect des règles de sécurité et d'optimisation de l'effort. Il met en rayon, réalise le réassort, maintient le rayon dans un état marchand et participe aux opérations promotionnelles. Il contribue à la gestion des stocks, aux inventaires et ajuste les paramètres de commande. Il traite les commandes passées en ligne ou en magasin. Il accueille, renseigne et sert les clients, y compris les personnes en situation de handicap, accompagne l'usage des dispositifs d'aide à l'achat, tient un poste de caisse et supervise les caisses libre-service.

Public visé

- Demandeurs d'emploi souhaitant accéder rapidement à un métier du commerce de détail
- Salariés de la grande distribution ou du commerce de proximité souhaitant faire reconnaître et valider leurs compétences
- Alternants en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation dans une unité marchande
- Personnes en reconversion professionnelle attirées par le contact client et le travail en équipe
- Jeunes sortis du système scolaire souhaitant obtenir une première qualification de niveau 3

Prérequis

- Le référentiel ne fixe pas de prérequis réglementaire ; l'organisme de formation précise ses propres conditions d'accès
- Maîtrise des savoirs de base en français (lecture, écriture) et en calcul permettant de lire un bon de livraison et de rendre la monnaie
- Aptitude physique compatible avec la manutention, la station debout prolongée et les déplacements fréquents
- Accès à un ordinateur ou une tablette connectée pour suivre le parcours en ligne

Objectifs pédagogiques

À l'issue du parcours, l'apprenant est capable de :

- Contrôler la conformité d'une livraison à partir des documents associés et signaler les anomalies selon la procédure de l'enseigne
- Stocker, ranger et manutentionner les produits en appliquant les règles de sécurité, de port des EPI et d'optimisation de l'effort
- Mettre en rayon, réaliser le réassort et maintenir un rayon marchand, accessible et circulable
- Participer à la mise en place d'opérations commerciales et promotionnelles en respectant le balisage et l'étiquetage
- Analyser l'état des stocks, contribuer aux inventaires et proposer des ajustements de commande cohérents avec les besoins du rayon
- Préparer et remettre des commandes clients passées en ligne ou en magasin dans un parcours d'achat omnicanal
- Accueillir, renseigner et servir un client en valorisant l'offre produits et services, en tenant compte des besoins spécifiques des personnes en situation de handicap
- Gérer une réclamation, un litige ou une incivilité en adoptant une posture favorable à la satisfaction et à la fidélisation
- Mettre en fonction les dispositifs d'aide à l'achat, en expliquer l'usage au client et assurer leur maintenance de premier niveau
- Tenir un poste de caisse, superviser les caisses libre-service et appliquer les contrôles limitant la démarque inconnue

02 · FIL ROUGE PÉDAGOGIQUE

Valmarché Saint-Aubin

IM

Inès Morel

Employée commerciale polyvalente en contrat de professionnalisation

Supermarché indépendant de 2 400 m² (alimentaire, équipement de la maison, équipement de la personne) avec drive, retrait en magasin et caisses libre-service

Valmarché Saint-Aubin est un supermarché de quartier situé en périphérie d'une ville moyenne. L'enseigne a récemment lancé un service de commande en ligne avec retrait au drive ou en magasin, installé six caisses libre-service et modernisé ses rayons maison et textile. Pour accompagner cette transformation omnicanale, le directeur, Karim Benali, recrute Inès Morel, 24 ans, après une première expérience en restauration rapide. Inès est accueillie par Sylvie Garnier, manager du rayon épicerie, et travaillera avec Lucas, réceptionnaire, et Nadia, responsable des caisses. Au fil des semaines, Inès passe des réserves à la surface de vente, puis du drive aux caisses. Elle découvre les contraintes du métier : flux de livraisons, ruptures, pics d'affluence, clients exigeants, objectifs RSE de l'enseigne. Son objectif : devenir une employée commerciale autonome et reconnue.

Chaque cours se termine par une mise en situation dans cette entreprise : l'apprenant accompagne Inès dans des situations professionnelles réalistes, de plus en plus complexes, jusqu'à la préparation des épreuves.

