

Employé polyvalent du commerce et de la distribution

RNCP35010 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 3
Code(s) NSF	312m
Formacode(s)	31754, 34566
Code(s) ROME	D1505, N1103, D1507
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	14/10/2020
Date d'échéance	14/10/2025

Certificateur(s)

CCI FRANCE · SIRET : 18750002000073

Partenaires habilités

26 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 26 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
CCIL GRAND LILLE CEPRECO	13002271800188	Former et organiser l'évaluation
CCIT OUEST NORMANDIE	13002172800014	Former et organiser l'évaluation
CFA UTEC AVON	18770918300169	Former et organiser l'évaluation
CFA UTEC EMERAINVILLE	18770918300086	Former et organiser l'évaluation
CHAMB COMMERCE INDUSTRIE NICE COTE D'AZUR	18060001700016	Former et organiser l'évaluation
CHAMBRE COMMERCE ET INDUSTRIE MARTINIQUE	18972002200210	Former et organiser l'évaluation
CHAMBRE COMMERCE ET INDUSTRIE NORD ISERE	18383002500015	Former et organiser l'évaluation
CHAMBRE COMMERCE INDUSTRIE DE L'YONNE	18890911300121	Former et organiser l'évaluation
CHAMBRE DE COMMERCE ET D INDUSTRIE	18974211700097	Former et organiser l'évaluation
CHAMBRE DE COMMERCE ET D INDUSTRIE DE HAUTE LOIRE	13001313900014	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 26 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp35010-employe-polyvalent-du-commerce-et-de-la-distribution/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Les métiers du commerce de détail et de la grande distribution sont fortement créateurs d'emploi.

Le titre d'employé polyvalent du commerce et la distribution répond à un triple besoin : professionnaliser des personnes non-qualifiées ou en reconversion professionnelle, adapter les compétences des demandeurs d'emploi aux besoins en qualification et compétences des territoires et répondre aux besoins de polyvalence des entreprises du secteur du commerce et de la distribution pour les premiers niveaux de qualification.

L'Employé polyvalent du commerce et de la distribution travaille au sein de petites, moyennes ou grandes surfaces du

commerce et de la distribution, celles-ci pouvant être généralistes ou spécialisées dans un secteur particulier (alimentaire, bricolage, habillement, équipement de la maison, électroménager...). En règle générale, ces commerces sont dorénavant en libre-service et offrent une très grande autonomie aux consommateurs pour accomplir leur acte d'achat. Ils offrent également de plus en plus couramment la possibilité à leurs clients d'effectuer leurs achats en ligne et de les récupérer en « drive » ou par livraison.

Agent de l'activité commerciale de son enseigne, l'Employé polyvalent du commerce et de la distribution assure principalement deux fonctions :

- Mettre à disposition des clients les produits de consommation distribués par son enseigne, en opérant la mise en rayon des articles et en préparant les commandes des clients émises par voie numérique.
- Accompagner les clients à différentes étapes de leur parcours d'achat, en répondant à leurs demandes d'information et d'orientation et en facilitant leur passage en caisses, que celles-ci soient automatisées ou non.

ACTIVITÉS VISÉES

L'Employé polyvalent du commerce et de la distribution peut exercer tout ou partie des domaines d'activités suivants :

1/ Approvisionnement et réassort des rayons du point de vente

L'Employé polyvalent du commerce et de la distribution est chargé de l'approvisionnement des rayons durant toute la durée de son service. Démarrant souvent sa journée avant l'ouverture du magasin, il peut réceptionner les marchandises et avoir délégation pour signer les bons de livraison auprès des transporteurs. Il effectue une vérification quantitative et qualitative des produits reçus et veille à leur enregistrement. En fonction de leur lieu de destination, il range les produits en réserve dans les lieux affectés à leur entreposage, ou prépare les palettes de réapprovisionnement des rayons.

Lors du transport et de la manipulation des produits et marchandises, il veille à porter les équipements de sécurité adéquats et à adopter les règles ergonomiques permettant de prévenir les risques liés à son activité physique, à ses gestes et à sa posture. S'inscrivant dans la politique du magasin en matière de protection de l'environnement et du développement durable pour le recyclage des déchets, il participe à celle-ci en effectuant un tri sélectif des emballages et en préparant le retour des palettes consignées auprès des fournisseurs concernés. Selon la fréquence propre à chaque magasin, il participe à l'inventaire des rayons et des stocks.

