



**formation - mobilité  
bilan - vae - conseil**

# CATALOGUE DES FORMATIONS



**VENTE RELATION CLIENT**



**FORMATION TOUT  
AU LONG DE LA VIE**  
Académie de Créteil

**[http : //www.forpro-creteil.org](http://www.forpro-creteil.org)**

Accès à la qualification des métiers du commerce et de la vente .....	3
BAC PRO Métiers du Commerce et de la Vente (option A et B).....	5
BAC Pro Métiers du Commerce et de la Vente (option A et B) .....	7
Bac pro Métiers du commerce et de la vente: Option A Animation et gestion de l'espace commercial - PRFE .....	9
BTS Management Commercial Opérationnel - MCO .....	11
BTS Management commercial opérationnel - MCO .....	13
BTS Négociation et digitalisation de la relation client - NDRC .....	16
CAP Équipier Polyvalent du Commerce - H/F (Temps plein) .....	18
Titre Professionnel Conseiller de vente .....	20
Titre professionnel Employé commercial en magasin.....	22
TP Manager d'Unité Marchande - TP MUM .....	24

## ACCES A LA QUALIFICATION DES METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE

### PUBLIC VISÉ

Tout public

### OBJECTIFS

Cette formation professionnelle propose la découverte des métiers liés aux activités du commerce et de la vente.

Elle vise les objectifs suivants :

- Se représenter plusieurs métiers du commerce et de la vente liés à différents secteurs afin de valider un projet professionnel avisé
- Acquérir les savoirs et les compétences de base nécessaires pour intégrer une formation de niveau 3 ou de niveau 4 : communication professionnelle, utilisation des outils numériques, développement des compétences transverses
- Préparer une suite de parcours et choisir parmi les différentes certifications visées : Employé commercial en magasin ou Vendeur-conseil en magasin
- Acquérir par le biais de modules optionnels les bases des spécificités liées aux certifications proposées
- Maîtriser les principaux codes professionnels

### PRE-REQUIS

Expérience professionnelle et/ou appétence pour les métiers du secteur Commerce/Vente.

Savoirs de base en français et en mathématiques requis ainsi que des notions d'utilisation des outils numériques (niveau de scolarité 3ème).

### MODALITES DE RECRUTEMENT

Réunions d'information collectives

Tests suivis d'un entretien individuel

### MODALITES PEDAGOGIQUES

Durée du parcours aménagée en fonction des besoins du stagiaire,

Accompagnement personnalisé (tutorat)

Cours du jour

Formation individualisée mixte : cours en présentiel, activités en ligne tutorées (FAD), accompagnement personnalisé.

### CONTENUS

#### Modules d'enseignements professionnels

▶ Découverte des métiers du Commerce et de la Vente et consolidation du projet professionnel

▶ Communiquer en situation professionnelle

#### Modules d'enseignements généraux et transversaux

▶ Utilisation des outils et des environnements numériques

▶ Développement des compétences transverses

▶ Sécurisation du parcours

▶ Accompagnement vers l'emploi

▶ Transition écologique et développement durable

### MODALITES DE VALIDATION

▶ Attestation d'acquis

▶ attestation des acquis de formation

### SUITE DE PARCOURS ET DEBOUCHES

Possibilité de candidater pour entrer en formation certifiante de niveaux 3 et 4 (Employé commercial en magasin ou de Vendeur-conseil en magasin) ou de préparer un retour à l'emploi durable.

### **DUREE DE LA FORMATION : 175 heures + 70 heures en entreprise.**

Durée moyenne : contenus et durées individualisés.

#### **SESSIONS**

**GRETA Seine-Saint-Denis**  
**Du 04/04/2024 au 05/06/2024**

Collège Pablo Neruda - 93600 Aulnay-sous-Bois  
01 49 44 42 70 - greta93@ac-creteil.fr

## BAC PRO METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE (OPTION A ET B)

### PUBLIC VISÉ

Tout public

### OBJECTIFS

Préparer les épreuves du Bac professionnel Métiers du Commerce et de la Vente. Être capable, dans une démarche commerciale active, d'accueillir, de conseiller et de vendre des produits et des services associés, de contribuer au suivi des ventes, de participer à la fidélisation de la clientèle et au développement de la relation client. Selon l'option choisie le titulaire du Bac sera également à même de prospecter des clients potentiels ou de participer à l'animation et à la gestion d'une unité commerciale.

### CHAMP PROFESSIONNEL - MÉTIERS VISÉS

Bénéficiant du statut de salarié ou de celui d'indépendant, sédentaire ou itinérant, le titulaire du baccalauréat professionnel « Métiers du commerce et de la vente » agit tant en face-à-face qu'à distance. Il exerce ses activités dans tous les types d'organisation à finalité commerciale, ou disposant d'un service commercial ou d'une direction relation client. Les appellations les plus courantes des emplois relevant du champ professionnel commun des deux diplômes concernés et qu'il peut être amené à exercer sont les suivantes : vendeur-conseil - conseiller de vente - conseiller commercial - assistant commercial - télé-conseiller- assistant administration des ventes - chargé de clientèle.

