

CQP Animateur opérationnel en magasin

RNCP38253 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Code(s) NSF	312
Formacode(s)	34584
Code(s) ROME	D1508, D1502, D1503
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

23 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 23 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
2B2J	79398912000027	Former
ACT'IN CAMPUS PRO	88036067200021	Former
ADEN FORMATIONS ENTREPRISE (ADEN ENTREPRISE)	78071407700069	Former
AUCHAN RETAIL SERVICES	83188831800019	Former
AVALYS	78875059400038	Former
CAMPUS CASINO	38026162800032	Former
CENTRE DE FORMATION ET COMPETENCES	43397081100033	Former
CHAMBRE COMMERCE INDUSTRIE NANTES - SAINT-NAZAIRE	13000810500186	Former
COOPERATIVE D'APPROVISIONNEMENT NORMANDE	31949395300016	Former
COOPERATIVE U ENSEIGNE	30460295600142	Former

Liste complète des 23 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp38253-cqp-animateur-operationnel-en-magasin/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

L'Animateur opérationnel en magasin intervient dans le cadre de l'animation des opérations d'un point de vente de grande distribution. 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.).

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
Application de la stratégie commerciale de l'entreprise
Animation des équipes en magasin
Application des procédures de sécurité
Application des procédures d'actions contre la démarque
Approvisionnement d'un rayon
Mise en valeur des produits

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 congé 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.

Déployer la stratégie commerciale du magasin en collaboration avec le manager afin d'atteindre les objectifs commerciaux.

Mettre en application la stratégie commerciale avec l'équipe afin que le travail des collaborateurs soit coordonné.

Suivre l'activité à l'aide d'indicateurs afin d'assurer la mise en œuvre de la stratégie commerciale.

Gérer le travail des équipes en collaboration avec le manager afin de garantir l'efficacité des activités commerciales et le respect des procédures.

Communiquer avec les collaborateurs de façon efficace afin de faciliter le travail d'équipe.

Respecter les règles de sécurité en vigueur sur la zone de travail afin de garantir l'intégrité physique des personnes (équipes et/ou clients et/ou entreprise), en collaboration avec le manager.

Contribuer à l'amélioration des procédures de sécurité en collaboration avec le manager afin de les adapter aux conditions de l'environnement de travail.

Respecter la stratégie de lutte contre la démarque en vigueur dans l'entreprise, en collaboration avec le manager afin de limiter les pertes de marchandises.

Contribuer à l'amélioration de la stratégie de lutte contre la démarque en collaboration avec le manager afin d'améliorer son efficacité.

Organiser le circuit de marchandises, de la réception des commandes à la mise en rayon des produits afin d'optimiser la gestion des stocks.

Contribuer au passage des commandes de produits spécifiques au(x) rayon(s) afin de prévenir les situations de rupture de stocks et de surstock, en lien avec son supérieur hiérarchique.

Veiller à l'état de la réserve en procédant à des contrôles et à des inventaires dans le respect des procédures afin d'optimiser l'organisation de la réserve, en lien avec son responsable hiérarchique.

Veiller à l'implantation des produits dans le rayon en réalisant des contrôles afin que le rayon soit attractif et agréable pour les clients.

Contrôler le balisage et l'étiquetage des produits en rayon afin que les informations prix à disposition des clients soient correctes et à jour.

Blocs de compétences

RNCP38253BC01 — 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 congé 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

RNCP38253BC02 — Contribuer à l'animation opérationnelle en magasin

LISTE DE COMPÉTENCES

Déployer la stratégie commerciale du magasin en collaboration avec le manager afin d'atteindre les objectifs commerciaux.

Mettre en application la stratégie commerciale avec l'équipe afin que le travail des collaborateurs soit coordonné.

Suivre l'activité à l'aide d'indicateurs afin d'assurer la mise en œuvre de la stratégie commerciale.

Gérer le travail des équipes en collaboration avec le manager afin de garantir l'efficacité des activités commerciales et le respect des procédures.

Communiquer avec les collaborateurs de façon efficace afin de faciliter le travail d'équipe.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Observation en situation de travail

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

RNCP38253BC03 — Contribuer aux procédures de la structure

LISTE DE COMPÉTENCES

Respecter les règles de sécurité en vigueur sur la zone de travail afin de garantir l'intégrité physique des personnes (équipes et/ou clients et/ou entreprise), en collaboration avec le manager.

Contribuer à l'amélioration des procédures de sécurité en collaboration avec le manager afin de les adapter aux conditions de l'environnement de travail.

Respecter la stratégie de lutte contre la démarque en vigueur dans l'entreprise, en collaboration avec le manager afin de limiter les pertes de marchandises.

Contribuer à l'amélioration de la stratégie de lutte contre la démarque en collaboration avec le manager afin d'améliorer son efficacité.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Observation en situation de travail

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

RNCP38253BC04 — Contribuer à la gestion et à l'animation opérationnelle d'un rayon

LISTE DE COMPÉTENCES

Organiser le circuit de marchandises, de la réception des commandes à la mise en rayon des produits afin d'optimiser la gestion des stocks.

Contribuer au passage des commandes de produits spécifiques au(x) rayon(s) afin de prévenir les situations de rupture de stocks et de surstock, en lien avec son supérieur hiérarchique.

Veiller à l'état de la réserve en procédant à des contrôles et à des inventaires dans le respect des procédures afin d'optimiser l'organisation de la réserve, en lien avec son responsable hiérarchique.

Veiller à l'implantation des produits dans le rayon en réalisant des contrôles afin que le rayon soit attractif et agréable pour les clients.

Contrôler le balisage et l'étiquetage des produits en rayon afin que les informations prix à disposition des clients soient correctes et à jour.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le titulaire du CQP Animateur opérationnel en magasin travaille au sein 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

Animateur de rayon ou services
Second de rayon
Adjoint du manager de rayon ou de services

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 2 sur 5.
Facteurs principaux	Intensité d'embauche, Manque de main-d'œuvre disponible, Conditions de travail contraignantes
Salaire médian (mensuel)	2 120 €
Familles professionnelles (FAP)	R3X80 — Maîtrise des magasins · tension 2/5 (Faible) R4X92 — Cadres du management des magasins · tension 1/5 (Très faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	5 719
Jugés difficiles à recruter	33 %
Emplois saisonniers	19 %
Familles professionnelles (FAP)	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	251	0	100 %	—
2021	569	0	100 %	—

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP32104

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38253/>