La progression

1. Bloc 1 : Inès apprend à réceptionner les livraisons avec Lucas, à ranger la réserve en sécurité, à tenir le rayon épicerie, à préparer une opération promotionnelle, à fiabiliser les stocks et à préparer les commandes du drive.
2. Bloc 2 : Inès rejoint l'accueil et la ligne de caisses avec Nadia, conseille les clients en rayon maison, gère ses premières réclamations, accompagne les clients sur les bornes et scanettes, puis supervise seule l'îlot de caisses libre-service un samedi d'affluence.

03 · ARCHITECTURE

Organisation du parcours

Le parcours est construit sur les blocs de compétences du référentiel officiel : chaque bloc regroupe les cours qui préparent à son évaluation.

N°	Bloc et cours	Durée
RNCP37099BC01 · Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal		**242 h**
1	L'unité marchande omnicanale et la posture de l'employé commercial	22 h
2	Réceptionner et contrôler la conformité des livraisons	22 h
3	Stocker et ranger les produits en réserve	22 h
4	Prévenir les risques professionnels et optimiser l'effort	22 h
5	Mettre en rayon et réaliser le réassort	22 h
6	Assurer la présentation marchande et l'état marchand du rayon	22 h
7	Participer aux opérations commerciales et promotionnelles	22 h
8	Contribuer à la gestion des stocks et réduire la démarque	22 h
9	Ajuster les commandes et participer aux inventaires	22 h
10	Traiter les commandes de produits des clients en omnicanal	22 h
11	Préparer l'épreuve de certification du bloc 1	22 h
RNCP37099BC02 · Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal		**198 h**
12	Accueillir le client et prendre en compte son parcours d'achat	22 h
13	Accueillir les personnes en situation de handicap et les besoins spécifiques	22 h
14	Renseigner, conseiller et valoriser l'offre produits et services	22 h
15	Gérer les réclamations, les litiges et les incivilités	22 h
16	Contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat	22 h
17	Mettre en fonction et maintenir les dispositifs d'aide à l'achat	22 h
18	Tenir un poste de caisse	22 h
19	Superviser les caisses libre-service et limiter la démarque inconnue	22 h
20	Préparer l'épreuve de certification du bloc 2	22 h
Total du parcours		**440 h**

Répartition des modalités pédagogiques

Chaque sous-chapitre s'ouvre sur une vidéo de 3 à 5 minutes. La vidéo représente 30 % du volume horaire, complétée par du cours texte enrichi, des infographies, des études de cas, des mises en situation et des QCM.



- Vidéos : 132 h
- Cours texte et infographies : 138 h 30
- Études de cas et mises en situation : 108 h
- QCM et évaluations : 61 h 30

04 · PROGRAMME DÉTAILLÉ

Contenu des cours

RNCP37099BC01 · 242 h

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

Cours 1 · L'unité marchande omnicanale et la posture de l'employé commercial

22 h

OBJECTIFS

- Situer le rôle de l'employé commercial dans l'organisation d'une unité marchande
- Identifier les interlocuteurs internes et externes et les circuits de communication
- Appliquer les consignes de la hiérarchie et les engagements RSE de l'enseigne

ÉVALUATION FORMATIVE

QCM de connaissances et schéma commenté des interlocuteurs de l'unité marchande

CONTENUS

- Les formats de commerce : proximité, moyennes et grandes surfaces, spécialisé, négoce
- Le parcours d'achat omnicanal : magasin, site marchand, drive, retrait en magasin
- L'organigramme d'une unité marchande et les services internes (centrale d'achat, logistique, service client)
- Suivre une consigne, demander une précision, rendre compte
- La responsabilité sociétale de l'enseigne au quotidien : tri, anti-gaspillage, économies d'énergie
- Conditions d'exercice : horaires décalés, travail le dimanche, environnement bruyant
- Signaler une anomalie et réagir face à un imprévu

Fil rouge · Pour son premier jour chez Valmarché Saint-Aubin, Inès suit Sylvie lors du tour du magasin et doit compléter un schéma des flux (marchandises, clients, informations) entre la réserve, la surface de vente et le drive.