### PRE-REQUIS

Expérience professionnelle dans le secteur tertiaire.

### MODALITES DE RECRUTEMENT

Tests et entretien individuel

### MODALITES PEDAGOGIQUES

La formation peut être suivie à temps complet ou en alternance.  
Cours du jour

### CONTENUS

#### 1- Conseiller et vendre

- ▶ Assurer la veille commerciale
- ▶ Réaliser la vente dans un cadre omnicanal
- ▶ Assurer l'exécution de la vente

#### 2- Suivre les ventes

- ▶ Assurer le suivi de la commande du produit et ou du service
- ▶ Traiter les retours et les réclamations du client
- ▶ S'assurer de la satisfaction du client

#### 3- Fidéliser la clientèle et développer la relation client

- ▶ Traiter et exploiter l'information ou le contact client
- ▶ Contribuer à des actions de fidélisation et de développement de la relation client
- ▶ Évaluer les actions de fidélisation de la clientèle et de développement de la relation client

#### Option A - Animer et gérer l'espace commercial

#### Option B - Prospecter et valoriser l'offre commerciale

#### Économie-droit

#### Mathématiques

#### Prévention santé environnement

#### Langue vivante 1 (Anglais) - Langue vivante 2 (Espagnol)

#### Français

#### Histoire géographie et enseignement moral et civique

#### Arts appliqués et cultures artistiques

## Techniques de retour à l'emploi

### MODALITES DE VALIDATION

- ▶ Attestation d'acquis
- ▶ Diplôme BAC PRO Métiers du Commerce et de la Vente (option A et B) niveau : 4

### DUREE DE LA FORMATION : 1092 heures + 343 heures en entreprise.

Durée moyenne : contenus et durées individualisés.

### SESSIONS

**GRETA Val-de-Marne** Lycée Paul BERT - 94700 Maisons Alfort  
**Du 09/09/2024 au 27/06/2025** 01 41 79 02 53 - greta94.bert@ac-creteil.fr

**GRETA Val-de-Marne** Lycée Paul Bert - 94700 Maisons-Alfort  
**Du 11/09/2024 au 26/06/2026** 01 41 79 02 53 - greta94.bert@ac-creteil.fr

## BAC PRO METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE (OPTION A ET B)

### PUBLIC VISÉ

Public de - 29ans  
Rqth  
Créateur ou repreneur  
d'entreprise  
Sportif de haut niveau  
Contrat d'apprentissage

### OBJECTIFS

Préparer les épreuves du Bac professionnel Métiers du Commerce et de la Vente.  
Être capable, dans une démarche commerciale active, d'accueillir, de conseiller et de vendre des produits et des services associés, de contribuer au suivi des ventes, de participer à la fidélisation de la clientèle et au développement de la relation client.  
Selon l'option choisie le titulaire du Bac sera également à même de prospecter des clients potentiels ou de participer à l'animation et à la gestion d'une unité commerciale.

### CHAMP PROFESSIONNEL - MÉTIERS VISÉS

Bénéficiant du statut de salarié ou de celui d'indépendant, sédentaire ou itinérant, le titulaire du baccalauréat professionnel « Métiers du commerce et de la vente » agit tant en face-à-face qu'à distance. Il exerce ses activités dans tous les types d'organisation à finalité commerciale, ou disposant d'un service commercial ou d'une direction relation client. Les appellations les plus courantes des emplois relevant du champ professionnel commun des deux diplômes concernés et qu'il peut être amené à exercer sont les suivantes : vendeur-conseil - conseiller de vente - conseiller commercial - assistant commercial - télé-conseiller- assistant administration des ventes - chargé de clientèle.

### PRE-REQUIS

Soit posséder un diplôme ou titre de niveau 3 (CAP...), soit avoir achevé une classe de première (toute filière) avec de l'expérience (stage compris, en lien ou non avec ce domaine).

Les personnes ayant achevé une classe de seconde pourront effectuer cette formation uniquement en 2 ans dans le cadre d'un contrat en apprentissage.

### MODALITES DE RECRUTEMENT

Tests et entretien individuel

### MODALITES PEDAGOGIQUES

La formation peut être suivie à temps complet ou en alternance.  
Cours du jour

### CONTENUS

- ▶ 1- Conseiller et vendre
- ▶ 2- Suivre les ventes
- ▶ 3- Fidéliser la clientèle et développer la relation client
- ▶ Assurer la veille commerciale
- ▶ Réaliser la vente dans un cadre omnicanal
- ▶ Assurer l'exécution de la vente
- ▶ Assurer le suivi de la commande du produit et ou du service
- ▶ Traiter les retours et les réclamations du client
- ▶ S'assurer de la satisfaction du client
- ▶ Traiter et exploiter l'information ou le contact client
- ▶ Contribuer à des actions de fidélisation et de développement de la relation client
- ▶ Évaluer les actions de fidélisation de la clientèle et de développement de la relation client
- ▶ Option A - Animer et gérer l'espace commercial
- ▶ Option B - Prospecter et valoriser l'offre commerciale
- ▶ Économie-droit
- ▶ Mathématiques
- ▶ Prévention santé environnement