Avant l'entreposage des produits dans les lieux de stockage ou en rayon, il vérifie l'état des surfaces et procède à leur nettoyage si besoin, afin de respecter les normes d'hygiène, de propreté et de sécurité propres à chaque type de marchandises. Pour la présentation des marchandises en surface de vente, et muni des autorisations nécessaires le cas échéant, il effectue l'acheminement des palettes de marchandises en respectant la sécurité des personnes et des biens. Il s'assure de l'implantation prévue pour chaque type de produit en tenant compte du plan merchandising fourni. Il installe les éléments de balisage des produits et effectue l'étiquetage de ceux dépourvus de code barre, ou modifie l'affichage des prix en fonction des opérations promotionnelles du jour. Il pose également les antivols sur les articles le nécessitant dans le respect des actions et procédures de prévention de la démarque inconnue.

Lorsqu'il procède au réapprovisionnement des marchandises dans les linéaires, il veille à leur mise en valeur et les dispose en respectant les techniques de présentation établies. Il reste vigilant sur la qualité et la rotation des produits, contrôle leur validité selon les dates limites de consommation, respecte la chaîne de froid et vérifie régulièrement la température dans les rayons réfrigérés. En respectant la politique du magasin, il retire les produits considérés comme ne devant plus être présentés à la vente, les passe en démarque et les retire de la liste du stock.

Tout au long de son service, il s'assure de la présentation attractive des produits, et réapprovisionne régulièrement les rayons afin d'adapter les quantités au flux des clients.

Etant régulièrement présent dans les surfaces de vente, il accueille les clients, les renseigne et les oriente vers les rayons selon leurs besoins.

Il rend régulièrement compte de son travail à son responsable et lui signale toute anomalie ou erreur qu'il a pu constater.

Ses principales activités sont centrées sur :

- La réception et le contrôle des livraisons de marchandises.
- Le stockage des marchandises et leur enregistrement.
- La mise en rayons et la gestion des marchandises exposées.
- L'application des règles de balisage et d'affichage des prix des produits.
- L'accueil et l'information des clients.

2/ Tenue d'un poste de caisse et gestion de caisses en libre-service

L'Employé polyvalent du commerce et de la distribution intervient au moment de la finalisation des achats clients,

lorsque ceux-ci procèdent au paiement. Cette opération peut prendre différentes formes, les enseignes proposant dorénavant différentes solutions aux consommateurs, lesquelles présentent des avantages de convivialité ou de rapidité :

- Passage en caisse « traditionnelle », dont la tenue est assurée par l'Employé polyvalent du commerce et de la distribution.
- Utilisation autonome d'une caisse en libre-service, réservée généralement mais pas exclusivement aux paniers comportant un nombre d'articles limités, et dont l'Employé polyvalent du commerce et de la distribution surveille l'emploi, en portant assistance le cas échéant aux clients.

Dans les deux cas, l'Employé polyvalent du commerce et de la distribution suit les procédures d'ouverture et de fermeture de caisses. Il vérifie notamment la propreté de son environnement de travail (pour une caisse unique) ou de l'espace dédié aux caisses en libre-service. Il accueille les clients se présentant en caisse, en faisant preuve de courtoisie et en appliquant les règles de civilité définies par son enseigne. Lors du passage en caisses, et que celles-ci soient automatiques ou non, il doit s'assurer du dépôt de tous les articles par le client. Ceci peut l'amener à opérer une vérification discrète du panier ou du charriot, à demander courtoisement l'ouverture des sacs et cabas ou encore à examiner certains types d'articles (comme des cartables ou ceux conditionnés dans des boîtes en carton), afin de s'assurer qu'ils ne contiennent pas de produits dissimulés ou oubliés. Tout au long du passage en caisse, l'Employé polyvalent du commerce et de la distribution peut être amené à animer la relation avec le client, en répondant à ses demandes d'information et en traitant les réclamations qui lui sont formulées. Il peut également avoir à gérer des situations de tension avec les clients, quelle qu'en soit l'origine ; dans ce cas, il s'efforce de désamorcer le conflit et doit être en mesure de rapidement identifier la nécessité de faire appel à un supérieur ou un agent de sécurité, afin de préserver la tranquillité des autres clients.

Lorsqu'il assure la tenue d'un poste de caisse « traditionnel », l'Employé polyvalent du commerce et de la distribution récupère son caisson contenant un fonds de caisse dont il vérifie le montant global et les liquidités, et s'assure de la présence des documents lui permettant de trier et de rendre compte des différents modes de paiement. Après avoir accueilli le client, il enregistre les articles en les faisant défiler devant un lecteur optique ou en utilisant un pistolet flasheur quand il s'agit de marchandises volumineuses. Dans le cas où le produit a été mal référencé, il tape manuellement les prix ou les références des produits sur la caisse. Lorsque tous les produits ont été scannés, il présente le montant à payer au client, en ayant au préalable déduit les éventuels bons de réduction.

