

Employé de vente polyvalent en magasin

RNCP42662 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Code(s) NSF	312t
Formacode(s)	34566
Code(s) ROME	D1507, D1401, D1403, D1214
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	17/07/2026
Date d'échéance	17/07/2031

Certificateur(s)

CAFA FORMATION · SIRET : 38903568400064

Partenaires habilités

67 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 67 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
CFAMC	90501772900013	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 67 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp42662-employe-de-vente-polyvalent-en-magasin/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

La certification « Employé de vente polyvalent en magasin – Niveau 4 » vise à former des professionnels opérationnels capables d'assurer les activités essentielles du commerce de détail : mise en rayon, gestion des stocks, accueil, conseil client et participation à la performance commerciale du point de vente. Elle répond aux besoins des entreprises recherchant des collaborateurs polyvalents, immédiatement mobilisables et capables d'évoluer dans des environnements commerciaux variés et omnicanaux.

Cette certification s'inscrit dans un contexte de forte évolution du secteur du commerce, marqué par la digitalisation

des pratiques, le développement du click-and-collect, l'évolution des attentes clients et les enjeux liés à la qualité de l'expérience d'achat. Elle permet également de sécuriser les parcours professionnels des apprenants en validant des compétences directement applicables en entreprise, dans des enseignes de grande distribution, commerces spécialisés ou magasins de proximité.

Le référentiel de certification intègre par ailleurs les enjeux actuels du secteur : transition numérique, accessibilité des services, prévention des risques professionnels et prise en compte des engagements environnementaux et sociétaux des entreprises.

ACTIVITÉS VISÉES

- Installation des produits dans les rayons, les linéaires et les espaces de vente
- Gestion de la disponibilité, de la présentation, de la rentabilité et de l'affichage des produits en rayon
- Réception et entreposage des produits au sein d'un magasin
- Participation à la démarche d'approvisionnement du magasin
- Réalisation des inventaires du magasin
- Gestion des sorties de stock spécifiques
- Accompagnement personnalisé du parcours client
- Contribution directe à la performance commerciale
- Gestion opérationnelle des transactions et commandes clients
- Contribution au suivi de la performance du magasin

COMPÉTENCES ATTESTÉES

- Identifier les emplacements des produits, à partir de schémas ou planogrammes dématérialisés ou non ainsi que des consignes commerciales, afin de disposer les produits sur les étalages et les rayons en cohérence avec le parcours client et les objectifs de performance du rayon/du magasin.
- Ranger les produits sur les étalages et les rayons, en appliquant les consignes d'implantation, les règles d'hygiène et de sécurité et les standards de présentation du magasin, afin d'offrir au client un accès logique et pratique aux produits
- Aménager les rayons, les linéaires et les têtes de gondoles en fonction des actualités commerciales et/ou des opérations promotionnelles, en appliquant les techniques de merchandising et en adaptant selon les contraintes de circulation, des règles d'accessibilité et de sécurité, afin de mettre en valeur les produits tout en facilitant l'accès à tous.
- Appliquer les règles de prévention des risques professionnels lors des opérations de mise en rayon et de manutention (gestes et postures, utilisation sécurisée du matériel, respect des zones de circulation...), afin de prévenir les troubles musculosquelettiques (TMS) et garantir sa sécurité ainsi que celle des clients et des autres collaborateurs.
- Effectuer un réassort des produits en rayon, après contrôle de la disponibilité et de l'état des produits, en tenant compte de la rotation des stocks, de la législation en vigueur et des procédures internes, en appliquant la règle des 3P (rayon Plein - rayon Propre- rayon avec des Prix attractifs) afin d'optimiser le linéaire, de maintenir l'attractivité du rayon, de limiter les pertes/le gaspillage et de conserver un confort d'achat optimal pour le client.
- Réaliser les opérations d'affichage (opérations promotionnelles, retraits produits...) et d'étiquetage (prix, origine...), en créant ou éditant les affiches et étiquettes, selon les consignes transmises et en procédant à un contrôle avant disposition en rayon, afin de respecter la législation en vigueur et permettre une information claire du client.
- Mesurer la rentabilité d'une implantation de produits, en tenant compte de la composition/décomposition des prix de vente, afin d'apporter les actions correctives nécessaires au regard des indicateurs de performance.
- Réceptionner une livraison de marchandises/produits, en s'appuyant sur les documents spécifiques liés (bon de commande et bon de livraison) et les outils numériques du magasin (logiciel de gestion, scan...) et en procédant à un contrôle qualitatif et quantitatif, afin de sécuriser leur entrée en stock.
- Réaliser le rangement des stocks de produits, à l'aide de matériels de manutention adaptés (transpalette, diable...), en respectant les règles applicables aux zones de stockage et en adaptant l'entreposage à la nature des produits (périssables, fragiles, réglementés...), afin de garantir la conservation des produits et de faciliter leur accès et leur manipulation en toute sécurité par l'ensemble des collaborateurs concernés, y compris en situation de handicap.
- Vérifier les stocks théoriques des produits sur le logiciel de gestion du magasin, en les rapprochant des constats effectués sur le terrain, afin d'identifier les risques de rupture ou de surstock.
- Transmettre aux responsables en charge de l'approvisionnement du magasin le niveau des stocks observés et les anomalies constatées, afin d'assurer une rotation optimale des stocks.
- Participer à la réalisation des commandes de produits sur le logiciel de gestion du magasin, en respectant les seuils

