

# CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE (CQP) Préparateur de commandes

Date de mise à jour : le 21/12/2022

**Emploi ciblé :** Préparateur de commandes en entrepôt

## Objectifs :

Acquérir les bonnes pratiques de la gestion de la préparation des commandes.  
Être sensibilisé sur l'importance des différentes procédures de la préparation de commandes en entrepôt.  
Mieux comprendre l'environnement de travail et savoir s'intégrer dans ce secteur.

## Moyens pédagogiques :

- Documents supports de formation projetés,
- Exposés théoriques,
- Étude de cas,
- Quiz en salle de formation,
- Cas pratiques en magasin,
- Mise à disposition supports de cours,
- Supports digitaux en e-learning, modules interactifs,
- Ludo-pédagogie.

Des formateurs experts dans le domaine du commerce

## Pré requis :

Tout demandeur d'emploi sans condition de diplômes souhaitant accéder à la fonction commerciale et occuper un poste selon l'emploi ciblé.

## Suivi de la formation et évaluations :

- Feuilles de présence,
- QCM,
- Grilles d'évaluation des compétences,
- Quiz à chaque fin de journée de formation,
- Auto-évaluation,
- Évaluation finale,
- Suivi post formation.

Le Certificat de Qualification Professionnelle est délivré par la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi

## RÉSUMÉ DE LA CERTIFICATION & INFORMATIONS CLÉS

### Prérequis & voie d'accès :

**Prérequis :** Tout demandeur d'emploi sans condition de diplômes souhaitant accéder à la fonction commerciale et occuper un poste selon l'emploi ciblé.

*Offre accessible aux personnes en situation de Handicap avec mesures d'accompagnement spécifique.*

### Modalités et délais d'accès :

- A l'issue d'un entretien de pré-sélection
- Par la formation : en contrat de professionnalisation
- Par la validation des acquis d'expérience (VAE) pour les salariés ou personnes en recherche d'emploi qui justifient d'au moins un an d'expérience en rapport avec le CQP

### Validation des Blocs de compétences :

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

Possibilité de valider les blocs de compétences indépendamment.

### Poursuite d'études :

Les CQP a pour but de déboucher directement sur un emploi.

Contenu du module – PRESENTIEL	Durée					
	7H	14H	21H	28H	42H	56H
<b>SECURITE DES PERSONNES DES BIENS ET DES PRODUITS</b>						
Connaître et appliquer les règles de sécurité	X					
Utilisation et entretien du matériel		X				
Connaître et appliquer les consignes des engins		X				
Alerter sa hiérarchie en cas de dysfonctionnement	X					
<b>TOTAL HEURES MODULE</b>	<b>42 Heures</b>					
<b>LUTTE CONTRE LA DEMARQUE</b>						
Procédure lutte contre la démarque						
Traiter la casse						
Participer aux inventaires						
<b>TOTAL HEURES MODULE</b>	<b>0 Heures</b>					
<b>PARTAGE DES INFORMATIONS AU SEIN DE L'EQUIPE</b>						
Comprendre la place des interlocuteurs	X					
Communiquer en tenant compte des interlocuteurs						
Communiquer avec les membres de l'équipe	X					
Assimiler et transmettre les infos dues à l'activité	X					
Transmettre les informations au responsable						
Infos et non conformités et difficultés en rayon		X				
<b>TOTAL HEURES MODULE</b>	<b>35 Heures</b>					
<b>TRAVAIL EN EQUIPE</b>						
Identifier et appliquer les règles	X					
Posture professionnelle						
Comprendre sa hiérarchie et impact sur l'équipe	X					
Intérêt du groupe	X					
S'impliquer dans des actions concrètes	X					
Transmettre son savoir-faire et accueil nouvel arrivant	X					
<b>TOTAL HEURES MODULE</b>	<b>35 Heures</b>					
<b>COMPREHENSION DE SON ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL</b>						
Positionnement de l'enseigne par rapport aux autres						
Organisation et organigramme	X					
Support numériques utilisés par l'enseigne	X					
Outils digitaux		X				
<b>TOTAL HEURES MODULE</b>	<b>28 Heures</b>					

### PRISE EN CHARGE DES DIFFERENTES ETAPES DE LA PREPARATION DES COMMANDES

Identifier la commande et identifier le placement des produits	X					
Prélever les produits et alerter si manquement	X					
Palettisation	X					
Acheminer la commande, plan de circulation	X					
Repérer les conditions problématiques de stockage	X					
Trier et valoriser les déchets						
Ranger et nettoyer la zone de travail						
<b>TOTAL HEURES MODULE</b>		<b>35 Heures</b>				