C'est généralement à cet instant qu'il informe et propose au client les différents services offerts par son enseigne et contribuant à sa fidélisation. Il vérifie notamment s'il est détenteur d'une carte de fidélité et, en fonction du mode de paiement, il encaisse le règlement en espèces, chèques, cartes de crédit ou bons divers, rend la monnaie si nécessaire, et remet le ticket de caisse au client, voire une facture.

Lorsque les sommes possédées en caisse dépassent un certain montant fixé par le magasin, il procède à un prélèvement qu'il transmet à son responsable. Selon la fréquence déterminée par l'enseigne ou le magasin, l'employé polyvalent effectue une vérification quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle de sa caisse, en contrôlant tous les modes de paiement encaissés. La vérification peut être réalisée en caisse ou en salle de dépouillement selon les règles définies. Une ultime vérification est réalisée par son responsable avant validation du journal des ventes.

Lorsqu'il opère la tenue d'un espace de caisses multiples en libre-service, il invite les clients à se présenter aux caisses automatiques, en fonction de leur disponibilité et du moyen de paiement utilisé, afin de fluidifier le passage. Vigilant, il repère les utilisateurs peu familiers du dispositif et les assiste en leur indiquant les règles d'usage de l'appareil. En cas d'erreur de manipulation ou de problème technique, il intervient spontanément après avoir repéré le signal visuel indicatif : il identifie la source du blocage et opère la manipulation permettant au client de poursuivre son achat. Tout au long de son service, il veille à maintenir l'espace propre et ordonné, afin de garantir un confort d'utilisation et des conditions d'hygiène pour les clients : il range les paniers, rassemble les articles ou tickets laissés par les clients...

Ses principales activités sont centrées sur :

- La préparation du poste de travail ou de l'espace de caisses multiples en libre-service.
- L'accueil, l'assistance et l'information des clients.
- La prévention contre la démarque.
- L'enregistrement et l'encaissement des produits.
- La gestion de fin de poste et la clôture de l'espace de travail.

3/ Préparation des commandes clients en surface de vente et en « drive »

Lorsque l'enseigne propose un service de commandes, l'Employé polyvalent du commerce et de la distribution gère leur préparation et leur remise. Disposant d'un créneau de temps limité entre la réception de la commande et sa livraison, il doit être organisé, connaître parfaitement les produits et leur emplacement, et suivre une procédure lui

permettant d'optimiser son temps. Selon les moments et le nombre de commandes reçues sur une plage horaire, le travail peut être stressant et très intense physiquement.

Prenant connaissance de la commande passée, il collecte les différents articles selon un parcours structuré par l'organisation de l'entreposage des produits. Pour le secteur alimentaire, celui-ci se termine généralement par les produits frais et les surgelés. Il dispose les différents produits qu'il collecte dans les bacs d'un chariot ou directement dans les sacs conçus spécialement pour regrouper les produits selon leurs catégories. Si un produit manque en stock, et si le client a donné son accord, il recherche le produit de remplacement qui correspond le mieux. Dans le cas contraire, il déclare le produit manquant et applique la procédure prévue par l'enseigne dans ce type de situation (substitution, déduction...). Pendant ou à la fin de la préparation de la commande, l'Employé polyvalent du commerce et de la distribution range les articles dans des sacs mentionnant le cas échéant le nom du client ainsi que le numéro de la commande, et les stocke dans les zones appropriées en respectant la chaîne du froid. Le client est alors prévenu que sa commande est prête. Lorsqu'il se présente au magasin, l'Employé polyvalent du commerce et de la distribution pointe avec lui la liste des produits, et indique les éventuelles modifications. Après validation de la commande et de la facture, il remet les sacs au client et clôture la commande.

Il participe au nettoyage selon les protocoles et les calendriers établis, principalement durant les moments creux séparant les différentes préparations de commande. Il veille à la propreté des espaces réfrigérés, vérifie la température des congélateurs, range les paniers et prépare les chariots avec les sacs de congélation, et les bacs produits.

Il peut également être présent au service après-vente du magasin. Dans ce cadre, il est en relation avec les clients pour les retours marchandises et gère les différents modes de remboursement proposés par l'enseigne. Une fois les produits repris, il s'occupe de les réaffecter dans les secteurs concernés.

Ses principales activités sont centrées sur :

- L'accueil et la prise en charge du client.
- 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

1 - Approvisionnement et réassort des rayons du point de vente

En accomplissant au préalable les opérations de réception et de transport des marchandises dans les espaces de stockage et de vente et en veillant à la propreté des surfaces d'entreposage et de présentation, assurer l'approvisionnement et le réassort des linéaires d'exposition des produits, en respectant le plan merchandising permettant leur valorisation et en appliquant les règles d'hygiène et de sécurité, afin de mettre à disposition des clients les produits distribués par son enseigne.

