Titre professionnel Employé commercial

Vingt modules pour tout le titre professionnel Employé commercial, au supermarché Delmas Market. Quinze modules couvrent les sept compétences du référentiel, de la réception à la caisse. Les cinq derniers préparent l'épreuve : les fiches produit, le diaporama, le dossier professionnel et une répétition générale.

POUR QUI

Organismes qui préparent le titre professionnel Employé commercial, en formation continue ou en alternance. Apprenants : futurs employés de libre-service, hôtes et hôtesses de caisse, jeunes en alternance.

RÉFÉRENTIEL COUVERT

Titre professionnel Employé commercial (RNCP37099) : CCP 1 « Approvisionner un rayon ou un point de vente » et CCP 2 « Accueillir et accompagner le client dans un point de vente », d'après le REAC et le référentiel d'évaluation.

20	4 × 15 min	1 partie notée	SCORM 2004
modules	par module	l'escape game final	votre LMS

Le parcours, module par module

01 Bienvenue en formation Employé commercial

Partie 1 Le titre et ses deux blocs : les bases
Partie 2 La période en entreprise et l'épreuve
Partie 3 Les pièces à produire : fiches, diaporama, dossier
Partie finale Le classeur de Léo : l'escape game

Titre professionnel Employé commercial. Ce module n'enseigne pas une compétence du référentiel : il présente le titre, ses deux blocs (CCP) et ses sept compétences, la période en entreprise, l'épreuve et les pièces à produire, d'après le référentiel d'emploi, d'activités et de compétences (REAC) et le référentiel d'évaluation (RE).

02 L'IA pendant la formation

Partie 1 Un assistant d'IA pendant la formation : les bases
Partie 2 Ce qu'on ne donne pas à un assistant d'IA : les simulations
Partie 3 Vérifier ce qu'il affirme, garder sa pratique : le sujet ciblé
Partie finale La charte de la promo : l'escape game

Titre professionnel Employé commercial, compétences transversales « Communiquer », « Respecter des règles et des procédures » et « Mobiliser les environnements numériques » : formuler clairement une demande, respecter les règles du centre et de l'entreprise, protéger les données personnelles, sélectionner et vérifier l'information. Le module ne dit ni que l'examen interdit l'IA, ni qu'il l'autorise : il prépare le candidat à répondre lui-même de ses fiches, de son diaporama et de son dossier devant le jury.

03 Réceptionner une livraison

Partie 1 Réceptionner une livraison : les bases
Partie 2 Une matinée de livraison : les simulations
Partie 3 Réserves et jury : remplir la maquette de la livraison
Partie finale Le classeur de la livraison : l'escape game

Titre professionnel Employé commercial, compétence « Approvisionner l'unité marchande » : participer à la réception des produits, vérifier la conformité de la livraison et signaler les anomalies, apposer des réserves claires et précises sur les documents de transport, transmettre les documents et alerter la hiérarchie en temps voulu.

04 Sécurité en magasin et en réserve

Partie 1 Repérer, agir, alerter : le sol et les charges
Partie 2 Se protéger, évacuer, secourir : les simulations
Partie 3 Ranger la réserve : rotation, tri, gaspillage
Partie finale La visite de l'assureur : l'escape game

Titre professionnel Employé commercial, compétence « Approvisionner l'unité marchande » : stocker, ranger et mettre à disposition les produits dans le respect des principes de sécurité et d'optimisation de l'effort, avec les règles sanitaires, le tri des déchets et la réduction du gaspillage.

05 Implanter un rayon

Partie 1 Les niveaux de la gondole : les bases
Partie 2 Le bon endroit et la bonne place : les simulations
Partie 3 Tenir le rayon : les cinq B, le réassort et les gestes sûrs
Partie finale Le classeur du planogramme : l'escape game

Titre professionnel Employé commercial, compétence « Assurer la présentation marchande des produits » : mettre en rayon selon les règles de merchandising d'organisation et de séduction, réassortir en tenant compte des flux clients, appliquer les mesures de prévention des risques.

06 Mettre en place une opération promotionnelle

Partie 1 La tête de gondole et les consignes : les bases
Partie 2 Une journée avant la Chandeleur : les simulations
Partie 3 Les règles de l'opération : prix, soldes, hygiène, invendus
Partie finale Le classeur de la Chandeleur : l'escape game

Titre professionnel Employé commercial, compétence « Assurer la présentation marchande des produits » : mettre en rayon en respectant les règles d'affichage des prix, réassortir selon les flux clients et les objectifs, appliquer les règles sanitaires et la réduction du gaspillage, prévenir les risques.