### SUIVI PÉDAGOGIQUE

Accompagnement	<b>0 heure</b>
----------------	----------------

## LISTE DES MODULES DE FORMATION – E-learning

Contenu du module – E-LEARNING	Durée					
	7H	14H	21H	28H	42H	56H
<b>SECURITE DES PERSONNES DES BIENS ET DES PRODUITS</b>						
Connaître et appliquer les consignes de sécurité	X					
<b>TOTAL HEURES MODULE</b>	<b>7 heures</b>					
<b>LUTTE CONTRE LA DEMARQUE</b>						
Procédures lutte contre la démarque	X					
Traiter la casse	X					
Participer aux inventaires	X					
<b>TOTAL HEURES MODULE</b>	<b>21 heures</b>					
<b>PARTAGE DES INFORMATIONS AU SEIN DE L'EQUIPE</b>						
Communiquer en tenant compte des interlocuteurs	X					
Transmettre les informations au responsable	X					
<b>TOTAL HEURES MODULE</b>	<b>14 heures</b>					
<b>TRAVAIL EN EQUIPE</b>						
Posture professionnelle	X					
<b>TOTAL HEURES MODULE</b>	<b>7 heures</b>					
<b>COMPREHENSION DE SON ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL</b>						
Organisation et organigramme	X					
<b>TOTAL HEURES MODULE</b>	<b>7 heures</b>					
<b>PRISE EN CHARGE DES DIFFERENTES ETAPES DE LA PREPARATION DES COMMANDES</b>						
Ranger et nettoyer la zone de travail	X					
Trier et valoriser les déchets	X					
<b>TOTAL HEURES MODULE</b>	<b>14 heures</b>					

## **MODULE : Sécurité des personnes, des biens et des produits**

### **OBJECTIFS :**

Respecter les consignes de sécurité,  
Assurer sa sécurité et celle des autres,  
Savoir utiliser et entretenir son matériel,  
Respecter les règles de sécurité pour la conduite des engins de manutention,  
Savoir réagir en cas de dysfonctionnement.

### **PROGRAMME :**

- Connaître et appliquer les consignes de sécurité dans l'entrepôt et mettre en œuvre les actions correctives décidées ;
- Appliquer les consignes en matière d'utilisation et d'entretien du matériel mis à disposition ;
- Appliquer les consignes de sécurité en matière de conduite des engins de manutention et de circulation ;
- Alerter sa hiérarchie sur les dysfonctionnements constatés.

### **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.
- QQQQCCP (Quoi, Qui, Où, Quand, Comment, Combien, Pourquoi). Elle permet au candidat d'analyser à l'aide d'une grille une situation donnée.

## **MODULE : Lutte contre la démarque**

### **OBJECTIFS :**

Connaître les procédures de lutte contre la démarque,  
Connaître les procédures de traitement de la démarque.

### **PROGRAMME :**

- Mettre en œuvre les procédures de lutte contre la démarque ;
- Traiter la casse (la signaler au responsable et, le cas échéant la ramasser) ;
- Participer aux opérations de comptage lors des inventaires.

### **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 : Partage des informations au sein de l'équipe**

### **OBJECTIFS :**

Connaître le contexte et l'environnement de son entreprise,  
Savoir les différentes missions des équipes du site de travail,  
Compréhension des informations et consignes de l'activité,  
Identifier et partager les informations à l'oral et à l'écrit,  
Savoir alerter en cas d'incident ou dysfonctionnement.

### **PROGRAMME :**

- Comprendre le périmètre et la place des interlocuteurs (collègues, hiérarchiques, clients...),
- Communiquer en tenant compte des différents interlocuteurs,
- Etablir une communication constructive avec les membres de l'équipe,
- Assimiler et transmettre les informations et consignes nécessaires à l'activité,
- Repérer les informations à transmettre au responsable,
- Transmettre de façon claire les informations relatives aux non conformités ou aux difficultés constatées dans les rayons (matériel défectueux notamment).

### **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 : Travail en équipe

### OBJECTIFS :

Respect des règles collectives,  
Travailler en équipe,  
Participation à une bonne contribution de l'équipe,  
Partager son savoir-faire

### PROGRAMME :

- Identifier et appliquer les règles (règlement intérieur, procédures, ...),
- Connaître et appliquer les consignes générales de sécurité,
- Respecter les horaires, les rythmes de travail,
- Mettre en pratique les principes de politesse et de respect des autres,
- Avoir une tenue vestimentaire adaptée à l'activité et au contexte professionnel,
- Comprendre les missions de chaque membre du groupe (équipe),
- Réaliser des actions en prenant en compte leur impact sur l'équipe,
- Prendre en considération les différents points de vue,
- Apporter une contribution pour l'intérêt du groupe, dans le cadre de la mission à remplir,
- S'impliquer dans des actions concrètes,
- Partager son savoir-faire et ses connaissances aux nouveaux arrivants par des conseils, des démonstrations et des explications,
- Accueillir et informer de manière adaptée un nouvel arrivant.

### 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.
- Test de rapidité permettant d'évaluer la réactivité de l'apprenant.
- Questionnaire à choix multiple, questions ouvertes, texte à trous, étude de cas.