- Contrôler la conformité des marchandises réceptionnées au niveau quantitatif et qualitatif, en opérant le rapprochement entre les bons de commande et de livraison, afin d'identifier d'éventuelles anomalies et d'enregistrer les produits livrés.
- Opérer les manœuvres de transport et de manipulation des marchandises, en appliquant les règles de sécurité garantissant l'intégrité des biens et personnes et en adoptant les postures ergonomiques adéquates, afin de les acheminer dans les réserves et rayons.
- Assurer la gestion des déchets et emballages de marchandises, en effectuant leur tri sélectif conformément à la politique du magasin concernant la protection de l'environnement et le développement durable, afin de contribuer au respect de ses engagements en la matière.
- Participer à l'inventaire des marchandises en rayons et dans les stocks, en utilisant le cas échéant les appareils de relevé nécessaires et en recensant chaque produit à l'aide de son code barre, afin de produire l'état quantitatif des marchandises détenues par le magasin et d'identifier les besoins en approvisionnement.
- Nettoyer les rayons et les réserves de stockage, en utilisant les produits adaptés et en appliquant les règles d'hygiène, de propreté et de sécurité spécifiques aux articles concernés, afin d'assurer des conditions de conservation et de présentation conformes à la réglementation et aux exigences des consommateurs.
- Accomplir l'étiquetage des produits et la pose d'antivols dans le respect des consignes données, en vérifiant la justesse des prix indiqués, notamment pour les offres promotionnelles, afin d'assurer la bonne information des clients et de contribuer à la prévention contre la démarque inconnue.
- Installer les produits dans les linéaires, en appliquant le plan merchandising établi et en respectant les techniques d'implantation, de balisage et de présentation des produits (facing), afin de les valoriser et de contribuer à leur attractivité pour le consommateur.

- Vérifier la conformité et la qualité des produits mis en vente dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité, en identifiant les produits jugés invendables ou impropres à la consommation et en vérifiant leurs conditions de conservation dans les zones réfrigérées.
- Opérer le réassort des rayons, en s'assurant de la rotation des produits et en vérifiant la qualité de leur présentation, afin d'adapter les quantités de produits proposés aux flux clients.
- Rendre compte de son travail à son responsable tout au long de son service, en signalant toute erreur ou anomalie identifiée, afin d'apporter une résolution rapide aux problèmes repérés.
- Orienter les clients dans le magasin, en fournissant les informations répondant à leurs demandes ou à leurs besoins, et en adoptant un comportement respectant la politique et les valeurs de l'enseigne.

2 - Tenue d'un poste de caisse et gestion de caisses en libre-service

En appliquant les procédures régissant les modalités d'ouverture et de fermeture de caisses, effectuer les opérations de tenue d'un poste de caisse unique ou de gestion de caisses multiples en libre-service, en adoptant une attitude et en développant une relation client participant au développement commercial de son enseigne, et en respectant les consignes permettant l'encaissement des achats dans une logique de prévention de la démarque inconnue.