- ▶ Langue vivante 1 (Anglais) - Langue vivante 2 (Espagnol)
- ▶ Français
- ▶ Histoire géographie et enseignement moral et civique
- ▶ Arts appliqués et cultures artistiques

#### MODALITES DE VALIDATION

- ▶ Attestation d'acquis
- ▶ Diplôme BAC Pro Métiers du Commerce et de la Vente (option A et B) niveau : 4

#### SUITE DE PARCOURS ET DEBOUCHES

Le bac pro a pour premier objectif l'insertion professionnelle (vendeur conseil, vendeur qualifié, chargé de clientèle, assistant administration des ventes... ) mais, avec un très bon dossier ou une mention à l'examen, une poursuite d'études est envisageable notamment en BTS.

exemples de formations : BTS Management commercial opérationnel, BTS Négociation et digitalisation de la relation client...

#### DUREE DE LA FORMATION : 1092 heures + 343 heures en entreprise.

Durée moyenne : contenus et durées individualisés.

#### SESSIONS

**cfa** Lycée Paul Bert - 94700 Maisons-Alfort  
**Du 13/09/2023 au 27/06/2025** 01 45 16 19 19 - tatiana.saussereau@ac-creteil.fr

**cfa** Lycée Paul Bert - 94700 Maisons-Alfort  
**Du 11/09/2024 au 26/06/2026** NC - sophie.stefanka@ac-creteil.fr

**cfa** Lycée Paul Bert - 94700 Maisons-Alfort  
**Du 11/09/2024 au 27/06/2025** NC - sophie.stefanka@ac-creteil.fr



## BAC PRO METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE: OPTION A ANIMATION ET GESTION DE L'ESPACE COMMERCIAL - PRFE

### PUBLIC VISÉ

Tout public

### OBJECTIFS

Le titulaire du bac pro Métiers du commerce et de la vente, Option A Animer et gérer l'espace commercial s'inscrit dans une démarche commerciale active. Son activité consiste à accueillir, conseiller et vendre des produits et des services associés; il contribue au suivi des ventes et participe à la fidélisation de la clientèle et au développement de la relation client. Il participe à l'animation et à la gestion d'une unité commerciale.

### CONTENUS

#### Animer et gérer l'espace commercial

- ▶ Assurer les opérations préalables à la vente
- ▶ Rendre l'unité commerciale attractive et fonctionnelle
- ▶ Développer la clientèle

#### Conseiller et vendre

- ▶ Assurer la veille commerciale
- ▶ Réaliser la vente dans un cadre omnicanal
- ▶ Assurer l'exécution de la vente

#### Suivre les ventes

- ▶ Assurer le suivi de la commande du produit et/ou du service
- ▶ Mettre en œuvre le ou les services associés
- ▶ Traiter les retours et les réclamations du client
- ▶ S'assurer de la satisfaction du client

#### Fidéliser la clientèle et développer la relation client

- ▶ Traiter et exploiter l'information ou le contact client
- ▶ Contribuer à des actions de fidélisation de la clientèle et de développement de la relation client
- ▶ Évaluer les actions de fidélisation et de développement de la clientèle

#### Prévention santé environnement

#### Économie Droit

#### Mathématiques

#### Langue vivante 1 et 2

#### Français

#### Histoire Géographie et Enseignement moral et civique

#### Arts appliqués et cultures artistiques

### MODALITES DE VALIDATION

- ▶ Attestation d'acquis
- ▶ Diplôme Bac pro Métiers du commerce et de la vente: Option A Animation et gestion de l'espace commercial - PRFE niveau : 4

**DUREE DE LA FORMATION : 0 heures.**

**SESSIONS**

**GRETA Val-de-Marne**

Lycée Paul Bert - 94700 Maisons-Alfort

**Du 03/10/2024 au 11/06/2025**

01 41 79 02 53 - greta94.bert@ac-creteil.fr

## BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPERATIONNEL - MCO

### PUBLIC VISÉ

Tout public  
Public de - 29ans  
Contrat d'apprentissage

### OBJECTIFS

Obtenir le diplôme d'État "BTS Management Commercial Opérationnel".  
Acquérir les compétences pour prendre la responsabilité d'une unité commerciale de petite taille ou d'une partie de structure plus importante (boutique, supermarché, agence commerciale, site Internet marchand).

### CHAMP PROFESSIONNEL - MÉTIERS VISÉS

Le titulaire du brevet de technicien supérieur Management commercial opérationnel (MCO) a pour perspective de prendre la responsabilité opérationnelle de tout ou partie d'une unité commerciale (lieu physique et/ou virtuel permettant à un client potentiel d'accéder à une offre de produits ou de services).

Le titulaire du BTS MCO prend en charge la relation client dans sa globalité ainsi que l'animation et la dynamisation de l'offre. Il assure également la gestion opérationnelle de l'unité commerciale ainsi que le management de son équipe commerciale. Cette polyvalence fonctionnelle s'inscrit dans un contexte d'activités commerciales digitalisées visant à mettre en œuvre la politique commerciale du réseau et/ou de l'unité commerciale.

