

Employé de vente polyvalent en magasin

RNCP38525 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Code(s) NSF	312t
Formacode(s)	34566
Code(s) ROME	D1401, D1507, D1403
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	21/12/2023
Date d'échéance	21/12/2026

Certificateur(s)

CAFA FORMATION · SIRET : 38903568400064

Partenaires habilités

77 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 77 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
3T DEVELOPPEMENT	82367303300036	Former et organiser l'évaluation
ACTIV METIERS 94	92066711000018	Former et organiser l'évaluation
AD'KWAT ACADEMY	88498461800022	Former et organiser l'évaluation
AFORMAC	32396166400121	Former et organiser l'évaluation
AFPEC	91347179300012	Former et organiser l'évaluation
ARCHI MED	44340081700088	Former et organiser l'évaluation
CABINET ASSISTANCE CONSEILS	41303309300050	Former et organiser l'évaluation
CAFA FORMATION	38903568400064	Former et organiser l'évaluation
CEVENNES FORMATIONS ALES	90948492500013	Former et organiser l'évaluation
CFAFLOR	89538373500076	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 77 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp38525-employe-de-vente-polyvalent-en-magasin/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

L'employé de vente polyvalent en magasin occupe un poste important au sein d'une entreprise de distribution. Il exerce ses compétences dans un rayon commercial au sein d'une grande surface, une surface de vente d'un établissement de distribution ou un magasin d'un réseau de vente spécialisé dans une gamme de produits.

« L'employé de vente polyvalent en magasin est un homme ou une femme « ressource » qui trouve sa place dans bon nombre de surfaces de vente. Il est au contact direct avec la clientèle et il assure un lien privilégié avec les clients du magasin, ancré avec les réalités du terrain ».

ACTIVITÉS VISÉES

La certification professionnelle s'établit autour de 4 activités :

Aménagement des rayons et des linéaires au sein du magasin.

- Installation des produits dans les rayons, les linéaires et les espaces de vente.
- Gestion de la disponibilité et de l'état des produits dans le rayon.
- Affichage des réglementations et étiquetage des prix dans la surface de vente.

Gestion des stocks de marchandises au sein d'un magasin.

- Réception et entreposage des produits au sein d'un magasin.
- Participation à la démarche d'approvisionnement et de réapprovisionnement du magasin.

Construction d'une relation commerciale et d'une expérience client au sein du magasin.

- Accueil du client
- Accompagnement du client dans son acte d'achat au sein du magasin.

Gestion et développement des ventes d'un magasin.

- Gestion commerciale et financière des ventes effectuées sur la surface de vente ou dans le magasin.
- Animation promotionnelle et commerciale au sein de la surface de vente ou du magasin.
- Prise en charge du click-and-collect d'une commande en ligne ou d'un drive.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Identifier les emplacements des produits à partir de schémas, squelettes ou d'un planogramme

Ranger les produits sur les étagères et les rayons, selon le planogramme établi

Aménager les rayons, les linéaires et les têtes de gondoles

Optimiser la disposition des produits afin d'adapter l'accessibilité des produits à des clients en situation de handicap

Adapter ses gestes et sa posture lors des manipulations et de la mise en rayon des marchandises

Maintenir les rayons et la surface de vente rangés et propres selon la règle des 3P

Inventorier les produits à l'aide des documents d'inventaire et vérifier la disponibilité des produits en rayon

Contrôler l'état des produits, les emballages, leur rangement et l'état de conservation des produits périssables

Réassortir un rayon en produits et réaménager un rayon

Contrôler la présence de l'affichage réglementaire en rayon et son actualisation (ILV : Information sur le Lieu de Vente)

Réaliser un affichage en matière de réglementation, d'hygiène et de sécurité

Soutenir et développer l'affichage à destination des personnes en situation de handicap sur l'accessibilité et les services proposés par le magasin

Contrôler l'étiquetage des produits et marchandises et réaliser les étiquettes de prix

Adapter les affichages et les étiquettes en matière de contenus et de formats

Réceptionner une livraison au moyen des documents de livraison (bon de commande et bon de livraison)

Procéder aux rapprochements des produits lors de la réception des marchandises

Réaliser le rangement des stocks avec le matériel adéquat (transpalette, chariot élévateur...)