- Effectuer l'ouverture et la fermeture de sa caisse ou des caisses en libre-service dans le respect des procédures définies, en veillant à la propreté et à l'hygiène de l'espace et en s'assurant de la mise à disposition des accessoires nécessaires au maintien de sa propreté tout au long du service, afin d'en permettre l'accès aux clients.
- Accueillir le(s) client(s) se présentant à la ou aux caisse(s), en appliquant les règles de civilité et de courtoisie propres au magasin et en les invitant à déposer leur(s) article(s) dans l'espace dédié, afin d'initier une relation contribuant à la satisfaction et la fidélisation du client.
- Participer à la prévention de la démarque inconnue, en invitant courtoisement les clients à présenter leur cabas, et en contrôlant discrètement le dépôt complet des articles sur le tapis de caisse (vérification du caddie et du contenu des articles contenant comme les cartables), afin de prévenir toute tentative de vol ou oubli de la part du client.
- Procéder à la correction d'erreur survenue au cours de l'enregistrement, en suivant les procédures définies et en faisant valider l'opération par le chef de caisse, afin de garantir l'exactitude des enregistrements.
- Animer la relation avec les clients se présentant aux caisses, en répondant à leurs interrogations et en traitant leurs éventuelles réclamations, afin de contribuer à leur satisfaction et leur fidélisation.
- Gérer les situations problématiques avec les clients, en adoptant une attitude propre à désamorcer le conflit et en faisant éventuellement appel à un responsable ou à un agent de sécurité, afin de régler tout litige et de permettre la continuité et la fluidité des passages en caisse.
- Assurer le maintien en ordre et en propreté de l'espace dédié aux caisses en libre-service, en veillant au rangement des accessoires d'achat (paniers...) et au traitement des éléments laissés par les clients (tickets, produits non achetés...), afin de conserver un confort d'utilisation pour les clients.
- Dans le cas de la tenue d'un poste de caisse :
 - Enregistrer les articles au moyen de l'outil adéquat (lecteur optique, pistolet flasheur, saisie manuelle), en adaptant son rythme et sa vitesse d'exécution aux souhaits et capacités du client, tout en tenant compte de l'affluence dans la ligne d'attente, afin d'opérer un passage en caisse à la fois rapide et confortable pour le client.
 - Procéder à l'encaissement du règlement selon le mode de paiement choisi par le client, en tenant compte de ses bons de réduction et avantages fidélité et en veillant à l'exactitude la somme versée et de la monnaie rendue, avant la remise du ticket et, le cas échéant, d'une facture, afin de finaliser l'acte d'achat du client.
 - Informer le client des différents services et avantages proposés par le magasin (carte de fidélité, facilités de paiement, promotions), en lui présentant la nature et les bénéfices de l'offre concernée, afin de contribuer à la fidélisation de la clientèle et au développement commercial de l'enseigne.
 - Gérer les opérations de caisse, en vérifiant le volume des sommes encaissées en cours et en fin de service et en s'assurant de leur exactitude, afin d'assurer la remise à son responsable des sommes correspondantes et de l'informer de toute erreur.
- Dans le cas de la tenue de caisses en libre-service :
 - Gérer le flux des clients se présentant aux caisses en libre-service, en leur indiquant les postes (appareils) disponibles et accessibles au regard de leurs moyens de paiement, afin de réguler et de minorer le temps d'attente.
 - Assister les clients dans l'usage des caisses en libre-service, en leur indiquant leur mode de fonctionnement et leurs consignes d'utilisation, afin d'en favoriser la prise en main de façon autonome et efficace.
 - Résoudre les problèmes techniques rencontrés par les clients dans l'utilisation des caisses en libre-service, en identifiant leur origine et en opérant la manipulation permettant le déblocage de l'appareil, afin de permettre la poursuite et la finalisation de leur acte d'achat.

3 - Préparation des commandes clients en surface de vente et en « drive »

En prenant connaissance des commandes transmises par voie numérique, préparer les achats clients, en organisant son parcours de façon optimale au sein du magasin ou de l'entrepôt en fonction des produits recherchés, en appliquant les procédures définies, notamment au niveau des engagements qualité, et en validant avec le client la livraison effectuée et son règlement.

- Organiser la préparation des commandes dans le temps, en prenant connaissance des commandes reçues, afin de respecter les engagements pris par le magasin vis-à-vis de ses clients, notamment au niveau des créneaux horaires de livraison.
- Structurer ou respecter le parcours de collecte des produits dans la surface de vente ou en drive, en lisant une commande et en localisant les lieux de stockage des différents articles recherchés, afin d'optimiser la collecte à effectuer.
- Collecter les produits commandés par le client, en vérifiant leur disponibilité ou en trouvant des produits de remplacement selon les directives du client et en disposant les articles collectés dans les bacs ou les sacs prévus à cet effet, dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité.
- Effectuer le pointage des produits rassemblés et de leur prix, en déduisant les articles manquants au regard de la commande client, et au fur et à mesure de la collecte.
- Avertir le client de la mise à disposition de sa commande, en veillant à entreposer les produits dans des lieux de stockage adaptés à leur nature et au respect de la chaîne du froid pour les produits périssables à la fin de la préparation.
- Pointer la liste des produits livrés avant remise des achats au client, afin de valider la commande et son paiement et de procéder à la clôture de la commande.
- Nettoyer les lieux de stockage, notamment les réfrigérateurs, en contrôlant les températures selon les produits à y entreposer en respectant les règles d'hygiène, de propreté et de sécurité.
- Assurer l'accueil et la prise en charge du client aux différentes étapes de réception et de remise de la commande, en respectant les procédures et les règles d'accueil et de relation client et en gérant les éventuels retours.

Blocs de compétences

RNCP35010BC01 — Approvisionnement et réassort des rayons du point de vente

LISTE DE COMPÉTENCES

En accomplissant au préalable les opérations de réception et de transport des marchandises dans les espaces de stockage et de vente et en veillant à la propreté des surfaces d'entreposage et de présentation, assurer l'approvisionnement et le réassort des linéaires d'exposition des produits, en respectant le plan merchandising permettant leur valorisation et en appliquant les règles d'hygiène et de sécurité, afin de mettre à disposition des clients les produits distribués par son enseigne.

