

CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLES (CQP)

Employé(e) de magasin
(Niveau 3) – RNCP 38247

- ☐ OPTION 1 - GERER LES STOCKS EN RESERVE
- ☐ OPTION 2 - ENCAISSER DES PRODUITS
- ☐ OPTION 3 - GERER LA CAISSE AUTOMATIQUE

MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION – Date d'échéance de l'enregistrement : 15/11/2026

Date de mise à jour : le 11/03/2026

EMPLOIS CIBLES : Employé de commerce, employé commercial, employé libre-service, hôte de caisse

PUBLIC VISÉ : Demandeur d'emploi

PRÉ-REQUIS : Accessible sans condition de diplômes souhaitant se former au métier du commerce
Offre accessible aux personnes en situation de Handicap avec mesures d'accompagnement spécifique.

DURÉE : de 6 à 9 mois (210 heures de formation)

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS :

- Par le biais d'un contrat de professionnalisation ou d'apprentissage, à l'issue d'un entretien de motivation et d'un test de connaissances et savoirs de base (délai d'un mois entre la diffusion de l'offre d'emploi et l'entrée en formation)
- Par la validation des acquis d'expérience (VAE) pour les salariés ou personnes en recherche d'emploi qui justifient d'au moins 1 an d'expérience en rapport avec le CQP visé.

LIEU : La formation se déroule dans les locaux de l'entreprise ou à domicile en visio

Pour les personnes en situation de handicap, nous mettrons tout en œuvre pour vous accueillir ou pour vous réorienter. Vous pouvez nous contacter au 03 87 76 52 62.

TARIF : la formation est prise en charge par l'Opérateur de Compétences de la branche professionnelle.

PASSERELLE / EQUIVALENCE : Aucun

Poursuite d'étude possible : **Titre Professionnel Employé(e) Commercial(e) en magasin**

VALIDATION DES BLOCS DE COMPETENCES

Un Dossier d'Évaluation rempli par le tuteur et le formateur est présenté à un jury paritaire de la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi.

Pour le CQP Employé de magasin validation des 2 blocs du tronc commun + 1 bloc optionnel, soit 3 blocs de compétences au total.

Les blocs de compétences peuvent être évalués – et validés – indépendamment les uns des autres.

Le Certificat de Qualification Professionnelle est délivré par la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi (CPNE).

OBJECTIFS DE LA FORMATION :

- Acquérir les bases de la mise en rayon et de la présentation des produits afin de garantir un espace de vente attractif.
- Apprendre à réceptionner et contrôler les marchandises dans le respect des procédures du magasin.
- Participer au rangement et à l'organisation des réserves afin d'assurer une bonne gestion des stocks.
- Assurer le réapprovisionnement des rayons en respectant les règles de rotation des produits.
- Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de prévention des risques dans l'espace de vente et les zones de stockage.
- Contribuer à l'accueil et à l'orientation des clients pour faciliter leur parcours dans le magasin.
- Participer à la tenue de la caisse et aux opérations d'encaissement dans le respect des procédures de l'entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION D'ATTEINTE DES OBJECTIFS :

- Evaluation/quiz à chaque fin de journée de formation
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation
- Livret d'évaluation complété à la fin de la formation
- Pour le CQP Employé de magasin validation des 2 blocs du tronc commun + 1 bloc optionnel, soit 3 blocs de compétences au total.

MOYENS PERMETTANT LE SUIVI ET L'APPRÉCIATION DES RESULTATS :

- Feuilles d'émargement par demi-journée de formation
- Attestation de fin de formation

MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT DES FORMATIONS :

Modalités pédagogiques :

- Évaluation des besoins et du profil du participant
- Apport théorique et méthodologique : séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Contenus des programmes adaptés en fonction des besoins identifiés pendant la formation
- Questionnaires, quiz, exercices et étude de cas
- Réflexion, mise en situation et échanges sur cas pratiques
- Supports digitaux en e-learning, modules interactifs,
- Ludo pédagogie
- Retours d'expériences

Éléments matériels :

- Mise à disposition du matériel informatique et pédagogique nécessaire
- Support de cours au format numérique projeté sur écran et transmis au participant sur la GED au début de la formation

Référent pédagogique et formateur :

Chaque formation est sous la responsabilité de la Responsable Pédagogique de l'organisme de formation. Le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.

Eurocom Stratégies enregistre un taux d'obtention du CQP Employé(e) de magasin de **98%** en 2025

LISTE DES MODULES DE FORMATION - Présentiel

Contenu du module – PRESENTIEL	Durée					
	7H	14H	21H	28H	35H	42H
GERER LA RELATION CLIENT						
Accueil d’un client au sein du magasin ou du drive						
Prise en charge des clients au sein du magasin ou du drive						
TOTAL HEURES MODULE	28 Heures					
METTRE EN RAYON LIBRE-SERVICE						
Approvisionnement des produits dans le rayon libre-service						
Maintien du bon état marchand du rayon libre-service						
TOTAL HEURES MODULE	42 Heures					
OPTION 1 : GERER LES STOCKS EN RESERVE						
Contrôle des niveaux de stock en réserve et en rayon						
Maintien du bon état de la réserve						
TOTAL HEURES MODULE	00 Heures					
OPTION 2: ENCAISSER DES PRODUITS						
Gestion de la caisse						
Passage des clients en caisse						
TOTAL HEURES MODULE	42 Heures					
OPTION 3 : GERER LA CAISSE AUTOMATIQUE						
Prise en charge des clients au passage en caisse automatique						
Contrôle de l’espace dédié aux caisses automatiques						
TOTAL HEURES MODULE	00 Heures					
SUIVI PÉDAGOGIQUE						
Accompagnement	10 Heures					

MODULE : Gérer la relation client

OBJECTIFS :

- Recevoir le client
- Informer le client
- Traiter les demandes clients
- Conseiller le client

PROGRAMME :

- 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 les clients 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 congé 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.