Cours 2 · Réceptionner et contrôler la conformité des livraisons

22 h

OBJECTIFS

- Contrôler une livraison en quantité et en qualité à l'aide des documents associés
- Identifier et signaler les anomalies de livraison selon la procédure
- Respecter la chaîne du froid et les règles d'hygiène à réception

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas sur dossier de livraison avec maquette d'anomalies à compléter, corrigé commenté

CONTENUS

- Les documents de livraison : bon de commande, bon de livraison, lettre de voiture
- Le contrôle quantitatif : colis, palettes, références, unités
- Le contrôle qualitatif : état des emballages, dates, températures
- Les réserves sur le document du transporteur et les délais de recours
- La fiche d'anomalie : rédaction claire et transmission à la hiérarchie
- La relation avec le transporteur et le fournisseur
- Le cas particulier des produits frais et surgelés

Fil rouge · Lucas confie à Inès la réception d'une livraison d'épicerie et de produits laitiers : elle constate un colis manquant et un carton écrasé, et doit compléter la fiche d'anomalie avant le départ du chauffeur.

Cours 3 · Stocker et ranger les produits en réserve

22 h

OBJECTIFS

- Organiser le rangement de la réserve selon les règles de stockage de l'enseigne
- Appliquer la rotation des produits et le principe premier entré, premier sorti
- Maintenir une réserve propre, sûre et accessible

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice de plan de réserve annoté et QCM sur les règles de stockage

CONTENUS

- L'organisation d'une réserve : zones, adressage, allées de circulation
- Les règles de stockage par famille de produits (alimentaire, non alimentaire, produits dangereux)
- Rotation des stocks : premier entré premier sorti, premier expiré premier sorti
- Le stockage du froid positif et négatif
- Le dégroupage et la préparation des palettes de mise en rayon
- Gestion des emballages, du tri et des déchets dans une logique RSE
- Le matériel de manutention : transpalette manuel, transpalette électrique, information sur le CACES

Fil rouge · Après une réorganisation de la réserve sèche, Inès doit proposer un plan de rangement qui libère l'allée de secours et rapproche les produits à forte rotation de la porte d'accès au magasin.

Cours 4 · Prévenir les risques professionnels et optimiser l'effort

22 h

OBJECTIFS

- Identifier les risques liés à l'environnement de travail en réserve et en surface de vente
- Appliquer les gestes et postures adaptés à la manutention manuelle
- Utiliser les équipements de protection individuelle requis

ÉVALUATION FORMATIVE

Analyse d'une situation de travail filmée avec grille d'identification des risques et QCM

CONTENUS

- Les principaux risques : troubles musculosquelettiques, chutes, coupures, chocs, froid
- Les principes de sécurité physique et d'économie d'effort
- Les équipements de protection individuelle et leur bon usage
- L'utilisation sécurisée du cutter, de l'escabeau et du transpalette
- La signalisation de sécurité, les issues de secours et la conduite en cas d'incident
- Organiser son poste pour réduire la pénibilité
- Signaler une situation dangereuse à la hiérarchie et au service maintenance

Fil rouge · En déchargeant des packs d'eau, Inès ressent une douleur au dos : Sylvie lui demande d'analyser la situation et de proposer une organisation du geste et du matériel plus sûre.

Cours 5 · Mettre en rayon et réaliser le réassort

22 h

OBJECTIFS

- Mettre en rayon les produits en respectant l'implantation prévue
- Réaliser le réassort en fonction des ventes et des ruptures constatées
- Prioriser les tâches de remplissage selon l'affluence

ÉVALUATION FORMATIVE

Mise en situation simulée de priorisation des tâches et quiz sur le planogramme

CONTENUS

- Lire et appliquer un planogramme
- Les techniques de facing, de remplissage et de rotation en rayon
- Repérer les ruptures et les produits en faible présence
- Réassort en cours de journée : quand, comment, avec quel matériel
- Travailler en présence des clients : courtoisie, sécurité des allées
- Organiser sa tournée de remplissage et ses priorités
- Le contrôle des dates et le retrait des produits non conformes

Fil rouge · Un mercredi matin, Inès doit remettre à niveau le rayon petit-déjeuner avant l'ouverture, tout en traitant trois ruptures signalées par l'application du drive.

