

CQP Employé de magasin

RNCP38247 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 3
Code(s) NSF	312
Formacode(s)	34589, 34559
Code(s) ROME	D1505, D1106, D1507
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Convention collective	3021 — Commerce à prédominance alimentaire
Date d'enregistrement	15/11/2023
Date d'échéance	15/11/2026

Certificateur(s)

FEDERATION ENTREP COMMERCE DISTRIBUTION · SIRET : 78485587600040**Commission paritaire nationale de l'Emploi (CPNE) de la branche du commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire - Fédération du commerce et de la distribution (FCD)**<http://www.fcd.fr>**ASSOCIATION PARITAIRE POUR LE DEVELOPPEMENT DU DIALOGUE SOCIAL DANS LA BRANCHE DU COMMERCE DE DETAIL ALIMENTAIRE NON SPE · SIRET : 92283202700010**

Partenaires habilités

47 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 47 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
2B2J	79398912000027	Former
ACT'IN CAMPUS PRO	88036067200021	Former
A D P S FORMATION	39917881300016	Former
AFTRAL	30540504501080	Former
AFTRAL	30540504501478	Former
AFTRAL	30540504501940	Former
AFTRAL	30540504502294	Former
AFTRAL	30540504502476	Former
AFTRAL	30540504502625	Former
ALEXANDRA CHEVE	52148484000017	Former

Liste complète des 47 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp38247-cqp-employe-de-magasin/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

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.).

Il comprend 3 options :

1. gérer les stocks en réserve ;
2. encaisser des produits ;
3. 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

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Recevoir le client en appliquant les consignes de l'établissement afin de maintenir la qualité d'accueil, quel que soit le flux de clients.

Informier 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 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.

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.

Entretenir le matériel de rangement et de manutention des stocks selon les consignes de l'établissement afin de maintenir en état la réserve.

Ouvrir la caisse selon les procédures du magasin afin de préparer l'encaissement des clients.

Appliquer les procédures en vigueur concernant l'encaissement et les fonds afin de sécuriser les fonds de la caisse.

Fermer la caisse selon les procédures du magasin afin d'assurer la sécurité des fonds accumulés au cours de la journée.

Enregistrer les produits de manière fiable et efficace afin que les achats des clients soient précisément comptabilisés.

Encaisser le client en proposant les différentes modalités de paiement afin d'assurer un flux sécurisé des fonds.
Agir contre la démarque en caisse afin de limiter les pertes de marchandises.
Accompagner le client sur les manœuvres à suivre sur caisse automatique afin d'apporter une assistance au client.
Contrôler les passages en caisse automatique afin d'assurer le respect des protocoles et réglementation en vigueur.
Ranger les espaces de caisse automatique afin de garantir une expérience client conforme à l'image du magasin.
Agir contre la démarque en caisse automatique afin de limiter les pertes de marchandises.

Blocs de compétences

RNCP38247BC01 — Gérer la relation client

LISTE DE COMPÉTENCES

Recevoir le client en appliquant les consignes de l'établissement afin de maintenir la qualité d'accueil, quel que soit le flux de clients.

Informar 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.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Observation en situation de travail

Questionnements avec l'apport d'éléments de preuve par le candidat

RNCP38247BC02 — Mettre en rayon libre-service

LISTE DE COMPÉTENCES

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.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Observation en situation de travail

Questionnements avec l'apport d'éléments de preuve par le candidat

RNCP38247BC03 — Option 1 : Gérer les stocks en réserve

LISTE DE COMPÉTENCES

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.

Entretenir le matériel de rangement et de manutention des stocks selon les consignes de l'établissement afin de maintenir en état la réserve.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Observation en situation de travail

Questionnements avec l'apport d'éléments de preuve par le candidat

RNCP38247BC04 — Option 2 : Encaisser des produits

LISTE DE COMPÉTENCES

Ouvrir la caisse selon les procédures du magasin afin de préparer l'encaissement des clients.

Appliquer les procédures en vigueur concernant l'encaissement et les fonds afin de sécuriser les fonds de la caisse.

Fermer la caisse selon les procédures du magasin afin d'assurer la sécurité des fonds accumulés au cours de la journée.

Enregistrer les produits de manière fiable et efficace afin que les achats des clients soient précisément comptabilisés.

Encaisser le client en proposant les différentes modalités de paiement afin d'assurer un flux sécurisé des fonds.