Adapter ses gestes et sa posture lors de la réception et de l'entreposage des produits

Adapter à un collaborateur en situation de handicap la procédure suivie lors de l'entreposage, sa gestuelle et son discours

Vérifier les stocks théoriques des produits sur le logiciel de gestion des stocks du magasin

Transmettre aux responsables en charge de l'approvisionnement du magasin le niveau des stocks de produits

Préparer les commandes de produits sur le logiciel de gestion

Accueillir le client au sein du magasin

Orienter le client dans les rayons ou les différentes surfaces de vente du magasin

Accompagner un client en situation de handicap, sénior ou en difficulté dans son parcours d'achat

Conseiller le client

Rechercher des produits non présentés en rayon

Offrir des services au client (livraison, carte fidélité, échantillons...)

Désamorcer un conflit avec un client en utilisant des techniques de communication non violente (CNV), de reformulation et de posture

Procéder à un encaissement au moyen d'un logiciel de caisse

Vérifier la caisse, les opérations encaissées et décaissées, l'édition de tickets

Procéder à un remboursement ou éditer un avoir

Identifier le besoin d'écoulement de certains produits en fonction du niveau des stocks ou des dates de péremption

Mettre en place des opérations promotionnelles, par lots ou délotage, réductions etc.

Mettre en place des animations commerciales en fonction des promotions proposées ou des actualités saisonnières

Recueillir et recenser les demandes de clients sur des produits spécifiques

Recueillir et recenser, de la part de clients en situation de handicap, seniors, ou connaissant des difficultés temporaires, les besoins et demandes en matière de services du magasin ou d'adaptations de la surface de vente à la nature de leur handicap ou de leurs difficultés

Réceptionner ou prendre la commande

Préparer la commande

Blocs de compétences

RNCP38525BC01 — Aménager des rayons et linéaires au sein d'un magasin

LISTE DE COMPÉTENCES

Identifier les emplacements des produits à partir de schémas, squelettes ou d'un planogramme afin de ranger les produits sur les étagères et les rayons en cohérence avec les 3 dimensions du linéaire et les objectifs commerciaux de la surface de vente ou du distributeur.

Ranger les produits sur les étagères et les rayons, selon le planogramme établi afin d'offrir au client un accès logique et pratique aux produits.

Aménager les rayons, les linéaires et les têtes de gondoles, afin de mettre en avant des produits en fonction des actualités ou des promotions.

Optimiser la disposition des produits afin d'adapter l'accessibilité des produits à des clients en situation de handicap et favoriser leur autonomie dans leurs actes d'achats.

Adapter ses gestes et sa posture lors des manipulations et de la mise en rayon des marchandises, afin de se prémunir contre l'apparition de troubles musculosquelettiques (TMS) lors de la manutention.

Maintenir les rayons et la surface de vente rangés et propres selon la règle des 3P (rayon Plein – rayon Propre – rayon avec des Prix attractifs), en vérifiant régulièrement leur tenue, afin de conserver un confort d'achat optimal pour le client.

Inventorier les produits à l'aide des documents d'inventaire et vérifier la disponibilité des produits en rayon, en respectant le principe des 20/80 (loi de Pareto), afin d'anticiper les ruptures de produits dans le point de vente et ainsi définir les besoins en approvisionnement.

Contrôler l'état des produits, les emballages, leur rangement et l'état de conservation des produits périssables, afin d'optimiser le linéaire et de respecter les normes en vigueur.

Réassortir un rayon en produits et réaménager un rayon en fonction des caractéristiques identifiées pour l'état des produits (emballage abîmé, DLC...), en modifiant l'ordonnancement des produits et en éliminant certains, afin de garantir la praticité et l'attractivité des rayons pour le consommateur, tout en respectant les normes en vigueur.

Contrôler la présence de l'affichage réglementaire en rayon et son actualisation (ILV : Information sur le Lieu de Vente), afin de se conformer aux obligations légales, notamment en matière d'hygiène et de sécurité, auxquelles est soumis le point de vente.

Réaliser un affichage en matière de réglementation, d'hygiène et de sécurité, afin de garantir aux clients l'accessibilité des informations légales.