METHODES ET MOYEN PEDAGOGIQUES :

- Apports théoriques
- Mises en situation
- Cas pratiques
- Jeux de rôles

CRITÈRES D'ÉVALUATION PÉDAGOGIQUE :

- Questionnaires appelant des réponses de forme simple (questions à choix multiples, classement, description d'activité, etc.) qui visent à apprécier les connaissances générales relatives aux différentes situations auxquelles le candidat peut être confronté.
- Étude de cas qui vise un examen approfondi permettant d'évaluer les capacités d'analyse, d'adaptation et de restitution de l'apprenant.

MODULE : Mettre en rayon libre-service

OBJECTIFS :

- Mettre en rayon les produits
- Contrôler le balisage et l'étiquetage
- Veiller à l'état marchand
- Agir contre la démarque

PROGRAMME :

- Mettre en rayon les produits 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

METHODES ET MOYEN PEDAGOGIQUES :

- Apports théoriques
- Mises en situation
- Cas pratiques
- Jeux de rôles

CRITÈRES D'ÉVALUATION PÉDAGOGIQUE :

- Questionnaires appelant des réponses de forme simple (questions à choix multiples, classement, description d'activité, etc.) qui visent à apprécier les connaissances générales relatives aux différentes situations auxquelles le candidat peut être confronté.
- Étude de cas qui vise un examen approfondi permettant d'évaluer les capacités d'analyse, d'adaptation et de restitution de l'apprenant.

MODULE OPTION 1 : Gérer les stocks en réserve

OBJECTIFS :

- Réaliser des opérations de comptage
- Suivre les entrées et sorties de stocks
- Ranger les stocks et la réserve
- Entretenir le matériel

PROGRAMME :

- 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
- Entretenir le matériel de rangement et de manutention des stocks selon les consignes de l'établissement afin de maintenir en état la réserve

METHODES ET MOYEN PEDAGOGIQUES :

- Apports théoriques
- Mises en situation
- Cas pratiques
- Jeux de rôles

CRITÈRES D'ÉVALUATION PÉDAGOGIQUE :

- Questionnaires appelant des réponses de forme simple (questions à choix multiples, classement, description d'activité, etc.) qui visent à apprécier les connaissances générales relatives aux différentes situations auxquelles le candidat peut être confronté.
- Mise en situation permettant d'évaluer les connaissances et les compétences d'un candidat. Elle vise, à travers une situation, à développer le savoir-faire, mais également le savoir-être de l'apprenant.

MODULE OPTION 2 : Encaisser des produits

OBJECTIFS :

- Ouvrir la caisse
- Appliquer les procédures en vigueur
- Fermer la caisse
- Enregistrer les produits
- Encaisser le client
- Agir contre la démarque

PROGRAMME :

- 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

METHODES ET MOYEN PEDAGOGIQUES :

- Apports théoriques
- Mises en situation
- Cas pratiques
- Jeux de rôles

CRITÈRES D'ÉVALUATION PÉDAGOGIQUE :

- Questionnaires appelant des réponses de forme simple (questions à choix multiples, classement, description d'activité, etc.) qui visent à apprécier les connaissances générales relatives aux différentes situations auxquelles le candidat peut être confronté.
- Étude de cas qui vise un examen approfondi permettant d'évaluer les capacités d'analyse, d'adaptation et de restitution de l'apprenant.
- Questionnaire à choix multiple, questions ouvertes, texte à trous, étude de cas.

MODULE OPTION 3 : Gérer la caisse automatique

OBJECTIFS :

- Accompagner le client
- Contrôler les passages
- Ranger les espaces de caisse automatique
- Agir contre la démarque

PROGRAMME :

- 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

METHODES ET MOYEN PEDAGOGIQUES :

- Apports théoriques
- Mises en situation
- Cas pratiques
- Jeux de rôles

CRITÈRES D'ÉVALUATION PÉDAGOGIQUE :

- Questionnaires appelant des réponses de forme simple (questions à choix multiples, classement, description d'activité, etc.) qui visent à apprécier les connaissances générales relatives aux différentes situations auxquelles le candidat peut être confronté.
- Étude de cas qui vise un examen approfondi permettant d'évaluer les capacités d'analyse, d'adaptation et de restitution de l'apprenant.
- Questionnaire à choix multiple, questions ouvertes, texte à trous, étude de cas.

MODULE : Accompagnement

OBJECTIFS :

- Accompagnement professionnel axé sur les besoins en compétences de l'entreprise et du secteur d'activité
- Consolider les acquis par des expériences de travail, fixer des objectifs des axes de progrès

PROGRAMME :

L'accompagnement consiste à :

- Informer guider le salarié, lister les tâches actuelles
- Faire preuve d'un engagement de qualité (respect des procédures)
- Synthèse des points forts et des points à améliorer en fonction de son activité, son comportement et de l'environnement
- Fixer des axes de progression