Cours 6 · Assurer la présentation marchande et l'état marchand du rayon

22 h

OBJECTIFS

- Appliquer les règles de merchandising pour valoriser l'offre produits
- Maintenir le rayon propre, rangé, accessible et les allées circulables
- Garantir l'exactitude de l'étiquetage et de l'information prix

ÉVALUATION FORMATIVE

Grille d'audit d'état marchand à compléter à partir de photos de rayons

CONTENUS

- Les fondamentaux du merchandising : zones chaudes et froides, niveaux de présentation
- Les univers alimentaire, équipement de la personne et équipement de la maison
- La mise en avant visuelle : couleurs, blocs marques, verticalité
- L'étiquetage et l'affichage des prix : obligations et contrôles
- L'accessibilité des produits pour tous les clients
- Le facing de fin de journée et la remise en état du rayon
- La propreté, le rangement des allées et la gestion des cartons

Fil rouge · Karim prévoit une visite du responsable régional : Inès réalise un contrôle complet de l'état marchand du rayon linge de maison et corrige les écarts d'étiquetage relevés.

Cours 7 · Participer aux opérations commerciales et promotionnelles

22 h

OBJECTIFS

- Mettre en place une opération promotionnelle selon le plan de l'enseigne
- Installer le balisage et la publicité sur le lieu de vente
- Contribuer au suivi et au démontage de l'opération

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas de mise en place d'une opération avec check-list à compléter

CONTENUS

- Le calendrier commercial et les temps forts de l'année
- Les types d'opérations : prix barré, lot, carte de fidélité, animation
- Mettre en place une tête de gondole ou un îlot promotionnel
- Le balisage promotionnel et la cohérence prix entre magasin et site en ligne
- Le suivi des ventes et du stock pendant l'opération
- Le démontage et la remise en implantation permanente
- Remonter les retours clients sur l'opération

Fil rouge · Pour l'opération rentrée, Inès installe avec l'équipe une tête de gondole fournitures scolaires et vérifie que le prix promotionnel affiché en magasin correspond à celui du site de commande en ligne.

Cours 8 · Contribuer à la gestion des stocks et réduire la démarque

22 h

OBJECTIFS

- Interpréter les indicateurs simples de gestion des stocks
- Identifier les causes de démarque connue et inconnue en rayon et en réserve
- Appliquer les actions anti-gaspillage prévues par l'enseigne

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercices de calcul de stocks et étude de cas d'analyse d'écart

CONTENUS

- Stock théorique, stock réel, stock de sécurité, rupture et surstock
- Lire une fiche de stock et un état de ventes
- La démarque connue : casse, péremption, retours
- La démarque inconnue : erreurs, vols, écarts de saisie
- Les dates limites et la gestion des produits à date courte
- Les actions anti-gaspillage : démarquage, dons, valorisation dans le respect des consignes RSE
- L'utilisation du terminal portable de gestion

Fil rouge · Sylvie montre à Inès un écart important sur le rayon yaourts : Inès doit en rechercher les causes possibles et proposer trois actions correctives.

Cours 9 · Ajuster les commandes et participer aux inventaires

22 h

OBJECTIFS

- Vérifier l'état des stocks réels et les comparer aux données de gestion
- Proposer des ajustements de commande cohérents avec les ventes, les réservations et les objectifs
- Réaliser un comptage d'inventaire fiable

ÉVALUATION FORMATIVE

Maquette de mise à jour de stock et d'ajustement de commande à compléter, corrigé commenté

CONTENUS

- Les paramètres de gestion des commandes : stock mini, stock maxi, colisage, délai
- Prendre en compte les ventes, les réservations clients et les opérations à venir
- Compléter une proposition de commande
- L'inventaire tournant et l'inventaire annuel
- Les méthodes de comptage et la double vérification
- Mettre à jour les stocks et justifier un ajustement auprès de sa hiérarchie
- Communiquer avec le gestionnaire de stocks et la centrale d'achat

Fil rouge · À l'approche d'un week-end prolongé, Inès doit compter le stock réel de trois références de boissons et ajuster la proposition de commande générée automatiquement par le système.

Cours 10 · Traiter les commandes de produits des clients en omnicanal

22 h

OBJECTIFS

- Préparer une commande client passée en ligne ou en magasin
- Gérer les produits manquants et proposer des solutions de remplacement
- Remettre la commande au client en assurant une relation de qualité

ÉVALUATION FORMATIVE

Jeu de rôle de remise de commande et maquette de traitement de commande à compléter

CONTENUS

- Les modes de commande : site, application, téléphone, comptoir
- La lecture d'un bon de préparation et l'optimisation du parcours de préparation
- La préparation des produits frais, surgelés et fragiles
- La gestion des ruptures : produit de substitution, information du client
- Le retrait au drive, en magasin ou en consigne
- La relation client lors de la remise : vérification, explication, prise de congé
- La coordination avec le service client et la logistique

Fil rouge · Une cliente du drive a commandé un produit en rupture : Inès propose un produit équivalent par message, puis lui remet sa commande en expliquant le remplacement effectué.