Soutenir et développer l'affichage à destination des personnes en situation de handicap sur l'accessibilité et les services proposés par le magasin afin de faciliter leurs visites sur le site.

Contrôler l'étiquetage des produits et marchandises et réaliser les étiquettes de prix, en se conformant aux objectifs commerciaux (PLV : Information sur le Lieu de Vente) et de merchandising, afin de garantir un étiquetage clair et transparent pour le client.

Adapter les affichages et les étiquettes en matière de contenus et de formats, afin de permettre leur compréhension et leur lisibilité pour tous les clients, en particulier ceux en situation de handicap ou seniors, et un confort d'achat optimisé

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle réelle en magasin portant sur l'installation de produits dans des linéaires, suivie d'une soutenance orale devant le jury d'évaluation

Mise en situation professionnelle réalisée à l'écrit portant sur l'inventaire et le contrôle des produits présents dans un rayon

Mise en situation professionnelle réalisée à l'écrit portant sur l'affichage réglementaire et l'étiquetage des prix dans

une surface de vente

RNCP38525BC02 — Gérer des stocks de marchandises au sein d'un magasin

LISTE DE COMPÉTENCES

Réceptionner une livraison au moyen des documents de livraison (bon de commande et bon de livraison), afin de s'assurer de la conformité de la livraison.

Procéder aux rapprochements des produits lors de la réception des marchandises, afin d'identifier les écarts entre stocks réels et stocks théoriques, et alerter les interlocuteurs concernés le cas échéant.

Réaliser le rangement des stocks avec le matériel adéquat (transpalette, chariot élévateur...), en adaptant le rangement selon les types de produits, afin de garantir la conservation des produits et de faciliter leur accès et leur manipulation, en toute sécurité, par l'ensemble des collaborateurs concernés.

Adapter ses gestes et sa posture lors de la réception et de l'entreposage des produits, afin de se prémunir contre l'apparition de troubles musculosquelettiques (TMS).

Adapter à un collaborateur en situation de handicap la procédure suivie lors de l'entreposage, sa gestuelle et son discours, ainsi que ses attentes, à la nature du handicap, afin de collaborer avec un équipier en situation de handicap et de réussir l'entreposage.

Vérifier les stocks théoriques des produits sur le logiciel de gestion des stocks du magasin, en les rapprochant des constats effectués sur le terrain, afin d'identifier les risques de rupture en approvisionnement.

Transmettre aux responsables en charge de l'approvisionnement du magasin le niveau des stocks de produits, tel que constaté en rayon, afin de compléter les informations délivrées par le logiciel de gestion des stocks et afin d'assurer une bonne rotation des stocks.

Préparer les commandes de produits sur le logiciel de gestion, en respectant les calendriers de livraisons du magasin, les délais et les procédures des fournisseurs, afin de participer à la planification des commandes de produits à renouveler.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle réalisée à l'écrit portant sur la réception et l'entreposage des produits au sein d'un magasin

Mise en situation professionnelle réelle en magasin portant sur l'approvisionnement et le réapprovisionnement d'un magasin, suivie d'une soutenance orale devant le jury d'évaluation

RNCP38525BC03 — Construire une relation commerciale et une expérience client au sein d'un magasin

LISTE DE COMPÉTENCES

Accueillir le client au sein du magasin, en utilisant un discours, un lexique et une attitude en cohérence avec l'identité et la culture du magasin, afin d'embarquer le client dans une véritable expérience d'achat.

Orienter le client dans les rayons ou les différentes surfaces de vente du magasin, en le questionnant sur son besoin et sa recherche, afin de faciliter et fluidifier son parcours d'achat.

Accompagner un client en situation de handicap, sénior ou en difficulté dans son parcours d'achat, en lui proposant une aide particulière en termes de déplacements dans le magasin, ou de saisie des produits, ou d'adaptation des conseils requis etc., en lien avec la nature de son handicap ou de ses difficultés, afin de lui permettre d'accéder à un service donné et d'acquérir les produits souhaités.

Conseiller le client en lui présentant et en lui expliquant les caractéristiques et la disponibilité du produit, et en proposant une alternative si nécessaire, afin de le guider dans son acte d'achat.