Agir contre la démarque en caisse afin de limiter les pertes de marchandises.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Observation en situation de travail

Questionnements avec l'apport d'éléments de preuve par le candidat

RNCP38247BC05 — Option 3 : Gérer la caisse automatique

LISTE DE COMPÉTENCES

Accompagner le client sur les manœuvres à suivre sur caisse automatique afin d'apporter une assistance au client.

Contrôler les passages en caisse automatique afin d'assurer le respect des protocoles et réglementation en vigueur.

Ranger les espaces de caisse automatique afin de garantir une expérience client conforme à l'image du magasin.

Agir contre la démarque en caisse automatique afin de limiter les pertes de marchandises.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Observation en situation de travail

Questionnements avec l'apport d'éléments de preuve par le candidat

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le titulaire du CQP Employé de magasin travaille au sein d'un ou plusieurs rayons d'un magasin de la grande distribution, relevant de la branche du commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire (CCN 3305 - IDCC 2216).

Relèvent de cette branche, les entreprises de 11 salariés et plus, réparties en formats de distribution suivants :

- Les hypermarchés : Ils possèdent une surface de vente en libre-service entre 2 500 et 20 000 m², et un assortiment comptant de 25 000 à 40 000 références, dont 3 000 à 5 000 références de produits alimentaires et 20 000 à 35 000 références de produits non-alimentaires. Ils réalisent plus des deux tiers du chiffre d'affaires en alimentation générale

- Les supermarchés :

Ils possèdent une surface de vente en libre-service entre 400 et 2 500 m², et un assortiment comptant de 3 000 à 12 000 références, dont 500 à 1 500 références de produits non alimentaires. Plus des deux tiers du chiffre d'affaires sont réalisés en alimentation générale

- Les supermarchés à dominante marques propres (ex : maxi discomptes) : ils possèdent une surface de vente en libre-service entre 300 et 2 500 m². Ils ont un assortiment réduit : moins de 2 000 références en moyenne

- Les supérettes : magasins de détail non spécialisés à prédominance alimentaire, elles possèdent une surface de vente comprise entre 120 et 400 m²

- Les entrepôts de logistique

- Le commerce de gros (grossistes, dont le cash and carry) : ces entreprises combinent le plus souvent des activités d'entreposage, d'achat et de commerce de gros

- Les sièges sociaux et les centrales d'achat

- Le drive

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Employé de commerce

Employé commercial

Employé libre-service

Hôte de caisse

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 3 sur 5.
Facteurs principaux	Conditions de travail contraignantes, Non-attractivité salariale, Intensité d'embauche
Salaire médian (mensuel)	1 622 €
Familles professionnelles (FAP)	R0X60 — Employés de libre service · tension 2/5 (Faible) R0X61 — Caissiers · tension 1/5 (Très faible) R1X60 — Vendeurs en produits alimentaires · tension 3/5 (Modérée) R3X80 — Maîtrise des magasins · tension 2/5 (Faible) R4X92 — Cadres du management des magasins · tension 1/5 (Très faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	126 555
Jugés difficiles à recruter	25 %
Emplois saisonniers	41 %
Familles professionnelles (FAP)	R0X60 — Employés de libre service R0X61 — Caissiers R1X60 — Vendeurs en produits alimentaires R3X80 — Maîtrise des magasins R4X92 — Cadres du management des magasins

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Contrat de professionnalisation, VAE

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

Le jury de délivrance du CQP est paritaire et délibère s'il est composé à minima de 2 personnes :

1 représentant du collège employeurs

1 représentant du collège salariés.

Base légale

Date de décision	15/11/2023
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	15/11/2026
Date de dernière délivrance possible	15/11/2030

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2022	3663	0	96 %	—
2021	4265	0	96 %	—

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS
RNCP32447

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38247/>

Où se former

Formations référencées	1
Organismes	1
Régions couvertes	0
Prix indicatif	1 100 €

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	39
Parcours menés à terme	32
Taux d'achèvement	82 %
Période	02/2024 – 07/2026

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	55
Montant total engagé	32 170 €
Coût moyen par dossier	585 €
Durée moyenne	31 h
Période	01/2024 – 07/2026
France compétences	95 %
Reste à charge titulaire	4 %
France Travail	1 %
Compte d'engagement citoyen	1 %

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