Cours 11 · Préparer l'épreuve de certification du bloc 1

22 h

OBJECTIFS

- S'entraîner sur des sujets complets de contrôle de livraison, de stocks et de commande client
- Concevoir le diaporama présenté au jury
- Argumenter ses choix lors d'un questionnement

ÉVALUATION FORMATIVE

Examen blanc chronométré de 45 minutes et présentation filmée du diaporama avec retour individualisé

CONTENUS

- Les attendus de la mise en situation professionnelle du bloc 1
- Choisir son univers : alimentaire, équipement de la personne ou équipement de la maison
- Entraînement chronométré sur maquettes de livraison, de stocks et de commande
- Méthode de conception du diaporama : structure, contenu, illustrations
- Présenter oralement en 15 minutes
- Anticiper les questions du jury et justifier ses décisions
- Autoévaluation à l'aide d'une grille de critères

Fil rouge · Inès réalise un examen blanc sur un sujet de l'univers alimentaire, puis présente à Karim et Sylvie un diaporama retraçant ses missions de mise à disposition des produits chez Valmarché Saint-Aubin.

RNCP37099BC02 · 198 h

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

Cours 12 · Accueillir le client et prendre en compte son parcours d'achat

22 h

OBJECTIFS

- Accueillir le client avec attention en surface de vente, au drive et en caisse
- Identifier l'étape du parcours d'achat omnicanal dans laquelle se trouve le client
- Adopter une communication verbale et non verbale professionnelle

ÉVALUATION FORMATIVE

Jeu de rôle d'accueil filmé et grille d'observation

CONTENUS

- Les règles de l'accueil : disponibilité, sourire, prise de contact
- La communication verbale et non verbale
- Les typologies de clients et leurs attentes
- Le parcours d'achat omnicanal : recherche en ligne, visite, achat, retrait, après-vente
- Orienter le client dans le magasin
- Gérer l'accueil en période d'affluence
- Transmettre à la hiérarchie les informations recueillies auprès des clients

Fil rouge · Inès est affectée à l'accueil un samedi matin : un client a repéré un produit sur l'application et ne le trouve pas en rayon ; elle doit le prendre en charge jusqu'à la solution.

Cours 13 · Accueillir les personnes en situation de handicap et les besoins spécifiques

22 h

OBJECTIFS

- Identifier les différents types de handicap et leurs conséquences sur le parcours d'achat
- Adapter son accueil et son accompagnement aux besoins spécifiques
- Repérer les obstacles à l'accessibilité et les signaler

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas avec questions à réponses ouvertes et QCM

CONTENUS

- Les grandes familles de handicap : moteur, visuel, auditif, psychique, cognitif
- Les principes d'accessibilité d'une unité marchande
- Adapter sa communication : débit, reformulation, supports
- Accompagner un client en rayon et en caisse
- Les caisses prioritaires et les dispositifs d'aide disponibles
- Les besoins spécifiques d'autres publics : seniors, parents avec enfants, clients non francophones
- Signaler un obstacle à l'accessibilité à sa hiérarchie

Fil rouge · Un client malvoyant demande de l'aide pour faire ses courses : Inès l'accompagne dans le magasin, lui décrit les produits et repère un présentoir qui encombre l'allée.

Cours 14 · Renseigner, conseiller et valoriser l'offre produits et services

22 h

OBJECTIFS

- Découvrir le besoin du client par le questionnement et l'écoute active
- Présenter un produit en valorisant ses caractéristiques et ses avantages
- Concevoir une fiche produit exploitable en situation de vente

ÉVALUATION FORMATIVE

Rédaction d'une fiche produit évaluée sur grille et jeu de rôle de conseil

CONTENUS

- Les techniques de questionnement et la reformulation
- Connaissance produit : caractéristiques, avantages, preuves
- Les informations réglementaires : étiquetage, composition, allergènes, garanties
- Valoriser les services de l'unité marchande : livraison, retrait, carte de fidélité, retour
- Proposer une vente complémentaire adaptée
- Concevoir une fiche produit : structure et contenu
- Conclure et prendre congé du client

Fil rouge · Affectée au rayon équipement de la maison, Inès conseille un client hésitant entre deux poêles, puis rédige la fiche produit qui servira à toute l'équipe.