Rechercher des produits non présentés en rayon, en vérifiant la disponibilité en réserve ou dans un autre point de vente, afin de satisfaire le besoin du client.

Offrir des services au client (livraison, carte fidélité, échantillons...), afin d'optimiser la fidélisation du client envers le magasin et effectuer, si possible, une vente complémentaire.

Désamorcer un conflit avec un client en utilisant des techniques de communication non violente (CNV), de reformulation et de posture, afin de maintenir la relation commerciale et la confiance du client envers le magasin.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle sous forme d'un jeu de rôles dans lequel le candidat doit instaurer une relation commerciale avec un client joué par un membre du jury.

Mise en situation professionnelle sous forme d'un jeu de rôle dans lequel le candidat doit accompagner un client, joué par un membre du jury, dans un acte d'achat compliqué par l'absence du produit initialement souhaité par le client

RNCP38525BC04 — Gérer et développer les ventes d'un magasin

LISTE DE COMPÉTENCES

Procéder à un encaissement au moyen d'un logiciel de caisse, afin de faciliter les opérations de vente et de limiter les erreurs comptables.

Vérifier la caisse, les opérations encaissées et décaissées, l'édition de tickets, afin de contrôler la justesse de la caisse, repérer les erreurs éventuelles, et les corriger si possible.

Procéder à un remboursement ou éditer un avoir, en vérifiant la faisabilité du remboursement ou de l'avoir en matière de politique magasin, de délais de retour du produit, de conformité du produit retourné, afin de satisfaire la demande du client.

Identifier le besoin d'écoulement de certains produits en fonction du niveau des stocks ou des dates de péremption, afin de sélectionner les produits à écouler et à mettre en avant lors d'opérations promotionnelles.

Mettre en place des opérations promotionnelles, par lots ou délotage, réductions etc., afin d'écouler certains produits difficiles à vendre ou proches de la date de péremption selon le principe « To good to go » des magasins Carrefour.

Mettre en place des animations commerciales en fonction des promotions proposées ou des actualités saisonnières, afin de relayer la politique de merchandising, du magasin ou du distributeur, visant à mettre en avant certains produits, et afin d'inciter les clients à acheter des produits nouveaux, ou peu ou mal connus, ou peinant à être écoulés.

Recueillir et recenser les demandes de clients sur des produits spécifiques, afin que le magasin puisse proposer de nouveaux référencements et enrichir son offre commerciale.

Recueillir et recenser, de la part de clients en situation de handicap, seniors, ou connaissant des difficultés temporaires, les besoins et demandes en matière de services du magasin ou d'adaptations de la surface de vente à la nature de leur handicap ou de leurs difficultés, afin de contribuer à la démarche inclusive du magasin.

Réceptionner ou prendre la commande, via un carnet de commande ou un bon de commande ou une commande en ligne, afin de la préparer pour le client.

Préparer la commande en réunissant les produits commandés et en procédant à un emballage et à un étiquetage spécifique, afin de remettre au client des produits conformes à la commande qu'il a passée.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle, sur logiciel de caisse, portant sur la gestion commerciale des ventes d'une surface de vente, suivie d'une soutenance orale devant le jury d'évaluation

Mise en situation professionnelle réelle en magasin portant sur une proposition d'animation promotionnelle et commerciale, suivie d'une soutenance orale devant le jury d'évaluation

Mise en situation professionnelle écrite portant sur les réponses à apporter à des demandes client en matière de nouveaux produits et d'aménagements magasin

Mise en situation professionnelle en magasin portant sur le traitement d'une commande en ligne.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

L'employé de vente polyvalent en magasin occupe un poste important au sein d'une entreprise de distribution. Il exerce ses compétences dans un rayon commercial au sein d'une grande surface, une surface de vente d'un établissement de distribution ou un magasin d'un réseau de vente spécialisé dans une gamme de produits.

Les lieux d'exercice de l'employé de vente polyvalent en magasin sont divers et variés. Il s'exerce au sein de grandes et moyennes surfaces (hypermarchés, grandes surfaces spécialisées ou de bricolage, ...), de grands magasins, de magasins populaires, en contact avec différents services et intervenants (vendeurs, directeur de magasin, fournisseurs, centrale d'achat, service comptable, ...).