- 1) Contrôler la conformité des marchandises réceptionnées au niveau quantitatif et qualitatif, en opérant le rapprochement entre les bons de commande et de livraison, afin d'identifier d'éventuelles anomalies et d'enregistrer les produits livrés.
- 2) Opérer les manœuvres de transport et de manipulation des marchandises, en appliquant les règles de sécurité garantissant l'intégrité des biens et personnes et en adoptant les postures ergonomiques adéquates, afin de les acheminer dans les réserves et rayons.
- 3) Assurer la gestion des déchets et emballages de marchandises, en effectuant leur tri sélectif conformément à la politique du magasin concernant la protection de l'environnement et le développement durable, afin de contribuer au respect de ses engagements en la matière.
- 4) Participer à l'inventaire des marchandises en rayons et dans les stocks, en utilisant le cas échéant les appareils de relevé nécessaires et en recensant chaque produit à l'aide de son code barre, afin de produire l'état quantitatif des marchandises détenues par le magasin et d'identifier les besoins en approvisionnement.
- 5) Nettoyer les rayons et les réserves de stockage, en utilisant les produits adaptés et en appliquant les règles d'hygiène, de propreté et de sécurité spécifiques aux articles concernés, afin d'assurer des conditions de conservation et de présentation conformes à la réglementation et aux exigences des consommateurs.
- 6) Accomplir l'étiquetage des produits et la pose d'antivols dans le respect des consignes données, en vérifiant la justesse des prix indiqués, notamment pour les offres promotionnelles, afin d'assurer la bonne information des clients et de contribuer à la prévention contre la démarque inconnue.
- 7) Installer les produits dans les linéaires, en appliquant le plan merchandising établi et en respectant les techniques d'implantation, de balisage et de présentation des produits (facing), afin de les valoriser et de contribuer à leur

attractivité pour le consommateur.

8) Vérifier la conformité et la qualité des produits mis en vente dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité, en identifiant les produits jugés invendables ou impropres à la consommation et en vérifiant leurs conditions de conservation dans les zones réfrigérées.

9) Opérer le réassort des rayons, en s'assurant de la rotation des produits et en vérifiant la qualité de leur présentation, afin d'adapter les quantités de produits proposés aux flux clients.

10) Rendre compte de son travail à son responsable tout au long de son service, en signalant toute erreur ou anomalie identifiée, afin d'apporter une résolution rapide aux problèmes repérés.

11) Orienter les clients dans le magasin, en fournissant les informations répondant à leurs demandes ou à leurs besoins, et en adoptant un comportement respectant la politique et les valeurs de l'enseigne.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les candidats doivent présenter les productions suivantes :

Comptage d'un stock et rapprochement avec le bordereau de livraison

- Cas pratique
- Présentation écrite
- Travail individuel
- Durée : 3/4 h

Implantation de marchandises en rayon

- Mise en situation réelle ou virtuelle
- Présentation orale
- Travail individuel
- Durée : ¾ h

Pour les primo-apprenants : s'ajoute une évaluation professionnelle

Pour les salariés : possibilité de réaliser un portefeuille de preuves en relation avec le bloc 3 à 6 mois après le parcours formatif et une immersion professionnelle de cette durée, en lieu et place des évaluations de bloc

RNCP35010BC02 — Tenue d'un poste de caisse et gestion de caisses en libre-service

LISTE DE COMPÉTENCES

En appliquant les procédures régissant les modalités d'ouverture et de fermeture de caisses, effectuer les opérations de tenue d'un poste de caisse unique ou de gestion de caisses multiples en libre-service, en adoptant une attitude et en développant une relation client participant au développement commercial de son enseigne, et en respectant les consignes permettant l'encaissement des achats dans une logique de prévention de la démarque inconnue.

1) Effectuer l'ouverture et la fermeture de sa caisse ou des caisses en libre-service dans le respect des procédures définies, en veillant à la propreté et à l'hygiène de l'espace et en s'assurant de la mise à disposition des accessoires nécessaires au maintien de sa propreté tout au long du service, afin d'en permettre l'accès aux clients.

2) Accueillir le(s) client(s) se présentant à la ou aux caisse(s), en appliquant les règles de civilité et de courtoisie propres au magasin et en les invitant à déposer leur(s) article(s) dans l'espace dédié, afin d'initier une relation contribuant à la satisfaction et la fidélisation du client.

