

# 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 clientsContribuer à l'amélioration de l'expérience d'achatTenir un poste de caisse et superviser les caisses libre-service

Contenu et modalités d'organisation

Accueillir, renseigner et servir les clientsAccueillir les clients et mettre en oeuvre des conditions favorables à l'accueil des personnes en situation de handicapDécouvrir ce que le client recherche et présenter une ou des solutionsProposer les programmes et services de fidélisation de l'unité marchande et conclure l'entretien de venteTransformer les insatisfactions en opportunités Contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achatComprendre l'évolution du digital et les enjeux de la valorisation de l'expérience d'achat dans un contexte d'omnicanalitéSuivre l'évolution de l'offre et des usages produits et accompagner les clients dans l'utilisation des dispositifs d'aide à l'achatValoriser l'image de l'unité marchande en s'appropriant les principes majeurs de l'écocitoyenneté tout au long de l'expérience d'achatAnalyser sa pratique professionnelle dans une démarche d'amélioration continue Tenir un poste de caisse et superviser les caisses libre-serviceAccueillir le client à un poste de caisse, puis procéder à l'enregistrement et à l'encaissementAccueillir et accompagner les clients sur un pôle de caisses libre-serviceEffectuer les contrôles nécessaires pour lutter contre la fraude en caisseAborder sereinement les situations de stress en toute circonstance Période en entreprise d'une durée minimale de 140h Session de validation

Commentaires sur la durée hedmomadaire

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
00599328	du 05/10/2026 au 04/12/2026	Saint-Sulpice- le-Guérétois (23)	AFPA - CENTRE DE GUÉRET		<div>MON COMPTE FORMATION</div>	<div>FPC</div>
00599329	du 16/11/2026 au 22/01/2027	Saint-Sulpice- le-Guérétois (23)	AFPA - CENTRE DE GUÉRET		<div>MON COMPTE FORMATION</div>	<div>FPC</div>
00599330	du 14/12/2026 au 19/02/2027	Saint-Sulpice- le-Guérétois (23)	AFPA - CENTRE DE GUÉRET		<div>MON COMPTE FORMATION</div>	<div>FPC</div>
00613352	du 25/01/2027 au 22/03/2027	Saint-Sulpice- le-Guérétois (23)	AFPA - CENTRE DE GUÉRET		<div>MON COMPTE FORMATION</div>	<div>FPC</div>

**00613353**du 22/02/2027 au  
20/04/2027Saint-Sulpice-  
le-Guérétois  
(23)AFPA - CENTRE DE  
GUÉRETMON  
COMPTE  
FORMATION

FPC

**00613354**du 22/03/2027 au  
20/05/2027Saint-Sulpice-  
le-Guérétois  
(23)AFPA - CENTRE DE  
GUÉRETMON  
COMPTE  
FORMATION

FPC

**00650444**du 24/05/2027 au  
21/07/2027Saint-Sulpice-  
le-Guérétois  
(23)AFPA - CENTRE DE  
GUÉRETMON  
COMPTE  
FORMATION

FPC

**00650445**du 19/07/2027 au  
20/09/2027Saint-Sulpice-  
le-Guérétois  
(23)AFPA - CENTRE DE  
GUÉRETMON  
COMPTE  
FORMATION

FPC

**00650446**du 20/09/2027 au  
18/11/2027Saint-Sulpice-  
le-Guérétois  
(23)AFPA - CENTRE DE  
GUÉRETMON  
COMPTE  
FORMATION

FPC