Le titulaire du BTS MCO exerce son métier en autonomie en s'adaptant à son environnement professionnel.

### PRE-REQUIS

- Être titulaire d'un BAC d'enseignement général, technologique ou professionnel
- Posséder de bonnes aptitudes commerciales et le sens de la relation client

### MODALITES DE RECRUTEMENT

Information collective - Tests - Entretiens

### MODALITES PEDAGOGIQUES

La formation peut être suivie à temps complet ou en alternance.

Cours du jour

Période de formation en entreprise.

Formation individualisée mixte : cours en présentiel, activités en ligne tutorées (FAD), accompagnement personnalisé.

### CONTENUS

#### Domaine professionnel

- ▶ Bloc 1 : Développer la relation client et assurer la vente conseil (étudier le marché, vendre et conseiller, fidéliser et accroître le capital client).
- ▶ Bloc 2 : Animer et dynamiser l'offre commerciale (organiser les actions de communication locale, optimiser l'espace commercial, le merchandising, étudier la demande pour adapter son offre).
- ▶ Bloc 3 : Assurer la gestion opérationnelle (réaliser les opérations courantes, prévoir et budgétiser, analyser les performances de l'activité).
- ▶ Bloc 4 : Manager l'équipe commerciale (recruter, organiser le travail et animer une équipe, évaluer ses performances).

#### Domaine général

- ▶ Culture générale et expression
- ▶ Culture économique, juridique et managériale
- ▶ Langue vivante 1 - Anglais en continu et en interaction
- ▶ Facultatif - Langue vivante 2: Niveau B1 du CECRL pour les activités langagières suivantes

## MODALITES DE VALIDATION

- ▶ Attestation d'acquis
- ▶ Diplôme BTS Management Commercial Opérationnel - MCO niveau : 5

**DUREE DE LA FORMATION : 1100 heures + 350 heures en entreprise.**  
Durée moyenne : contenus et durées individualisés.

## SESSIONS

**GRETA Val-de-Marne**

Lycée Robert SCHUMAN - 94220 Charenton le Pont

**Du 09/09/2024 au 30/06/2026**

01 45 16 19 19 - greta94.schuman@ac-creteil.fr

## BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPERATIONNEL - MCO

### PUBLIC VISÉ

Public de - 29ans  
Rqth  
Créateur ou repreneur  
d'entreprise  
Sportif de haut niveau  
Contrat d'apprentissage

### OBJECTIFS

Préparer et obtenir les épreuves du BTS professionnel Management commercial opérationnel (MCO).  
Le titulaire du Brevet de Technicien Supérieur Management commercial opérationnel (MCO) a pour perspective de prendre la responsabilité opérationnelle de tout ou partie d'une unité commerciale. Une unité commerciale est un lieu physique et/ou virtuel permettant à un client potentiel d'accéder à une offre de produits ou de services. Il est capable de prendre en charge la relation client dans sa globalité ainsi que l'animation et la dynamisation de l'offre. Il est en mesure d'assurer également la gestion opérationnelle de l'unité commerciale ainsi que le management de son équipe commerciale. Cette polyvalence fonctionnelle s'inscrit dans un contexte d'activités commerciales digitalisées visant à mettre en œuvre la politique commerciale du réseau et/ou de l'unité commerciale.  
L'activité du titulaire du BTS MCO s'exerce auprès de la clientèle actuelle et potentielle de l'entreprise. Elle varie en fonction des structures, des missions et des statuts de l'organisation qui l'emploie.

### CHAMP PROFESSIONNEL - MÉTIERS VISÉS

Le titulaire du brevet de technicien supérieur Management commercial opérationnel (MCO) a pour perspective de prendre la responsabilité opérationnelle de tout ou partie d'une unité commerciale (lieu physique et/ou virtuel permettant à un client potentiel d'accéder à une offre de produits ou de services).  
Le titulaire du BTS MCO prend en charge la relation client dans sa globalité ainsi que l'animation et la dynamisation de l'offre. Il assure également la gestion opérationnelle de l'unité commerciale ainsi que le management de son équipe commerciale. Cette polyvalence fonctionnelle s'inscrit dans un contexte d'activités commerciales digitalisées visant à mettre en œuvre la politique commerciale du réseau et/ou de l'unité commerciale.  
Le titulaire du BTS MCO exerce son métier en autonomie en s'adaptant à son environnement professionnel.

### PRE-REQUIS

Être titulaire d'un BAC d'enseignement général, technologique ou professionnel

### MODALITES DE RECRUTEMENT

Avoir postulé sur Parcoursup  
Candidature hors Parcoursup (sous réserve de places disponibles) : Accès sur dossier, voire tests et/ou entretien.  
Admission définitive prononcée après signature du contrat assurant la réalisation de la formation des parcours.

### MODALITES PEDAGOGIQUES

Cours en face à face pédagogique, en présentiel - Suivi pédagogique individualisé.  
Entretiens, remédiation avec le référent pédagogique et/ou le référent entreprise en cours de formation.  
Pour les bénéficiaires en situation de handicap : adaptation possible des modalités de formation et de certification, accompagnement par le référent Handicap du CFA.