3) Participer à la prévention de la démarque inconnue, en invitant courtoisement les clients à présenter leur cabas, et en contrôlant discrètement le dépôt complet des articles sur le tapis de caisse (vérification du caddie et du contenu des articles contenant comme les cartables), afin de prévenir toute tentative de vol ou oubli de la part du client.

4) Procéder à la correction d'erreur survenue au cours de l'enregistrement, en suivant les procédures définies et en faisant valider l'opération par le chef de caisse, afin de garantir l'exactitude des enregistrements.

5) Animer la relation avec les clients se présentant aux caisses, en répondant à leurs interrogations et en traitant leurs éventuelles réclamations, afin de contribuer à leur satisfaction et leur fidélisation.

6) Gérer les situations problématiques avec les clients, en adoptant une attitude propre à désamorcer le conflit et en faisant éventuellement appel à un responsable ou à un agent de sécurité, afin de régler tout litige et de permettre la continuité et la fluidité des passages en caisse.

7) Assurer le maintien en ordre et en propreté de l'espace dédié aux caisses en libre-service, en veillant au rangement des accessoires d'achat (paniers...) et au traitement des éléments laissés par les clients (tickets, produits non achetés...), afin de conserver un confort d'utilisation pour les clients.

a) Dans le cas de la tenue d'un poste de caisse :

8a) Enregistrer les articles au moyen de l'outil adéquat (lecteur optique, pistolet flasheur, saisie manuelle), en adaptant son rythme et sa vitesse d'exécution aux souhaits et capacités du client, tout en tenant compte de l'affluence dans la ligne d'attente, afin d'opérer un passage en caisse à la fois rapide et confortable pour le client.

9a) Procéder à l'encaissement du règlement selon le mode de paiement choisi par le client, en tenant compte de ses bons de réduction et avantages fidélité et en veillant à l'exactitude la somme versée et de la monnaie rendue, avant la remise du ticket et, le cas échéant, d'une facture, afin de finaliser l'acte d'achat du client.

10a) Informer le client des différents services et avantages proposés par le magasin (carte de fidélité, facilités de paiement, promotions), en lui présentant la nature et les bénéfices de l'offre concernée, afin de contribuer à la fidélisation de la clientèle et au développement commercial de l'enseigne.

11a) Gérer les opérations de caisse, en vérifiant le volume des sommes encaissées en cours et en fin de service et en s'assurant de leur exactitude, afin d'assurer la remise à son responsable des sommes correspondantes et de l'informer de toute erreur.

b) Dans le cas de la tenue de caisses en libre-service :

8b) Gérer le flux des clients se présentant aux caisses en libre-service, en leur indiquant les postes (appareils) disponibles et accessibles au regard de leurs moyens de paiement, afin de réguler et de minorer le temps d'attente.

9b) Assister les clients dans l'usage des caisses en libre-service, en leur indiquant leur mode de fonctionnement et leurs consignes d'utilisation, afin d'en favoriser la prise en main de façon autonome et efficace.

10b) Résoudre les problèmes techniques rencontrés par les clients dans l'utilisation des caisses en libre-service, en identifiant leur origine et en opérant la manipulation permettant le déblocage de l'appareil, afin de permettre la poursuite et la finalisation de leur acte d'achat.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les candidats doivent présenter les productions suivantes

Réalisation d'un passage en caisse traditionnelle et en libre-service

Intégrant :

- 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
- L'assistance d'un client dans l'utilisation d'une caisse en libre-service
- La gestion des différents modes de paiement
- La vérification du fonds de caisse
- Mise en situation
- Questionnement oral
- Travail individuel
- Durée : ½ h

Pour les primo-apprenants : s'ajoute une évaluation professionnelle

Pour les salariés : possibilité de réaliser un portefeuille de preuves en relation avec le bloc 3 à 6 mois après le parcours formatif et une immersion professionnelle de cette durée, en lieu et place des évaluations de bloc

RNCP35010BC03 — Préparation des commandes clients en surface de vente et en « drive »

LISTE DE COMPÉTENCES

En prenant connaissance des commandes transmises par voie numérique, préparer les achats clients, en organisant son parcours de façon optimale au sein du magasin ou de l'entrepôt en fonction des produits recherchés, en appliquant les procédures définies, notamment au niveau des engagements qualité, et en validant avec le client la livraison effectuée et son règlement.

1) Organiser la préparation des commandes dans le temps, en prenant connaissance des commandes reçues, afin de respecter les engagements pris par le magasin vis-à-vis de ses clients, notamment au niveau des créneaux horaires de livraison.

2) Structurer ou respecter le parcours de collecte des produits dans la surface de vente ou en drive, en lisant une commande et en localisant les lieux de stockage des différents articles recherchés, afin d'optimiser la collecte à effectuer.

