

# Employé(e) de magasin (CQP)

## Nouveauté 2024



Sans niveau  
**Qualification sur mesure**



210h



Paris  
Lyon

L'**Employé.e de magasin** intervient dans le **cadre d'un ou plusieurs rayons d'un magasin**, sous la responsabilité d'un manager de rayon et/ou d'un chef de caisse, ou du directeur de magasin directement dans les plus petits points de vente. Il.Elle est amené.e à travailler pour les entreprises de tailles variées de la **branche du Commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire** (hypermarchés, supermarchés, etc.).

### Objectifs généraux de la formation

Le/la titulaire du CQP Employé(e) de magasin, travaille au sein d'un ou plusieurs rayons d'un magasin de la grande distribution, relevant de la branche du commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire.

**Certificat de Qualification Professionnelle délivré par la Commission paritaire nationale de l'Emploi (CPNE) de la branche du commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire - Fédération du commerce et de la distribution (FCD) et portant enregistrement au RNCP et RS – JO du 04 Janvier 2019. (Date d'échéance de l'enregistrement au 15-11-2026).** Pour plus d'informations n'hésitez pas à consulter la Fiche RNCP de France Compétences : <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38247/>

Connaissances et compétences attendues à l'issue de la formation :

- ✓ **Acquérir les bonnes pratiques** de la gestion des rayons et des réserves.
- ✓ **Accueillir les clients et améliorer l'image** de marque de l'entreprise.

### Objectifs spécifiques de la formation

Deux tronc-blocs communs et des options (**facultatifs**) sont également possibles. **Une option à choisir parmi les 3 proposées.**

- ✓ **BLOC 1 – GERER LA RELATION CLIENT : (tronc commun)**
  - Recevoir le client en appliquant les consignes de l'établissement afin de maintenir la qualité d'accueil, quel que soit le flux de clients.
  - Informer le client sur les principales familles de produits et de services de l'établissement afin de lui proposer ceux susceptibles de répondre à ses besoins et attentes.
  - Traiter les demandes clients jusqu'à la prise de congés du client en apportant une réponse adaptée au besoin exprimé afin de préserver la qualité de la relation client.
  - Conseiller le client de façon personnalisée sur les gammes de produits et de services disponibles dans l'établissement afin de l'accompagner et d'anticiper ses besoins.
- ✓ **BLOC 2 – METTRE EN RAYON LIBRE-SERVICE : (tronc commun)**
  - Mettre en rayon les produits dans le rayon libre-service en tenant compte de l'affluence client afin d'éviter la rupture de stock ou le surstock.
  - Contrôler le balisage et l'étiquetage des produits en rayon libre-service afin que les informations de prix à disposition des clients soient à jour.
  - Veiller à l'état marchand du rayon libre-service tout au long de la journée afin de faciliter la circulation des clients dans les rayons et l'accessibilité aux produits.
  - Agir contre la démarque dans le respect des procédures de l'établissement afin de limiter les pertes de marchandises.

- ✓ **Option 1 - GERER LES STOCKS EN RESERVE :**
  - Réaliser des opérations de comptage dans le respect des procédures en vigueur afin de connaître précisément les quantités de chaque produit en rayon et en stock.
  - Suivre les entrées et sorties de stock en utilisant les outils de gestion de l'établissement afin d'alerter pour éviter les ruptures de stock ou les surstocks.
  - Ranger les stocks et la réserve en respectant les consignes de conditionnement et de tri afin de faciliter et de sécuriser l'accès aux stocks.
  - Entretien du matériel de rangement et de manutention des stocks selon les consignes de l'établissement afin de maintenir en état la réserve.
  
- ✓ **Option 2 – ENCAISSER DES PRODUITS :**
  - Ouvrir la caisse selon les procédures du magasin afin de préparer l'encaissement des clients.
  - Appliquer les procédures en vigueur concernant l'encaissement et les fonds afin de sécuriser les fonds de la caisse.
  - Fermer la caisse selon les procédures du magasin afin d'assurer la sécurité des fonds accumulés au cours de la journée.
  - Enregistrer les produits de manière fiable et efficace afin que les achats des clients soient précisément comptabilisés.
  - Encaisser le client en proposant les différentes modalités de paiement afin d'assurer un flux sécurisé des fonds.
  - Agir contre la démarque en caisse afin de limiter les pertes de marchandises.
  
- ✓ **Option 3 – GERER LA CAISSE AUTOMATIQUE :**
  - Accompagner le client sur les manœuvres à suivre sur caisse automatique afin d'apporter une assistance au client.
  - Contrôler les passages en caisse automatique afin d'assurer le respect des protocoles et réglementation en vigueur.
  - Ranger les espaces de caisse automatique afin de garantir une expérience client conforme à l'image du magasin.
  - Agir contre la démarque en caisse automatique afin de limiter les pertes de marchandises.

## Programme de la formation (210h)

Jour 1 : Accueil, présentation des objectifs de formation, connaissance de l'environnement professionnel, du livret CPNE. (7h).