## **MODULE : Compréhension de son environnement de travail**

### **OBJECTIF :**

Connaître les caractéristiques et politiques de l'enseigne,  
Identifier les principaux interlocuteurs,  
Savoir les différents canaux marketing et commerciaux,  
Connaître les outils numériques à disposition des clients

### **PROGRAMME :**

- Identifier le positionnement de l'enseigne par rapport aux autres,
- Comprendre l'organisation de l'enseigne et l'organigramme de l'entreprise (les différents services, les filiales, etc),
- Identifier les supports numériques utilisés par l'enseigne,
- Connaître les différents outils digitaux utilisés par l'enseigne (site internet, tablette orientation, etc)

### **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.
- Questionnaire à choix multiple, questions ouvertes, texte à trous, étude de cas.

## **MODULE : Prise en charge des différentes étapes de la préparation des commandes**

### **OBJECTIFS :**

Identifier les commandes, les emplacements des produits  
Suivre les procédures des commandes  
Acheminement des commandes  
Identifier les problématiques de stockage et les procédures  
Savoir trier les déchets  
Connaître le protocole de nettoyage

### **PROGRAMME :**

- Identifier la commande via les outils de l'entreprise,
- Identifier les emplacements des produits,
- Prélever les quantités commandées dans l'ordre défini,
- Alerter le responsable en cas de produits manquants,
- Confectionner sa palette, ou roll, en respectant le mode opératoire de l'entreprise, pour garantir la quantité et la qualité livrées au client,
- Filmer les palettes et roll ; coiffer et/ou apposer la bande de garantie des produits à risque selon les procédures de l'entreprise,
- Acheminer la commande sur l'aire de regroupement et/ou d'expédition en respectant le plan de circulation
- Repérer les conditions problématiques de stockage des produits et les signaler à son responsable
- Trier et valoriser les déchets
- Ranger et nettoyer la zone de travail

### **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.

## LISTE DES FORMATEURS

Nom, prénom	Diplôme(s) / qualification(s)	Expériences professionnelles (Dans l'enseignement et dans le domaine du commerce et de la Distribution)
<b>BOULET</b> Laurent	BACCALAURÉAT Professionnel Formation Institut de Formation à l'Excellence	<u>Enseignement</u> : Formateur commerce et grande distribution depuis 6 ans  <u>Domaine Commerce et Distribution</u> : - Manager/responsable de département grande distribution pendant 18 ans
<b>FONTAINE</b> Evence	CAP et BP boucherie charcuterie et une mention complémentaire en traiteur	<u>Enseignement</u> : Formateur Commerce et Grande Distribution spécialisé dans les métiers de la boucherie, charcuterie, traiteur, fromage concept pizza et snacking depuis 2007  <u>Domaine Commerce et Distribution</u> : CAP et BP Boucherie et formateur dans le domaine
<b>GERMAIN</b> Stéphanie	TITRE PRO Formateur Professionnel pour Adultes	<u>Enseignement</u> : Formatrice commerce depuis 3 ans  <u>Domaine Commerce et Distribution</u> : - Manager relation client et d'équipes pendant 23 ans
<b>HENQUINET</b> Alice	MASTER Grandes Ecole	<u>Enseignement</u> : Responsable pédagogique depuis novembre 2022  <u>Domaine Commerce et Distribution</u> : Diplômée Ecole de Commerce
<b>KAAG</b> Camilia	Formation de Formateurs Diplôme CC2A (Cadre Commercial en Agro- Alimentaire)	<u>Enseignement</u> : Formatrice depuis 2020  <u>Domaine Commerce et Distribution</u> : Directrice de magasin pendant 14 ans
<b>MARTIN</b> Cindy	DIPLÔMÉE Institut de formation Auchan	<u>Enseignement</u> : Formatrice commerce et grande distribution depuis 13 ans  <u>Domaine Commerce et Distribution</u> : - Manager de Rayon pendant 3 ans
<b>MELIN</b> Elise	Certification Formateur professionnel d'adultes	<u>Enseignement</u> : Responsable Pédagogique et Formatrice Indépendante <u>Domaine Commerce et Distribution</u> : - Manager en Parfumerie pendant 14 ans
<b>MIRALLES</b> Thomas	BACHELOR Responsable de développement commercial	<u>Enseignement</u> : Formateur commerce pendant 2 ans  <u>Domaine Commerce et Distribution</u> : - Responsable de formation enseignement de luxe
<b>PFISTER</b> Nathalie	Préparation certification formateur depuis 2021 BTS Force de vente en alternance	<u>Enseignement</u> : Formation depuis 2020  <u>Domaine Commerce et Distribution</u> - Employée polyvalente : HDC et mise en rayons puis agent de maîtrise - Téléprospectrice puis commerciale - Coach en développement personnel pendant 4 ans
<b>ROBERT</b> Marie-France	TITRE Formateur Professionnel d'Adultes	<u>Enseignement</u> : Formatrice commerce et grande distribution depuis 6 mois  <u>Domaine Commerce et Distribution</u> : - Responsable Caisse pendant 10 ans