### CONTENUS

#### DOMAINE PROFESSIONNEL

- ▶ Développer la relation client et assurer la vente conseil (étudier le marché, vendre et

conseiller, fidéliser et accroître le capital client).

- ▶ Animer et dynamiser l'offre commerciale (organiser les actions de communication locale, optimiser l'espace commercial, le merchandising, étudier la demande pour adapter son offre).
- ▶ Assurer la gestion opérationnelle (réaliser les opérations courantes, prévoir et budgétiser, analyser les performances de l'activité).
- ▶ Manager l'équipe commerciale (recruter, organiser le travail et animer une équipe, évaluer ses performances).

#### DOMAINE GÉNÉRAL

- ▶ Culture générale et expression
- ▶ Langue vivante 1 - Anglais en continu et en interaction
- ▶ Expression écrite / Expression orale
- ▶ Facultatif - Langue vivante 2: Niveau B1 du CECRL pour les activités langagières

#### MODALITES DE VALIDATION

- ▶ Attestation d'acquis
- ▶ Diplôme BTS Management commercial opérationnel - MCO niveau : 5

#### SUITE DE PARCOURS ET DEBOUCHES

Le BTS a pour objectif l'insertion professionnelle : Conseiller de vente et de services - Chargé de clientèle - Manager d'une unité commerciale de proximité.  
une poursuite d'études est envisageable en licence professionnelle du domaine commercial, en licence LMD (L3 en économie-gestion ou en sciences de gestion), en école supérieure de commerce ou de gestion.

#### DUREE DE LA FORMATION : 1350 heures + 1864 heures en entreprise.

Durée moyenne : contenus et durées individualisés.

#### SESSIONS

**cfa** Lycée Robert SCHUMAN - 94220 Charenton le Pont  
**Du 04/09/2023 au 30/06/2025** 01 41 79 35 22 - stephanie.delisle2@ac-creteil.fr

**cfa** Lycée Léonard de Vinci - 93290 Tremblay-en-France  
**Du 04/09/2023 au 30/06/2025** NC - cfa-academique@ac-creteil.fr

**cfa** Lycée Eugène Delacroix - 93700 Drancy  
**Du 04/09/2023 au 30/06/2025** NC - cfa-academique@ac-creteil.fr

**cfa** Lycée Robert SCHUMAN - 94220 Charenton le Pont  
**Du 27/08/2024 au 30/05/2025** 01 41 79 35 22 - stephanie.delisle2@ac-creteil.fr

**cfa** Lycée Eugène Delacroix - 93700 Drancy  
**Du 02/09/2024 au 27/06/2026** NC - cfa-academique@ac-creteil.fr

**cfa**  
**Du 02/09/2024 au 27/06/2026**

Lycée Léonard de Vinci 93 - 93290 Tremblay en France  
NC - cfa-academique@ac-creteil.fr

**cfa**  
**Du 09/09/2024 au 30/06/2026**

Lycée Robert SCHUMAN - 94220 Charenton le Pont  
01 41 79 35 22 - stephanie.delisle2@ac-creteil.fr

## BTS NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT - NDRC

### PUBLIC VISÉ

Public de - 29ans

Rqth

Créateur ou repreneur  
d'entreprise

Sportif de haut niveau

Contrat d'apprentissage

### OBJECTIFS

Le titulaire du BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC) est un commercial généraliste qui met en œuvre une stratégie commerciale et marketing afin de nouer une relation de proximité avec le client. Il gère de multiples points de contacts dans le cadre d'une stratégie omnicanale. Il possède une solide culture numérique. Il accompagne le client tout au long du processus commercial et intervient avant, pendant et après l'achat.

### CHAMP PROFESSIONNEL - MÉTIERS VISÉS

Le technicien supérieur NDRC est un commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle (B to B, B to C, B to G), quelle que soit la forme de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité. La digitalisation des activités commerciales oblige le titulaire du BTS NDRC à investir les contenus commerciaux liés à l'usage accru des sites web, des applications et des réseaux sociaux.

### PRE-REQUIS

Le BTS négociation et digitalisation de la relation client est accessible à tout titulaire d'un baccalauréat : bac STMG, bac pro Métiers du commerce et de la vente, option A : animation et gestion de l'espace commercial, option B : prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale, bac général.

### MODALITES DE RECRUTEMENT

L'admission en formation peut s'effectuer sur dossier, test et entretien.

### MODALITES PEDAGOGIQUES

La formation peut être suivie à temps complet ou en alternance.

Parcours en alternance.

Accompagnement personnalisé.

