



CQP – EMPLOYÉ(E)

Diplôme d'Etat
de niveau 3 (CAP)
Durée : de 6 à 9 mois

DE DRIVE

RNCP38249

Le CQP est une certification professionnelle en alternance qui permet d'acquérir des compétences professionnelles spécifiques et favorise l'accès à l'emploi ou l'évolution professionnelle de son titulaire. L'employé de drive intervient dans le cadre de la préparation de commandes passées sur le site internet de l'enseigne et de l'accueil des clients d'un drive de magasin. Il est amené à travailler pour les entreprises de tailles variées de la branche du Commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire (hypermarchés, supermarchés, drives autonomes etc.).

Activités visées : accueil d'un client au sein du magasin ou du drive, prise en charge des clients au sein du magasin ou du drive, contrôle des niveaux de stock en réserve et en rayon, maintien du bon état de la réserve, préparation de la commande, remise de la commande.

Emplois ciblés : employé de drive

OBJECTIFS



- Intervenir dans le cadre de la préparation de commandes passées sur le site internet
- Accueillir les clients d'un drive d'un magasin
- Mieux comprendre l'environnement de travail du commerce et savoir s'intégrer dans ce secteur

MOYENS PÉDAGOGIQUES



- Supports de formations projetés
- Exposés théoriques
- Etudes de cas
- Quiz en cours
- Mise à disposition des supports de cours
- Supports digitaux en e-learning, modules interactifs
- Supports pédagogiques interactifs
- Ludopédagogie

MODALITÉS D'ADMISSION



Prérequis :

- Accessible à tout demandeur d'emploi sans condition de diplôme
- Offre accessible aux personnes en situation de handicap avec mesures d'accompagnement spécifiques

Modalités d'accès :

- Après un parcours de formation continue
- En contrat de professionnalisation
- Par expérience



CQP – EMPLOYÉ(E) DE DRIVE

Diplôme d'Etat
de niveau 3 (CAP)
Durée : de 6 à 9 mois

RNCP38249

SUIVI ET ÉVALUATIONS

- Tests et entretiens de motivation préalablement à l'action de formation
- QCM
- Grilles d'évaluation des compétences
- Evaluations/Observations en situation de travail
- Quiz à chaque fin de journée de formation
- Questionnements avec l'apport d'éléments de preuve par le candidat
- Suivi post-formation

POURSUITE D'ÉTUDES

- Le CQP est une passerelle vers l'insertion professionnelle. Cependant, dans le cadre d'une formation générale, la recherche de compétences complémentaires peut être nécessaire.
- Poursuite d'étude possible : Titre Professionnel Employé(e) Commercial(e) en magasin

VALIDATION DES BLOCS DE COMPÉTENCES

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

CONDITIONS TARIFAIRES

La formation est prise en charge par l'OPCO de la branche professionnelle.

Blocs de compétences

Gérer la relation client – RNCP38249BC01

- 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

Gérer les stocks en réserve – RNCP38249BC02

- 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

Traiter une commande internet – RNCP38249BC03

- Récupérer les produits selon les procédures du magasin et en utilisant les outils à disposition afin de préparer avec efficacité les commandes
- Finaliser les commandes afin de les stocker de manière organisée en attendant le retrait
- Remettre la commande au client selon les procédures du magasin afin qu'elle soit disponible à l'heure et à l'endroit sélectionné lors de la prise de commande : remise en magasin, livraison à domicile, casiers, drive...
- Procéder à un acte de validation de la commande (scan, signature, encaissement) conformément à la procédure magasin afin de clore la transaction auprès du client