Cours 15 · Gérer les réclamations, les litiges et les incivilités

22 h

OBJECTIFS

- Traiter une réclamation client selon une méthode structurée
- Garder une posture professionnelle face à une incivilité
- Identifier le moment où solliciter l'appui de la hiérarchie

ÉVALUATION FORMATIVE

Jeux de rôle sur trois scénarios de difficulté croissante et autoévaluation

CONTENUS

- Distinguer réclamation, litige et incivilité
- La méthode d'écoute, de reformulation et de recherche de solution
- Les procédures de l'enseigne : échange, remboursement, avoir
- Gérer ses émotions et désamorcer une tension
- Les limites de son autonomie et le relais vers la hiérarchie ou la sécurité
- Les réclamations liées aux commandes en ligne et au drive
- Transformer une réclamation en occasion de fidélisation

Fil rouge · Un client conteste vivement le prix payé pour un article en promotion : Inès l'écoute, vérifie le balisage, constate l'erreur d'affichage et applique la procédure, puis informe Sylvie.

Cours 16 · Contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat

22 h

OBJECTIFS

- Identifier les éléments qui influencent la satisfaction et la fidélisation du client
- Expliquer au client le fonctionnement des dispositifs d'aide à l'achat et l'accompagner dans leur utilisation
- Remonter des propositions d'amélioration à la hiérarchie

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice d'explication orale d'un dispositif enregistré et quiz

CONTENUS

- Satisfaction, fidélisation et expérience client : notions clés
- Les dispositifs d'aide à l'achat : scanettes, bornes d'information, application, étiquettes électroniques
- Expliquer un dispositif de façon simple et pas à pas
- Accompagner les clients peu à l'aise avec le numérique
- Les programmes de fidélité et leur présentation
- Recueillir et transmettre les remarques clients
- Les engagements RSE visibles par le client

Fil rouge · Le magasin déploie un nouveau service de scanettes : Inès accompagne une cliente âgée dans sa première utilisation, puis note les difficultés rencontrées pour les transmettre à Karim.

Cours 17 · Mettre en fonction et maintenir les dispositifs d'aide à l'achat

22 h

OBJECTIFS

- Mettre en fonction les dispositifs d'aide à l'achat en début de journée
- Diagnostiquer une panne courante et assurer la maintenance de premier niveau
- Alerter les services de maintenance lorsque la panne dépasse son niveau d'intervention

ÉVALUATION FORMATIVE

Arbre de diagnostic à compléter et étude de cas de pannes

CONTENUS

- Panorama des équipements : terminaux de paiement, scanettes, bornes, balances, caisses libre-service
- Procédures de mise en fonction et de vérification
- Les pannes courantes : papier, lecteur, réseau, bourrage, batterie
- La démarche de diagnostic pas à pas
- Les gestes de maintenance de premier niveau
- Le signalement et le suivi d'une panne auprès de la maintenance
- Informer et réorienter les clients pendant une panne

Fil rouge · À l'ouverture, deux bornes de caisse libre-service affichent une erreur : Inès applique la procédure de diagnostic, résout un bourrage d'imprimante et signale l'autre panne au service maintenance.

Cours 18 · Tenir un poste de caisse

22 h

OBJECTIFS

- Ouvrir, tenir et clôturer un poste de caisse selon les procédures
- Enregistrer les marchandises et encaisser les différents moyens de paiement
- Appliquer les contrôles limitant les erreurs et la démarque

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercices de rendu de monnaie, cas pratique d'écart de caisse et QCM

CONTENUS

- L'ouverture de caisse et le fond de caisse
- L'enregistrement des articles : scan, saisie manuelle, articles pesés
- Les moyens de paiement et leurs contrôles
- Le rendu de monnaie et le comptage
- Les opérations particulières : annulation, retour, bon de réduction, carte de fidélité
- La relation client en caisse : accueil, rythme, prise de congé
- La clôture et l'identification des écarts de caisse

Fil rouge · Nadia confie à Inès sa première caisse en autonomie : en fin de service, Inès constate un écart et doit retracer les opérations pour en trouver l'origine.

