

Accueillir les clients et répondre à leur demande - Bloc de compétences du Titre professionnel Employé Commercial

Financement

Formation professionnelle continue
Non conventionnée / sans dispositif

Organisme responsable et contact

AFPA ENTREPRISES
MC_PSR_NOUVELLE_AQUITAINE@AFPA.FR

Accès à la formation

Publics visés :

Demandeur d'emploi
Jeune de moins de 26 ans
Personne handicapée
Salarié(e)
Actif(ve) non salarié(e)

Sélection :

Dossier
Entretien

Niveau d'entrée requis :

Niveau Préqualification (Niveau 2 européen)

Conditions d'accès :

Non renseigné

Prérequis pédagogiques :

Pour suivre la formation dans de bonnes conditions, il est souhaitable de savoir lire, écrire, compter.

Contrat de professionnalisation possible ?

Non

Objectif de la formation

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

Contenu et modalités d'organisation

Accueillir, renseigner et servir les clients
Accueillir les clients et mettre en oeuvre des conditions favorables à l'accueil des personnes en situation de handicap
Découvrir ce que le client recherche et présenter une ou des solutions
Proposer les programmes et services de fidélisation de l'unité marchande et conclure l'entretien de vente
Transformer les insatisfactions en opportunités
Contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat
Comprendre l'évolution du digital et les enjeux de la valorisation de l'expérience d'achat dans un contexte d'omnicanalité
Suivre l'évolution de l'offre et des usages produits et accompagner les clients dans l'utilisation des dispositifs d'aide à l'achat
Valoriser l'image de l'unité marchande en s'appropriant les principes majeurs de l'écocitoyenneté tout au long de l'expérience d'achat
Analyser sa pratique professionnelle dans une démarche d'amélioration continue
Tenir un poste de caisse et superviser les caisses libre-service
Accueillir le client à un poste de caisse, puis procéder à l'enregistrement et à l'encaissement
Accueillir et accompagner les clients sur un pôle de caisses libre-service
Effectuer les contrôles nécessaires pour lutter contre la fraude en caisse
Aborder sereinement les situations de stress en toute circonstance
Période en entreprise d'une durée minimale de 140h
Session de validation

Commentaires sur la durée hebdomadaire

Parcours de formation personnalisable ? **Oui** Type de parcours **Mixte**

Commentaires sur la parcours personnalisable

Validation(s) Visée(s)

Titre professionnel employé commercial - Niveau 3 : CAP, BEP (Niveau 3 européen)

MON COMPTE FORMATION Éligible au CPF

Et après ?

Suite de parcours

Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00579095	du 20/04/2026 au 19/06/2026	Châtelleraut (86)	AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAULT		MON COMPTE FORMATION	FPC
00579097	du 06/10/2025 au 03/12/2025	Châtelleraut (86)	AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAULT		MON COMPTE FORMATION	FPC
00579098	du 09/02/2026 au 07/04/2026	Châtelleraut (86)	AFPA VIENNE - SITE DE CHÂTELLERAULT		MON COMPTE FORMATION	FPC

00579099

du 22/06/2026 au
26/08/2026

Châtellerault
(86)

AFPA VIENNE - SITE
DE
CHÂTELLERAULT

MON
COMPTE
FORMATION

FPC

00579100

du 21/09/2026 au
18/11/2026

Châtellerault
(86)

AFPA VIENNE - SITE
DE
CHÂTELLERAULT

MON
COMPTE
FORMATION

FPC