3) Collecter les produits commandés par le client, en vérifiant leur disponibilité ou en trouvant des produits de remplacement selon les directives du client et en disposant les articles collectés dans les bacs ou les sacs prévus à cet effet, dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité.

4) Effectuer le pointage des produits rassemblés et de leur prix, en déduisant les articles manquants au regard de la commande client, et au fur et à mesure de la collecte.

5) Avertir le client de la mise à disposition de sa commande, en veillant à entreposer les produits dans des lieux de stockage adaptés à leur nature et au respect de la chaîne du froid pour les produits périssables à la fin de la

préparation.

6) Pointer la liste des produits livrés avant remise des achats au client, afin de valider la commande et son paiement et de procéder à la clôture de la commande.

7) Nettoyer les lieux de stockage, notamment les réfrigérateurs, en contrôlant les températures selon les produits à y entreposer en respectant les règles d'hygiène, de propreté et de sécurité.

8) Assurer l'accueil et la prise en charge du client aux différentes étapes de réception et de remise de la commande, en respectant les procédures et les règles d'accueil et de relation client et en gérant les éventuels retours.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les candidats doivent présenter les productions suivantes

Préparation d'une commande

- Etude de cas
- Présentation orale
- Travail individuel
- Durée : ½ h à 1h

Pour les primo-apprenants : s'ajoute une évaluation professionnelle

Pour les salariés : possibilité de réaliser un portefeuille de preuves en relation avec le bloc 3 à 6 mois après le parcours formatif et une immersion professionnelle de cette durée, en lieu et place des évaluations de bloc

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

L'Employé polyvalent du commerce et de la distribution exerce principalement au sein des entreprises de commerce de détail à prédominance alimentaire, et plus secondairement au sein des entreprises de commerce de détail de quincaillerie, peintures et verres en grandes surfaces.

Les différents types de structures qui l'emploient sont les suivants :

- Les hypermarchés : magasins de détail non spécialisés à prédominance alimentaire d'au moins 2 500 m² de surface offrant un assortiment de 25 000 à 40 000 références.
- Les supermarchés : magasins de détail non spécialisés à prédominance alimentaire de plus de 400 m² et de moins de 2 500 m² de surface, offrant un assortiment de 3 000 à 12 000 références.
- Les supérettes : magasins de détail non spécialisés à prédominance alimentaire d'une surface de vente comprise entre 120 et 400 m².
- Les magasins de bricolage présentant une surface minimale de 400 m², dont l'activité se caractérise par la vente au détail en libre-service assisté d'articles de bricolage, et possédant dans leurs points de vente, au minimum et obligatoirement, les 6 rayons suivants : bois et découpe, outillage, quincaillerie, électricité, peinture et décoration.
- Les entrepôts de logistique.
- Les drives

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Les différentes appellations du métier peuvent

être : employé libre-service, hôte/hôtesse de caisse, employé de commerce, employé de drive, préparateur de commandes

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, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Satisfaire aux épreuves de sélection de l'établissement permettant la vérification du socle de compétences clés.

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

- 1 Président (personnalité qualifiée du monde économique)
- 2 professionnels qualifiés du secteur d'activité
- 1 représentant de la CCI / établissement concerné

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	6 050 €
Selon la branche	5 470 € – 6 696 €
Prise en charge	Branches concernées
6 050 €	Valeur par défaut · 200 branches
6 696 €	CPNEFP Commerce à distance, CPNEFP Sports Loisirs, CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat
6 000 €	CPNE du Commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire, CPNE du commerce de détail alimentaire non spécialisé, CPNEFP de la branche commerce de détail de l'habillement et articles textiles
5 650 €	CPNE Boulangerie-pâtisserie industrielles, CPNEFP de la branche des industries de produits alimentaires élaborés

5 470 €	CPNEFP des commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager, CPNEFP du Négoce de l'ameublement
6 558 €	CPNEFP des commerces de gros
6 500 €	CPNE Branche Caoutchouc
6 100 €	CPNE FP Branche des magasins du Bricolage

Base légale

Date de décision	14/10/2020
Durée de l'enregistrement	5 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	14/10/2025

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2019	44	0	79 %	69 %
2018	14	0	79 %	79 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP28736

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP41353

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP28736

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.negoventis.cci.fr/web/negoventis/employe-polyvalent>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/35010/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	5
Parcours menés à terme	4
Taux d'achèvement	80 %
Période	05/2023 – 07/2025

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	5
Montant total engagé	9 800 €

Coût moyen par dossier	1 960 €
Durée moyenne	258 h
Période	04/2023 – 02/2025
France compétences	99 %
Reste à charge titulaire	1 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.