

Employé(e) polyvalent du commerce et de la distribution

RNCP28736 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 3
Code(s) NSF	312m
Code(s) ROME	D1505, D1507, N1103
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	05/08/2020

Certificateur(s)

CCI FRANCE · SIRET : 18750002000065

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

L'Employé polyvalent du commerce et de la distribution travaille au sein de petites, moyennes ou grandes surfaces du commerce et de la distribution, certaines pouvant être spécialisées dans l'alimentaire, le bricolage, l'habillement, l'équipement de la maison, ou l'électroménager. Il peut travailler dans des structures disposant de drive accolé ou déporté. La plupart des magasins et commerces sont aujourd'hui en libre-service et le client se déplace librement dans les rayons afin d'effectuer ses achats. Polyvalent dans ses missions, l'employé du commerce et de la distribution peut être amené à accueillir le client et l'orienter au sein du magasin, mais ses missions sont surtout tournées vers la mise en rayon et le réassort des rayons, les encaissements, la préparation des commandes clients, la collaboration à la réception et à la gestion des stocks. Selon la taille des commerces, l'employé polyvalent peut exercer tout ou partie des missions au cours d'une même journée ou sur une période donnée, en fonction des roulements instaurés, ou encore être affecté principalement à l'une de ces missions. Quel que soit son poste, l'employé polyvalent doit respecter les règles d'hygiène et de sécurité relevant de son secteur d'activité, et contribue à la propreté des locaux.

1/ Approvisionnement et réassort des rayons

- La réception et le contrôle des livraisons
- Le stockage des marchandises et leur enregistrement
- Le nettoyage des surfaces de vente, le réapprovisionnement des rayons et la présentation des marchandises
- Le contrôle de la qualité des produits et de leur date limite de consommation

2/ Tenue d'un poste de caisse

- La préparation du poste de travail, la vérification du fonds de caisse et de la caisse
- L'accueil des clients
- L'enregistrement et l'encaissement des produits, la surveillance des caddies

3/ Préparation des commandes clients en magasin ou en « drive »

- La lecture d'une commande et l'organisation de sa préparation
- La collecte ou la préparation des produits, le rangement et la préparation des sacs, bacs et chariots
- La remise de la commande au client, et la gestion des retours marchandises le cas échéant

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Les capacités attestées :

- 1/ Approvisionnement et réassort des rayons
- Effectuer la vérification quantitative et qualitative des produits en veillant à leur enregistrement
- Effectuer les manœuvres de transport et de manipulation des marchandises, en respectant les règles de sécurité

des personnes et des biens

- Effectuer le tri sélectif des déchets afin de contribuer à la protection de l'environnement et au développement durable
- Participer à l'inventaire des rayons et des stocks en identifiant chaque produit à l'aide de son code barre et en notant les quantités restantes
- Effectuer l'étiquetage des produits et la pose d'antivols, en vérifiant la justesse des prix indiqués, notamment pour les offres promotionnelles
- Ranger les produits dans les linéaires, en les mettant en valeur selon les techniques de présentations établies
- Contrôler la qualité des produits, en retirant les produits jugés invendables et en mettant à jour la liste des stocks
- Effectuer le réassort des rayons afin d'adapter les quantités de produits aux flux clients, et en vérifiant la qualité de leur présentation
- Rendre compte de son travail à son responsable, en signalant toute erreur ou anomalie identifiée

2/ Tenue d'un poste de caisse

- Effectuer l'ouverture et la fermeture de sa caisse en respectant les procédures définies
- Contrôler le dépôt de tous les produits sur le tapis de caisse, en vérifiant les sacs et caddies
- Procéder à sa correction en suivant les procédures définies et en faisant valider l'opération par le chef de caisse
- Présenter le montant à payer en s'enquérant du mode de règlement utilisé
- Encaisser le règlement du client en lui rendant la monnaie lorsqu'il s'agit d'espèce, et en lui remettant les tickets correspondants, ou une facture à sa demande
- Vérifier l'exactitude de sa caisse en contrôlant tous les modes de paiement, et en recherchant les causes possibles d'erreur, et en informant son responsable

3/ Préparation des commandes clients en magasin ou en « drive »

- Organiser son travail afin de respecter les engagements pris par le magasin vis-à-vis de ses clients, notamment au niveau des créneaux horaires de livraison
- Structurer le parcours à suivre en localisant les lieux de stockage des différents produits, afin d'optimiser la collecte à effectuer
- Disposer les différentes marchandises dans les bacs ou les sacs qui leur sont attribués, en respectant les règles d'hygiène et de sécurité
- Effectuer le pointage des produits rassemblés et de leur prix, en déduisant les articles manquants
- Pointer la liste des produits livrés afin de valider la commande et son paiement et de procéder à la clôture de la commande

Blocs de compétences

RNCP28736BC01 — Approvisionner et assurer le réassort des rayons

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

Après avoir transporté les marchandises jusqu'à leurs rayons de destination, et en s'assurant de la propreté des surfaces, effectuer le réassort des linéaires en respectant le plan merchandising et en veillant à la valorisation des produits tout au long de la journée, dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité.