07 Gérer les stocks et ajuster une commande

Partie 1 Les repères du stock et le calcul d'une commande : les bases
Partie 2 Le stock réel et ce qu'on remonte à Morgan : les simulations
Partie 3 Le cadencier de commande : compter, remplir, ranger
Partie finale Le classeur du cadencier : l'escape game

Titre professionnel Employé commercial, compétence « Contribuer à la gestion et optimiser les stocks » : vérifier l'état des stocks réels, déterminer les quantités à commander selon les besoins du rayon, enregistrer la démarque connue et remonter à la hiérarchie les informations qui servent à régler les commandes.

08 Réussir un inventaire

Partie 1 Compter juste : les bases de l'inventaire
Partie 2 Le soir du comptage : les simulations
Partie 3 Les écarts expliqués : démarque connue et inconnue
Partie finale Le classeur de l'inventaire : l'escape game

Titre professionnel Employé commercial, compétence « Contribuer à la gestion et optimiser les stocks » : réaliser un inventaire dans le respect des procédures, fiabiliser les comptages, enregistrer la démarque connue, signaler des anomalies réelles et remonter l'information à la hiérarchie.

09 Préparer une commande client

Partie 1 Préparer une commande : les bases
Partie 2 Préparer, remplacer, remettre : les simulations
Partie 3 Panier, charge et contrôle : le sujet ciblé
Partie finale Le classeur de Morgan : l'escape game

Titre professionnel Employé commercial, compétence « Traiter les commandes de produits de clients » : prélever les produits d'une commande, vérifier la quantité et la qualité, signaler les anomalies à la hiérarchie, constituer un panier en unités de manutention équilibrées, valider les opérations et mettre la commande à disposition du client.

10 Remettre une commande et gérer les imprévus

Partie 1 Remettre une commande : les bases
Partie 2 Anomalies, froid et clients : les simulations
Partie 3 Imprévus, écrits et documents : le sujet ciblé
Partie finale La commande qui a mal tourné : l'escape game

Titre professionnel Employé commercial, compétence « Traiter les commandes de produits de clients » : remettre une commande, signaler les anomalies à la hiérarchie, respecter les consignes de remplacement, valider les opérations, respecter les règles sanitaires, de qualité et de sécurité (le froid jusqu'au client).

11 Accueillir et conseiller en rayon

Partie 1 Les cinq étapes de la vente : les bases
Partie 2 Une journée au rayon : les simulations
Partie 3 Accueillir tous les clients : le handicap
Partie finale Le client mystère : l'escape game

Titre professionnel Employé commercial, compétence « Accueillir, renseigner et servir les clients » : accueil, parcours d'achat, situations de handicap, accompagnement vers les caisses.

12 Renseigner, valoriser et traiter une réclamation

Partie 1 Renseigner et valoriser : les bases
Partie 2 Le client mécontent : les simulations
Partie 3 Quand le ton monte : conflit, écoute et juste distance
Partie finale Le dossier de M. Garnier : l'escape game

Titre professionnel Employé commercial, compétence « Accueillir, renseigner et servir les clients » : renseigner, valoriser l'offre de produits et de services, prendre en charge une réclamation et la transmettre à la hiérarchie, avec les techniques d'écoute, de gestion de conflit et d'incivilité et la juste distance en situation d'accueil difficile.

13 Proposer et expliquer un dispositif d'aide à l'achat

Partie 1 Choisir le bon dispositif : les bases
Partie 2 Faire essayer, expliquer, réagir : les simulations
Partie 3 Accompagner chacun et expliquer une nouvelle technologie
Partie finale Le cahier de bord de l'espace libre-service : l'escape game

Titre professionnel Employé commercial, compétence « Contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat » : proposer, expliquer et accompagner l'utilisation des dispositifs d'aide à l'achat, en tenant compte des situations de handicap, et transmettre à la hiérarchie ce que disent les clients.

14 Mettre en route et dépanner les dispositifs

Partie 1 Mettre en route un dispositif : les bases
Partie 2 Une panne, des clients : les simulations
Partie 3 Alerter, noter, transmettre : l'information qui remonte
Partie finale La borne en panne : l'escape game

Titre professionnel Employé commercial, compétence « Contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat » : mettre en fonction les dispositifs, réaliser le premier niveau de maintenance, transmettre les informations à la hiérarchie.

15 Tenir sa caisse

Partie 1 Tenir sa caisse : les bases
Partie 2 Une matinée à la caisse : les simulations
Partie 3 Contrôler les paiements et fermer sans écart
Partie finale L'écart de la caisse 4 : l'escape game

Titre professionnel Employé commercial, compétence « Tenir un poste de caisse et superviser les caisses libre-service » : accueil en caisse, contrôle des moyens de paiement, techniques d'encaissement, enregistrement des marchandises.

16 Superviser les caisses libre-service : analyser une situation d'encaissement

Partie 1 La situation et la zone des caisses : les bases
Partie 2 Une caisse, un blocage, la démarque : les simulations
Partie 3 Le bureau de la caisse centrale
Partie finale La situation d'encaissement à corriger : le dénouement

Titre professionnel Employé commercial, compétence 7 « Tenir un poste de caisse et superviser les caisses libre-service » : en entier le critère sur la lutte contre la démarque en caisse, en partie l'accueil en caisse, le contrôle des moyens de paiement et la supervision des caisses libre-service.