Cours du jour

### CONTENUS

- ▶ Cibler et prospecter la clientèle
- ▶ Négocier et accompagner la relation client
- ▶ Organiser et animer un événement commercial
- ▶ Exploiter et mutualiser l'information commerciale
- ▶ Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs;
- ▶ Développer et animer un réseau de partenaires;
- ▶ Créer et animer un réseau de vente directe.
- ▶ Bloc de compétences 1 - Relation client et négociation-vente
- ▶ Appréhender et réaliser un message écrit;  
Communiquer oralement.
- ▶ Développer la relation client en e-commerce.
- ▶ Bloc de compétences 2 - Relation client à distance et digitalisation
- ▶ Maîtriser la relation omnicanale;
- ▶ Bloc de compétences 3 - Relation client et animation de réseaux :
- ▶ Animer la relation client digitale;
- ▶ Bloc de compétences 4 - Culture générale et expression
- ▶ Bloc de compétences 5 - Langue vivante étrangère 1.
- ▶ Bloc de compétences 6 - Culture économique, juridique et managériale (CEJM)



## MODALITES DE VALIDATION

- ▶ Attestation d'acquis
- ▶ Diplôme BTS Négociation et digitalisation de la relation client - NDRC niveau : 5

## SUITE DE PARCOURS ET DEBOUCHES

Le BTS a pour objectif l'insertion professionnelle mais avec un très bon dossier ou une mention à l'examen, une poursuite d'études est envisageable en licence professionnelle du domaine commercial, en licence LMD (L3 en économie-gestion ou en sciences de gestion), en école supérieure de commerce

**DUREE DE LA FORMATION : 1350 heures + 1864 heures en entreprise.**  
Durée moyenne : contenus et durées individualisés.

## SESSIONS

**cfa** Lycée Léonard de Vinci - 93290 Tremblay-en-France  
**Du 04/09/2023 au 30/06/2025** NC - cfa-academique@ac-creteil.fr

**cfa** Lycée la Source - 94130 Nogent-sur-Marne  
**Du 04/09/2023 au 30/06/2025** NC - cfa-academique@ac-creteil.fr

## CAP EQUIPIER POLYVALENT DU COMMERCE - H/F (TEMPS PLEIN)

### PUBLIC VISÉ

Tout public

### OBJECTIFS

Préparer les épreuves du CAP Équipier Polyvalent du Commerce.

Le titulaire du diplôme « CAP Équipier polyvalent du commerce » sera capable d'assurer la réception et le suivi des commandes et des colis, de contribuer à l'approvisionnement et à la mise en valeur de l'unité commerciale, d'accueillir, informer, conseiller et accompagner le client tout au long de son parcours d'achat.

### CHAMP PROFESSIONNEL - MÉTIERS VISÉS

Le titulaire du diplôme « CAP Équipier polyvalent du commerce » exerce son activité dans un cadre omnicanal au sein d'une unité commerciale qui distribue des produits et des services. Il exerce ses activités dans tous les types d'unités commerciales, qu'il s'agisse de détaillants ou de grossistes. Les appellations les plus courantes des emplois relevant du commerce sont les suivantes :

Employé de libre-service, de grande surface, de rayon - Équipier de vente - Équipier polyvalent - Équipier de caisse - Équipier de commerce - Employé de libre-service caissier, caissier de libre-service, hôte / hôtesse de caisse - Employé de commerce - Vendeur en produits frais commerce de gros ou de détail - Vendeur en alimentation générale - Vendeur en produits utilitaires - Vendeur en prêt-à-porter, en confection.

### PRE-REQUIS

Avoir une expérience en magasin.

Goût du contact, bonne élocution.

Niveau d'entrée : niveau 2 (préqualification)

### MODALITES PEDAGOGIQUES

La durée peut être variable selon le profil du candidat.

Cours du jour

### CONTENUS

#### Recevoir et suivre les commandes

- ▶ Participer à la passation des commandes fournisseurs
- ▶ Réceptionner et stocker
- ▶ Préparer les commandes destinées aux clients

#### Mettre en valeur et approvisionner

- ▶ Approvisionner, mettre en rayon et ranger selon la nature des produits
- ▶ Mettre en valeur les produits et l'espace commercial
- ▶ Participer aux opérations de conditionnement des produits
- ▶ Installer et mettre à jour la signalétique
- ▶ Lutter contre la démarque et participer aux opérations d'inventaire

#### Conseiller et accompagner le client dans son parcours d'achat

- ▶ Préparer son environnement de travail
- ▶ Prendre contact avec le client
- ▶ Accompagner le parcours client dans un contexte omnicanal
- ▶ Finaliser la prise en charge du client

#### Mathématiques et Physique-Chimie

#### Prévention santé environnement

#### Langue vivante étrangère

#### Français

#### Histoire géographie et enseignement moral et civique

#### Techniques de retour à l'emploi

## MODALITES DE VALIDATION

- ▶ Attestation d'acquis
- ▶ Diplôme CAP Équipier Polyvalent du Commerce - H/F (Temps plein) niveau : 3

**DUREE DE LA FORMATION : 602 heures + 378 heures en entreprise.**  
Durée moyenne : contenus et durées individualisés.

## SESSIONS

**GRETA Val-de-Marne**

Lycée Paul Bert - 94700 Maisons-Alfort

**Du 07/10/2024 au 07/04/2025**

01 41 79 02 53 - [greta94.bert@ac-creteil.fr](mailto:greta94.bert@ac-creteil.fr)

## TITRE PROFESSIONNEL CONSEILLER DE VENTE

### PUBLIC VISÉ

Tout public

### OBJECTIFS

A l'issue de la formation « Conseiller Vente » (anciennement « Vendeur(euse) conseil en magasin »), le stagiaire est capable :

- D'assurer la vente de produits et de services associés nécessitant l'apport de conseils et de démonstrations auprès d'une clientèle de particuliers et parfois de professionnels.
- De participer à la tenue, à l'animation du rayon et de contribuer aux résultats de son linéaire ou du point de vente en fonction des objectifs fixés par sa hiérarchie.