Le périmètre d'activités de l'employé de vente polyvalent en magasin peut varier en fonction de la taille du magasin et de l'existence éventuelle de plusieurs niveaux hiérarchiques. Il peut être sous la responsabilité d'un chef de rayon ou de département ou chefs de secteur et dans ce cas, son niveau de responsabilité et d'autonomie sera ajusté à l'organisation et au périmètre d'intervention de ses supérieurs hiérarchiques.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Employé de vente polyvalent

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	Non-attractivité salariale
Salaire médian (mensuel)	2 245 €
Familles professionnelles (FAP)	L0X60 — Secrétaires bureautiques et assimilés · tension 2/5 (Faible) L3X80 — Secrétaires de direction · tension 5/5 (Très élevée) R0X60 — Employés de libre service · tension 2/5 (Faible) R2X83 — Représentants auprès des particuliers · tension 5/5 (Très élevée) R3X80 — Maîtrise des magasins · tension 2/5 (Faible) R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique · tension 2/5 (Faible) R4X91 — Technico-commerciaux · tension 3/5 (Modérée) R4X92 — Cadres du management des magasins · tension 1/5 (Très faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	112 984
Jugés difficiles à recruter	29 %
Emplois saisonniers	25 %
Familles professionnelles (FAP)	L0X60 — Secrétaires bureautiques et assimilés L3X80 — Secrétaires de direction R0X60 — Employés de libre service R2X83 — Représentants auprès des particuliers R3X80 — Maîtrise des magasins R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique R4X91 — Technico-commerciaux R4X92 — Cadres du management des magasins

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

L'accès à la préparation au titre « Employé de vente polyvalent en magasin » est ouvert de plein droit à tout (e) titulaire d'un diplôme ou titre de niveau attestant au moins d'un niveau 3

Pour les niveaux en dessous du niveau 3 , l'accès se fait après étude de la candidature avec une forte motivation pour les techniques de vente en magasin.

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

Le jury de délivrance de la certification est composé de 3 membres dont : 2 professionnels extérieurs à l'organisme certificateur et 1 membre interne à CAFA Sup

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	8 397 €
Selon la branche	5 300 € – 8 486 €
Prise en charge	Branches concernées

8 397 €	Valeur par défaut · 205 branches
8 486 €	CPNEF des Espaces de Loisirs, d'Attractions et Culturels (ELAC)
8 470 €	CPNEFP de la branche des entreprises du bureau et du numérique (commerces et services)
8 430 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat
8 100 €	CPNE du commerce de détail alimentaire non spécialisé
8 005 €	CPNEFP de la branche commerce de détail de l'habillement et articles textiles
6 500 €	CPNE Branche Caoutchouc
5 600 €	CPNEFP des métiers du commerce de détail alimentaire spécialisé
5 300 €	CPNE du Commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire

Base légale

Date de décision	21/12/2023
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	21/12/2026
Date de dernière délivrance possible	21/12/2030

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2022	109	1	81 %	—
2021	54	1	80 %	75 %
2020	44	0	90 %	81 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP18121

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP42662

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://cafasup.com/employe-de-vente-polyvalent-en-magasin/>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38525/>

Où se former

Formations référencées	5
Organismes	5
Régions couvertes	4

Prix indicatif	1 300 € – 7 245 €
Durée	415 – 735 h

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

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	30
Organismes gestionnaires (CFA)	20
Organismes formateurs	20
Régions couvertes	12
Départements couverts	19
Organismes certifiés Qualiopi	20
Formations à distance	2
Sessions	de 01/2024 à 12/2029

Catalogue des formations en apprentissage — réseau des Carif-Oref. Sans frais pour l'alternant : formation financée par l'OPCO de la branche (NPEC).

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	20
Parcours menés à terme	19
Taux d'achèvement	95 %
Période	08/2025 – 09/2026

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	21
Montant total engagé	19 213 €
Coût moyen par dossier	915 €
Durée moyenne	198 h
Période	07/2025 – 07/2026
France compétences	92 %
Reste à charge titulaire	8 %

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