

CQP Employé de drive

RNCP38249 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 3
Code(s) NSF	312
Formacode(s)	34587, 31743
Code(s) ROME	N1103
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>

Partenaires habilités

32 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 32 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
2B2J	79398912000027	Former
A D P S FORMATION	39917881300016	Former
AFTRAL	30540504501080	Former
AFTRAL	30540504501940	Former
AFTRAL	30540504502294	Former
AFTRAL	30540504502476	Former
AFTRAL	30540504502625	Former
ALGORITM	41788824500087	Former
AUCHAN RETAIL SERVICES	83188831800019	Former
AVALYS	78875059400038	Former

Liste complète des 32 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp38249-cqp-employe-de-drive/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

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

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.

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.

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.

Blocs de compétences

RNCP38249BC01 — 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.

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.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Observation en situation de travail

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

RNCP38249BC02 — 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

RNCP38249BC03 — Traiter une commande internet

LISTE DE COMPÉTENCES

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.

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 drive travaille au sein des rayons ou de la réserve 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). Lorsque sa commande est prête, il l'apporte au point de livraison.

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 drive

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)	Modérée (3/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 2 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Conditions de travail contraignantes, Non-attractivité salariale, Non-durabilité de l'emploi
Salaire médian (mensuel)	1 767 €
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)
Projets de recrutement (BMO 2026)	38 535
Jugés difficiles à recruter	28 %
Emplois saisonniers	32 %
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

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/38249/>