Cours 19 · Superviser les caisses libre-service et limiter la démarque inconnue

22 h

OBJECTIFS

- Gérer le flux de clients aux caisses libre-service
- Intervenir sur les alertes et assister les clients
- Analyser une situation d'encaissement et proposer des actions correctives

ÉVALUATION FORMATIVE

Maquette d'analyse de situation d'encaissement avec actions correctives, corrigé commenté

CONTENUS

- Le rôle de l'hôte ou de l'hôtesse de caisses libre-service
- Orienter les clients et réguler les files d'attente
- Les alertes du poste de supervision et leur traitement
- Les contrôles aléatoires et la vérification des achats
- Prévenir la démarque inconnue avec tact et discrétion
- La collaboration avec le personnel de sécurité
- Analyser un scénario d'encaissement et rédiger des actions correctives

Fil rouge · Un samedi d'affluence, Inès supervise seule l'îlot de six caisses libre-service : elle doit gérer simultanément une alerte de poids, un client en difficulté et un oubli de scan.

Cours 20 · Préparer l'épreuve de certification du bloc 2

22 h

OBJECTIFS

- S'entraîner sur des scénarios d'encaissement et de prise en compte des dispositifs d'aide à l'achat
- Concevoir les quatre fiches produit demandées
- Conduire un entretien client complet face à un jury

ÉVALUATION FORMATIVE

Examen blanc complet de 55 minutes avec grille d'évaluation et retour individualisé

CONTENUS

- Les attendus de la mise en situation professionnelle du bloc 2
- Choisir son univers et ses quatre produits
- Finaliser et faire relire ses fiches produit
- Entraînement chronométré à l'analyse de situations d'encaissement
- Jeu de rôle client de 15 minutes avec explication d'un dispositif d'aide à l'achat
- Préparer les réponses au questionnement du jury
- Autoévaluation et plan de progression avant l'épreuve

Fil rouge · Inès réalise un examen blanc : Nadia joue une cliente intéressée par l'un de ses quatre produits, puis la questionne sur sa pratique et sur l'analyse d'un scénario d'encaissement.

05 · CONFORMITÉ AU RÉFÉRENTIEL

Couverture des compétences

Correspondance entre les compétences du référentiel France Compétences et les cours du parcours.

Compétence	Bloc	Cours
Approvisionner l'unité marchande	RNCP37099BC01	1, 2, 3, 4, 5, 11
Assurer la présentation marchande des produits	RNCP37099BC01	5, 6, 7, 11
Contribuer à la gestion et optimiser les stocks	RNCP37099BC01	3, 8, 9, 11
Traiter les commandes de produits de clients	RNCP37099BC01	1, 10, 11
Accueillir, renseigner et servir les clients	RNCP37099BC02	12, 13, 14, 15, 20
Contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat	RNCP37099BC02	15, 16, 17, 20
Tenir un poste de caisse et superviser les caisses libre-service	RNCP37099BC02	17, 18, 19, 20

Évaluations formatives

Chaque sous-chapitre se conclut par un QCM de vérification des acquis. Chaque cours propose en outre une évaluation formative adaptée à la compétence travaillée : étude de cas sur documents professionnels, maquettes à compléter, analyse de photos de rayons, jeux de rôle filmés ou exercices de calcul. Les corrigés sont commentés et rattachés au fil rouge Valmarché Saint-Aubin, afin que l'apprenant comprenne non seulement la bonne réponse mais aussi le raisonnement attendu. Les cours 11 et 20 comportent un examen blanc reproduisant la structure et la durée des épreuves officielles. Les résultats permettent au formateur de l'organisme de formation d'individualiser l'accompagnement.