17 Préparer ses quatre fiches produit pour l'épreuve

Partie 1 La commande et le produit : les bases
Partie 2 Le prix et ce qui se dit du produit : les simulations
Partie 3 Les conditions, et la fiche faite trop vite
Partie finale L'assemblage et le jeu de rôle

Titre professionnel Employé commercial, mise en situation professionnelle : les fiches produit que le candidat prépare pour le jeu de rôle. La liste de contrôle reprend mot pour mot les caractéristiques du référentiel d'évaluation.

18 Écrire son dossier professionnel et le défendre

Partie 1 Ce que le jury lit : les bases
Partie 2 Choisir ses pratiques : les simulations
Partie 3 Raconter, puis défendre
Partie finale La finale et ce que vous emportez

Titre professionnel Employé commercial, référentiel d'évaluation : le dossier professionnel, que le jury lit avec l'épreuve, et l'échange sur ce dossier pendant l'entretien final.

19 Construire et présenter son diaporama devant le jury

Partie 1 La commande et le plan : les bases
Partie 2 Les photos et le texte : les simulations
Partie 3 Parler 15 minutes
Partie finale L'assemblage et la remise

Titre professionnel Employé commercial, mise en situation professionnelle : le diaporama sur la présentation marchande (13 à 16 diapositives), présenté 15 minutes puis suivi de 15 minutes de questions. Le fond vient des modules sur l'implantation, le rayon et l'opération promotionnelle.

20 La répétition générale de l'épreuve

Partie 1 La préparation sur dossier : les bases
Partie 2 Les questions du jury : les simulations
Partie 3 Le client et le diaporama
Partie finale L'entretien final et ce que vous emportez

Titre professionnel Employé commercial, référentiel d'évaluation : l'épreuve entière (préparation sur dossier, questions du jury, jeu de rôle, entretien final). Le module ne couvre pas de nouvelle compétence : il fait répéter l'épreuve.

Ce que chaque module apporte

DU FAST LEARNING

Chaque module compte quatre parties de 15 minutes jouées. Chacune se joue seule : vous les placez en une séance d'une heure, ou à quatre moments différents du parcours.

DES SITUATIONS DE TRAVAIL

Des scènes photo à fouiller, des personnages qui parlent (voix sous-titrées, transcription), des mini-jeux, puis un escape game pour finir.

UNE ÉVALUATION CLAIRE

Dix questions notées dans la partie finale, réussite à 80 %. Dans les parties 1 à 3, de petites questions servent à s'entraîner, sans note.

LE SUIVI DANS VOTRE LMS

SCORM 2004 : le score et la réussite remontent à la fin, la progression et le temps passé pour chaque partie. L'apprenant reprend là où il s'était arrêté. Vous gardez la preuve du suivi à distance demandée par Qualiopi.

LISIBLE PAR TOUS

Texte agrandi à 125 ou 150 %, contraste renforcé, police Luciole pour les personnes malvoyantes, texte aéré, animations coupées, dialogues qui défilent ou affichés d'un coup.

À ÉCOUTER ET AU CLAVIER

Lecture à voix haute de l'écran, avec sa vitesse réglable. Navigation complète au clavier. Affichage sur téléphone.

LE SON EN MAIN

Musique, effets sonores et voix des personnages se coupent d'un clic, et le volume de la musique se règle. Utile en salle, en open space ou pour un apprenant que le bruit gêne.

PRÊT À DÉPOSER

Quatre fichiers .zip par module, à votre nom, avec une vidéo de mode d'emploi dans chaque module. Apprenants illimités, mises à jour comprises pendant la licence.

Pour le titre Employé commercial

PARTI DU RÉFÉRENTIEL

Chaque module part de la compétence du REAC et de ses critères d'évaluation, avec le vocabulaire du référentiel : étapes de la vente, parcours d'achat, transmission à la hiérarchie.

JUSQU'À L'ÉPREUVE

Les modules 16 à 20 préparent ce que le jeune apporte et vit le jour de l'épreuve : maquettes de type épreuve, fiches produit, diaporama, dossier professionnel, entretien final.

DES TRAMES À TÉLÉCHARGER

Pour les fiches produit, le diaporama et le dossier professionnel, l'apprenant repart avec une trame et une liste de contrôle reprises du référentiel.

Le prix

Le pack complet, 20 modules

7 664 € HT par an

au lieu de ~~9 580 €~~ module par module

Un module seul, ses quatre parties comprises

479 € HT par an

pour le module qui vous manque

Réserver ou demander un devis

martinlearninglab.fr · contact@martinlearninglab.fr · Romain Martin, Martin Learning Lab, Nord et Hauts-de-France