Jours 2 à 30 : (de formation) :

- BLOC 1 : PRISE DE CONTACT ET PRISE EN CHARGE DU CLIENT : Les enjeux de la prise de contact. Les règles et les principes de l'accueil. Le traitement des réclamations. Typologie du client, Méthode de vente SONCASE, les 7 étapes de la vente. Fidélisation client. Les labels. Créer une enquête de satisfaction (112h).
- BLOC 2 : CONNAITRE LES PRODUITS : Catalogue. Gestion du stress + conflit. Les labels. PLV. Démarque inconnue. APPROVISIONNEMENT-MISE EN RAYON : Réception de marchandise. Préparer la mise en rayon. Merchandising. Concurrence. Les saisonnalités dans le commerce. Politique RSE. Inventaire. (70h).
- BLOC 3 (option) : STOCKER LES PRODUITS : Manutention. Gestion des stocks et des commandes. (21h).
- BLOC 4 (option) : CAISSE : Gestion de la caisse. Banque de France. Démarque. (21h).
- BLOC 5 (option) : CAISSE AUTOMATIQUE : Gestion de la caisse automatique. Banque de France. Démarque. (21h).
- Mise en situations d'évaluation types.
- Stage avec livret de suivi des acquis de compétences en situation de travail.

## Profil des candidat(e)s

 **Pour qui :**

- Salarié(e)s

 **Prérequis :**

- Travailler au sein d'un rayon dans la grande distribution

**Code(s) ROME :**

- D1106 - Vente en alimentation
- D1505 - Personnel de caisse
- D1507 - Mise en rayon libre-service

## Débouchés et suite de parcours

### Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Employé.e de commerce,
- Employé.e commercial.e,
- Employé.e libre-service,
- Hôte.sse de caisse

Taux d'insertion global moyen à 6 mois : 96% (données RNCP 2022)

Taux d'insertion dans le métier à 6 mois : 72% (données RNCP 2022)

### Poursuite de parcours :

- TP Employé.e Commercial.e (Niveau CAP)
- TP Conseiller.e de Vente (Niveau BAC)

### Passerelles : (aucune correspondance)

Se référer à la Fiche RNCP sur le site de France Compétences :  
<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38247/>

## Prise en charge

**Tarif pour le candidat : 100% pris en charge**

**Plusieurs dispositifs existent pour faire financer une formation, ils dépendent de la situation du candidat et de l'entreprise.  
Si vous souhaitez des informations plus détaillées sur les financements et les prises en charge, veuillez contacter nos agences.**

➔ Devis sur demande auprès de nos agences

### **Contacts :**

① Site de Lyon : [contact@opusformation.eu](mailto:contact@opusformation.eu) – 04 72 60 79 11 – 93 rue Bugeaud, 69006 LYON

① Site de Paris : [contact-paris@opusformation.eu](mailto:contact-paris@opusformation.eu) - 01 43 64 68 45 - 1 rue des Montiboeufs, 75020 PARIS

## Modalités d'accès et de délais

### ⇒ **Modalités :**

Recrutement toute l'année (Dossier, Tests et/ou entretien en amont de la formation).

Délais d'accès à la formation : sur demande (3 semaines avec un minimum de 4/6 stagiaires) \*

### ⇒ **Accessibilité :**

**Formation ouverte aux personnes en situation de handicap, pour plus d'informations et d'accompagnement veuillez-vous rapprocher de nos assistant(e)s référent(e)s présent(e)s sur chaque site.**

### ⇒ **Durée et horaires de la formation :**

**Rythme agence de Lyon : 1 jour par semaine en CFA et le reste du temps en entreprise.**

**Rythme agence de Paris : 1 semaine par mois en CFA et le reste du temps en entreprise.**

**Horaires de la formation :** de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h.

**Durée :** à partir 210h\*.

\*Délais et Durées indicatifs et ajustables en fonction des besoins et des personnes.

### Modalités de validation

- **Certificat de Qualification Professionnelle** délivré par la CPNE.
- Chaque bloc de compétences est évalué indépendamment des autres blocs de compétences qui composent le CQP.
- Le CQP est obtenu lorsque le candidat a validé les 2 blocs de compétences du tronc commun ainsi que l'un des blocs optionnels.

### Modalités de certification

- **Livret CPNE.**
- La Commission Paritaire National pour l'Emploi de la branche a fixé des règles de validation des CQP, suivantes :
- Toutes les compétences doivent être évaluées par l'évaluateur. À défaut, le bloc de compétences concerné ne pourra pas être validé par le jury.
- Un bloc de compétences ne pourra pas être validé par le jury dès lors que plus de 50% des critères d'évaluation sont identifiés comme "maîtrisés de manière partielle" (cotation 3 du code d'évaluation).
- Un bloc de compétences ne pourra pas être validé par le jury si au moins un des critères d'évaluation est identifié comme "présente des lacunes importantes" (cotation 4 du code d'évaluation).

### Moyens pédagogiques et techniques

- Alternance entre **présentiel et périodes en entreprises.**
- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques.
- Etude de cas concrets.
- Quiz en salle.
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation/jeux de rôles.
- Plateforme LMS en ligne Digiforma.

### Equipe pédagogique

Une équipe de professionnel(le)s expérimenté(e)s dans le métier de votre formation pour vous accompagner dans votre projet.

### Modalités d'évaluation

- **Observation en situation réelle ou mise en situation, en entreprise** par un(e) professionnel(le) tuteur/trice du/de la candidat(e), qui remplit la grille d'évaluation du/de la candidat(e) (restitution formelle). L'observation ou mise en situation est suivie d'un entretien avec le/la candidat(e).
- Si l'observation a été précédée d'une formation, **avis général du/de la formateur(trice) sur le déroulement** de la formation et l'acquisition des compétences par le/la candidat(e).
- **Grille d'évaluation CQP**, évaluée par un Jury paritaire de la CPNE.
- **Livret de suivi des compétences** évaluées en entreprise.
- **Grille d'évaluation des acquis tout au long de la formation.**