Le conseiller de vente exerce son activité dans un environnement commercial omnicanal et prend en compte l'ensemble du dispositif de commercialisation : point de vente et internet.

Afin de favoriser l'employabilité des stagiaires, cette formation s'attachera à développer les soft skills et les compétences numériques très attendues par les employeurs.

### PRE-REQUIS

Niveau 3 (CAP, BEP, TP) avec si possible une expérience réussie dans le commerce/vente.

Sens de l'accueil et du service.

### MODALITES DE RECRUTEMENT

Réunion d'information collective  
Dossier de candidature  
Tests de positionnement  
Entretien individuel de recrutement

### MODALITES PEDAGOGIQUES

Durée aménagée en fonction des besoins du stagiaire  
Cours du jour  
Formation individualisée mixte : cours en présentiel, activités en ligne tutorées (FAD), accompagnement personnalisé.

### CONTENUS

#### CCP 1 - Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal

- ▶ Assurer une veille professionnelle et commerciale
- ▶ Participer à la gestion des flux marchandises
- ▶ Contribuer au merchandising
- ▶ Analyser ses performances commerciales et en rendre compte

#### CCP 2 - Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal

- ▶ Représenter l'unité marchande et contribuer à la valorisation de son image
- ▶ Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente
- ▶ Assurer le suivi des ventes
- ▶ Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client

#### Compétences transversales

- ▶ Anglais professionnel
- ▶ Communication
- ▶ Transition écologique et sensibilisation à la RSE
- ▶ Préparation à une certification numérique
- ▶ Techniques de recherche d'emploi et de stage
- ▶ Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service

- ▶ Prévention des risques professionnels liés à l'activité
- ▶ Préparation au dossier professionnel

#### MODALITES DE VALIDATION

- ▶ Attestation d'acquis
- ▶ titre professionnel niveau : 4
- ▶ Accessible par blocs de compétences.

#### SUITE DE PARCOURS ET DEBOUCHES

Emplois de vendeurs et de conseillers de vente.  
La spécialisation en habillement et/ou chaussures permet de travailler dans le prêt-à-porter.

**DUREE DE LA FORMATION : 595 heures + 280 heures en entreprise.**  
Durée moyenne : contenus et durées individualisés.

#### SESSIONS

**GRETA Seine-Saint-Denis** Collège Pablo Neruda - 93600 Aulnay-sous-Bois  
**Du 27/05/2024 au 13/12/2024** 01 49 44 42 70 - greta93@ac-creteil.fr

**GRETA Val-de-Marne** Lycée Paul BERT - 94700 Maisons Alfort  
**Du 17/06/2024 au 20/12/2024** 01 45 16 19 19 - greta94.bert@ac-creteil.fr

## TITRE PROFESSIONNEL EMPLOYÉ COMMERCIAL EN MAGASIN

### PUBLIC VISÉ

Tout public

### OBJECTIFS

Permettre la maîtrise des compétences nécessaires à l'exercice du métier d'employé commercial en magasin et d'obtenir la certification correspondante.

### PRE-REQUIS

Expérience dans le secteur de la vente, du commerce souhaitée  
Compétences de base en français et mathématiques  
Avoir de bonnes capacités relationnelles et d'organisation

### MODALITES DE RECRUTEMENT

Réunion d'information collective  
Dossier de candidature  
Tests de positionnement  
Entretien individuel

### MODALITES PEDAGOGIQUES

Durée aménagée en fonction des besoins du stagiaire  
Cours du jour  
Formation individualisée mixte : cours en présentiel, activités en ligne tutorées (FAD), accompagnement personnalisé.

### CONTENUS

#### Approvisionner un rayon ou un point de vente (CCP1)

- ▶ Prise en charge des marchandises
- ▶ Remplissage des rayons
- ▶ Responsabilité sociétale des entreprises
- ▶ Inventaires

#### Accueillir et accompagner le client dans un point de vente (CCP2)

- ▶ Relation client
- ▶ Développer les ventes
- ▶ Encaissement

#### Sensibilisation aux normes HACCP - Sécurité alimentaire

#### Transition écologique et sensibilisation à la RSE

#### Prévention des risques professionnels liés à l'activité

#### Transition numérique et pratiques numériques

#### Accompagnement vers l'emploi et Soft Skills

#### Spécialisation en produits biologiques

### MODALITES DE VALIDATION

- ▶ Attestation d'acquis
- ▶ titre professionnel niveau : 3
- ▶ Accessible par blocs de compétences.