Modalités de certification

Bloc	Modalité d'évaluation
RNCP37099BC01	Épreuve d'une durée totale de 01 h 45 min. Mise en situation professionnelle de 01 h 15 min : le candidat choisit en amont un univers (alimentaire, équipement de la personne ou équipement de la maison) et tire au sort un sujet ; pendant 45 minutes, à partir d'un dossier fourni, il vérifie la conformité d'une livraison et signale les anomalies, vérifie l'état des stocks réels et propose des ajustements de commande, réalise une action de relation client lors du traitement d'une commande en ligne ou en magasin, en complétant les maquettes correspondantes ; puis le jury le questionne 10 minutes sur chacune de ces trois parties. Questionnement à partir de productions de 30 min : le candidat présente pendant 15 minutes un diaporama conçu en amont, puis répond 15 minutes aux questions du jury.
RNCP37099BC02	Mise en situation professionnelle d'une durée totale de 00 h 55 min. Le candidat choisit en amont un univers (alimentaire, équipement de la personne ou équipement de la maison) et tire au sort un sujet. Pendant 20 minutes, il prend connaissance des dispositifs d'aide à l'achat et analyse une situation d'encaissement décrite dans un scénario, en proposant des actions correctives sur la maquette fournie ; le jury le questionne ensuite 10 minutes sur cette analyse. Le candidat ayant conçu en amont quatre fiches produit, un membre du jury choisit un produit et joue le rôle d'un client : pendant 15 minutes, le candidat l'accueille, le renseigne, le sert et lui explique le fonctionnement d'un dispositif d'aide à l'achat ; le jury le questionne ensuite 10 minutes sur sa pratique.

Le parcours reprend fidèlement les situations évaluées lors des épreuves : contrôle de livraison, ajustement de stocks et de commandes, traitement de commande omnicanale, analyse de situation d'encaissement, conseil client appuyé sur des fiches produit et explication d'un dispositif d'aide à l'achat. Les exercices utilisent des maquettes proches de celles des dossiers d'examen et couvrent les trois univers proposés au choix du candidat. Les cours 11 et 20 sont dédiés à l'entraînement : méthode de conception du diaporama et des quatre fiches produit, examens blancs chronométrés, simulations de questionnement. School For Mate fournit le contenu pédagogique ; l'organisme de formation reste responsable de l'inscription des candidats, de l'organisation des sessions et de la certification auprès du certificateur.

06 · MOYENS ET PERSPECTIVES

Moyens pédagogiques et débouchés

Moyens pédagogiques et techniques

- Plateforme e-learning en marque blanche accessible 24 h/24 sur ordinateur, tablette et smartphone
- Une vidéo de 3 à 5 minutes par sous-chapitre, représentant 30 % du volume horaire du parcours
- Cours texte enrichis, infographies et fiches mémo téléchargeables sur les procédures clés (réception, stockage, caisse, sécurité)
- Études de cas et mises en situation scénarisées dans le fil rouge Valmarché Saint-Aubin
- Maquettes professionnelles à compléter (fiche d'anomalie, ajustement de commande, analyse d'encaissement, fiche produit)
- QCM de fin de sous-chapitre et examens blancs reproduisant les épreuves de certification
- Tableau de suivi de progression et traçabilité des connexions exploitables par l'organisme de formation dans le cadre de Qualiopi

Débouchés et évolutions

- Employé commercial
- Employé de libre-service ou employé polyvalent de libre-service
- Employé commercial caisse et services
- Employé en approvisionnement de rayon ou employé de rayon non alimentaire
- Employé de commerce drive
- Équipier de commerce, équipier magasin ou équipier polyvalent

Accessibilité

Contenus sous-titrés en français, contrastes conformes WCAG AA, navigation au clavier sur les écrans interactifs. L'organisme de formation qui diffuse le parcours adapte les modalités d'accompagnement aux personnes en situation de handicap avec son référent handicap.

Livrables fournis à l'organisme de formation

- Package SCORM 1.2 / 2004 et xAPI, compatible avec les principaux LMS
- Sources éditables des cours, scripts vidéo et banques de QCM
- Livret apprenant et grilles d'évaluation
- Licence marque blanche à vie, stagiaires illimités, maintenance 24 mois

School For Mate
On crée vos formations, vous n'avez plus qu'à les diffuser.
contact@schoolformate.com · catalogue-2026-sfm.netlify.app

Référentiel RNCP37099 consulté sur francecompetences.fr (export officiel du 4 novembre 2026). La délivrance de la certification relève exclusivement du certificateur et de l'organisme de formation habilité. Document non contractuel, susceptible d'évoluer avec le référentiel.