



CQP – EMPLOYÉ(E) DE MAGASIN

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

RNCP38247

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 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 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, etc.).

Options :

- Gérer les stocks en réserve
- Encaisser les produits
- Gérer la caisse automatique

Il s'agit de proposer des options en lien avec la spécialisation métier et permettant la reconnaissance de la poly activité nécessaire aux Employés de magasin travaillant dans différents types de structures ou formats de magasins.

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, approvisionnement des produits dans le rayon libre-service, maintien du bon état marchand du rayon libre-service, contrôle des niveaux de stock en réserve et en rayon, maintien du bon état de la réserve, gestion de la caisse, passage des clients en caisse, prise en charge des clients au passage en caisse automatique, contrôle de l'espace dédié aux caisses automatiques.

Emplois ciblés : employé de commerce, employé commercial, employé libre-service, hôte de caisse

OBJECTIFS



- Acquérir les bonnes pratiques de la gestion des rayons, des réserves et de la tenue de caisse
- Être sensibilisé sur l'importance de l'accueil et des relations clients dans l'amélioration de l'image de marque de l'entreprise
- Mieux comprendre l'environnement de travail du commerce et savoir s'intégrer dans ce secteur

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

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



CQP – EMPLOYÉ(E) DE MAGASIN

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

RNCP38247

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 – RNCP38247BC01

- 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

Mettre en rayon libre-service – RNCP38247BC02

- 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 – Gérer les stocks en réserve – RNCP38247BC03

- Contrôle des niveaux de stock en réserve et en rayon
- Maintien du bon état de la réserve

Option 2 – Encaisser des produits – RNCP38247BC04

- Gestion de la caisse
- Passage des clients en caisse

Option 3 – Gérer la caisse automatique – RNCP38247BC05

- Prise en charge des clients au passage en caisse automatique
- Contrôle de l'espace dédié aux caisses automatiques