### SUITE DE PARCOURS ET DEBOUCHES

Possibilité de candidater pour entrer en formation certifiante de niveau 4 (vendeur conseil en magasin) ou de préparer un retour à l'emploi durable en tant qu'employé commercial en magasin notamment bio.

**DUREE DE LA FORMATION : 455 heures + 280 heures en entreprise.**

Durée moyenne : contenus et durées individualisés.

**SESSIONS**

<b>GRETA Val-de-Marne</b> <b>Du 04/01/2024 au 22/05/2024</b>	Lycée Pauline Roland - 94550 Chevilly-Larue 01 45 16 19 19 - greta94.hugo@ac-creteil.fr
<b>GRETA Seine-Saint-Denis</b> <b>Du 10/06/2024 au 22/11/2024</b>	Collège Pablo Neruda - 93600 Aulnay-sous-Bois 01 49 44 42 70 - greta93@ac-creteil.fr

## TP MANAGER D'UNITE MARCHANDE - TP MUM

### PUBLIC VISÉ

Tout public

### OBJECTIFS

Être capable, dans le respect de la stratégie commerciale fixée par son entreprise et dans le respect de la législation en vigueur, de :

- Développer la dynamique commerciale de l'unité marchande dans un environnement omnicanal
- Optimiser la performance économique et la rentabilité financière de l'unité marchande
- Manager l'équipe de l'unité marchande

### CHAMP PROFESSIONNEL - MÉTIERS VISÉS

Le titre professionnel délivré par le Ministère de l'emploi et de la formation "Manager d'Unités marchandes (MUM)" de niveau 5 est une des certifications clairement identifiées dans la filière Distribution et repérable dans les principales conventions collectives nationales de la profession. Le (la) manager d'unités marchandes assure la responsabilité d'un univers, d'un secteur ou de l'ensemble d'un point de vente. Il (elle) intègre la stratégie marketing multicanal de l'enseigne afin de développer les ventes complémentaires et fidéliser la clientèle.

### PRE-REQUIS

- Attester d'un niveau 4 dans le secteur tertiaire avec une 1ère expérience en commerce
- Avoir de bonnes capacités relationnelles
- Faire preuve de méthode et d'organisation

Niveau d'entrée : niveau 4 (BP, BT, baccalauréat professionnel ou technologique)

### MODALITES DE RECRUTEMENT

Candidature : CV et lettre de motivation

Réunions d'informations collectives

Tests de positionnement et entretien individuel

### MODALITES PEDAGOGIQUES

Alternance de périodes en entreprise et en centre (formation en présentiel et à distance)

Modalités de la certification finale : session de validation du titre professionnel délivré par le Ministère du travail organisée par le Greta dans son centre agréé

Cours du jour

### CONTENUS

#### **BLOC 1- Développer la dynamique commerciale de l'unité marchande dans un environnement omnicanal**

- ▶ Gérer l'approvisionnement de l'unité marchande
- ▶ Piloter l'offre produits de l'unité marchande
- ▶ Réaliser le merchandising de l'unité marchande
- ▶ Développer les ventes de services et de produits de l'unité marchande en prenant en compte le parcours d'achat omnicanal.

#### **BLOC 2 - Optimiser la performance économique et la rentabilité financière de l'unité marchande**

- ▶ Etablir les prévisions économiques et financières de l'unité marchande.
- ▶ Analyser les résultats économiques, financiers et bâtir les plans d'actions pour atteindre les objectifs de l'unité marchande

#### **BLOC 3- Manager l'équipe de l'unité marchande**

- ▶ Recruter et intégrer un collaborateur de l'unité marchande.



- ▶ Planifier et coordonner l'activité de l'équipe de l'unité marchande
- ▶ Accompagner la performance individuelle
- ▶ Animer l'équipe de l'unité marchande
- ▶ Conduire et animer un projet de l'unité marchande

#### **COMPETENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI**

- ▶ Mettre en œuvre les mesures de prévention, respecter et faire respecter les règles de sûreté, santé et sécurité au travail
- ▶ Transmettre les consignes oralement et par écrit
- ▶ Utiliser les outils numériques et les applicatifs de gestion de l'unité marchande
- ▶ Réaliser une veille sur les produits et services en lien avec l'activité de l'unité marchande

#### **MODULES TRANSVERSAUX**

- ▶ Accompagnement vers l'emploi

### MODALITES DE VALIDATION

- ▶ Attestation d'acquis
- ▶ titre professionnel niveau : 5

### SUITE DE PARCOURS ET DEBOUCHES

Le TP MUM a pour but de s'insérer dans la vie active et d'accéder aux emplois de manager/responsable/chef de rayon/secteur/magasin. Cependant, une poursuite d'études peut être envisagée en licence ou en bachelors.

### **DUREE DE LA FORMATION : 602 heures + 280 heures en entreprise.**

Durée moyenne : contenus et durées individualisés.

### SESSIONS

**GRETA Seine-et-Marne**

**Du 04/11/2024 au 30/06/2025**

Centre Noisiel - Le Luzard - 77186 NOISIEL

01 60 05 14 46 - greta77.noisiel-leluzard@ac-creteil.fr