Modalités d'évaluation :

En formation initiale (Primo-apprenant)

Mise en situation (individuelle) et présentation orale, portant sur le comptage d'un stock et rapprochement avec bordereau de livraison

Mise en situation (individuelle) réelle ou virtuelle et présentation orale, portant sur l'implantation de marchandises en rayon

Validation du bloc professionnel

En formation continue (salarié)

Mise en situation (individuelle) et présentation orale, portant sur le comptage d'un stock et rapprochement avec bordereau de livraison

Mise en situation (individuelle) réelle ou virtuelle et présentation orale, portant sur l'implantation de marchandises en rayon

Ou

Réalisation d'un portefeuille de preuves en relation avec le bloc 3 à 6 mois après le parcours formatif et une

immersion professionnelle de cette durée

RNCP28736BC02 — Tenir un poste de caisse

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

En suivant les procédures d'ouverture et de fermeture de la caisse, effectuer les opérations d'encaissement des achats en contrôlant leur dépôt sur le tapis, en veillant à la relations clients, et en procédant à la vérification des encaissements en fin de service, selon la fréquence définie par le magasin.

Modalités d'évaluation :

En formation initiale (Primo-apprenant)

Epreuve individuelle, mise en situation, questionnement oral sur un passage en caisseportant sur :

- Le calcul d'un fonds de caisse / de la caisse
- L'accueil d'un client
- La prévention d'une démarque
- La gestion d'une erreur
- La gestion des différents modes de paiement

Validation du bloc professionnel

En formation continue (salarié)

Epreuve individuelle, mise en situation, questionnement oral sur un passage en caisseportant sur :

- Le calcul d'un fonds de caisse / de la caisse
- L'accueil d'un client
- La prévention d'une démarque
- La gestion d'une erreur
- La gestion des différents modes de paiement

Ou

Réalisation d'un portefeuille de preuves en relation avec le bloc 3 à 6 mois après le parcours formatif et une immersion professionnelle de cette durée

RNCP28736BC03 — Préparer les commandes clients en magasin ou en « drive »

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

En prenant connaissance de leurs commandes, préparer les achats clients en optimisant son parcours au sein du magasin ou de l'entrepôt, en respectant les procédures définies, notamment au niveau de leurs engagements qualité, et en validant avec le client la livraison effectuée et son règlement.

Modalités d'évaluation :

En formation initiale (Primo-apprenant)

Epreuve individuelle, étude de cas et présentation orale, portant sur la préparation d'une commande

Validation du bloc professionnel

En formation continue (salarié)

Epreuve individuelle, étude de cas et présentation orale, portant sur la préparation d'une commande

Ou

Réalisation d'un portefeuille de preuves en relation avec le bloc 3 à 6 mois après le parcours formatif et une immersion professionnelle de cette durée

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Les certifiés sont principalement employés dans le secteur du commerce et la distribution, dans des entreprises de taille moyenne, inférieure à 100 salariés. Elles sont représentatives de la typologie des entreprises du secteur du commerce et de la distribution dont la variable dans ce secteur d'activité reste la superficie de vente.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Employé libre-service, hôte/hôtesse de caisse, employé de commerce, employé de drive, préparateur de commandes.

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

A compléter (Reprise)

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Faible (2/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 1 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Conditions de travail contraignantes, Non-attractivité salariale, Non-durabilité de l'emploi
Salaire médian (mensuel)	1 722 €
Familles professionnelles (FAP)	J0X33 — Magasiniers et préparateurs de commandes peu qualifiés · tension 2/5 (Faible) J0X34 — Magasiniers et préparateurs de commande qualifiés · tension 3/5 (Modérée) J1X80 — Responsable du magasinage et de la logistique (non cadres) · tension 5/5 (Très élevée) J6X92 — Cadres de la logistique · tension 2/5 (Faible) R0X60 — Employés de libre service · tension 2/5 (Faible) R0X61 — Caissiers · tension 1/5 (Très faible) R3X80 — Maîtrise des magasins · tension 2/5 (Faible) R4X92 — Cadres du management des magasins · tension 1/5 (Très faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	135 334
Jugés difficiles à recruter	25 %
Emplois saisonniers	39 %
Familles professionnelles (FAP)	J0X33 — Magasiniers et préparateurs de commandes peu qualifiés J0X34 — Magasiniers et préparateurs de commande qualifiés J1X80 — Responsable du magasinage et de la logistique (non cadres) J6X92 — Cadres de la logistique R0X60 — Employés de libre service R0X61 — Caissiers R3X80 — Maîtrise des magasins R4X92 — Cadres du management des magasins

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE

- 1 Président (personnalité qualifiée du monde économique)
- 1 représentant des employeurs
- 1 représentant des salariés
- 1 représentant de la CCI / établissement concerné

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, CANDIDATURE INDIVIDUELLE, VAE

Idem

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 05/08/2020

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)
RNCP35010

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

CCI France

Réseau Negoventis

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/28736/>