d'alerte, les délais fournisseurs et les procédures applicables au point de vente, afin de garantir la disponibilité des produits en rayon et éviter les ruptures de stock.

- Procéder aux inventaires du magasin, de façon partielle ou générale, à l'aide des outils de comptage et de scan (PDA, lecteur code-barres, logiciel de gestion...) et en appliquant la procédure et les consignes internes, afin de garantir l'exactitude des données de stock et ainsi permettre une gestion optimale des stocks.
- Interpréter les résultats d'un inventaire, en s'appuyant sur les informations communiquées, afin de comprendre les écarts constatés, identifier leurs causes probables (erreur d'enregistrement, vol ...) et suivre les consignes de sa hiérarchie, dans une démarche de prévention de la démarque et de sécurisation des flux de marchandises.
- Gérer la sortie du stock liée aux produits défectueux, détériorés ou invendus, en appliquant les procédures internes de tri, d'enregistrement et de traçabilité (logiciel de gestion, enregistrement de casse, retrait de la vente...), dans le respect de la réglementation applicable, afin de garantir la conformité des pratiques du magasin et la fiabilité des données de stock.
- Mettre en œuvre les dispositifs de réduction du gaspillage prévus par le magasin (écoulement prioritaire des produits à date courte, paniers dédiés, dons associatifs...), en respectant les procédures internes, afin de limiter les pertes économiques, réduire l'impact environnemental des invendus et ainsi contribuer aux engagements RSE du magasin.
- Accueillir le client au sein du magasin, en adoptant une posture professionnelle en cohérence avec l'identité, la culture et les engagements RSE du magasin, afin de développer l'expérience d'achat du client dans une démarche inclusive.
- 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 de façon personnalisée un client en situation de handicap, senior ou en difficulté, en lui proposant une aide spécifique et adaptée (déplacement dans le magasin, saisie des produits ...), afin de lui permettre d'évoluer de façon sécurisée dans son parcours d'achat.
- Conseiller le client, en recherchant un produit ou un service, en lui en présentant et expliquant les caractéristiques et les conditions d'utilisation et en lui proposant une alternative si nécessaire, en s'appuyant sur les supports internes et sa connaissance de l'offre, afin de guider son choix de manière éclairée et ainsi contribuer à sa satisfaction et à sa fidélisation.
- Proposer les produits et services complémentaires du magasin à un client, en tenant compte de son profil et de ses attentes et besoins spécifiques, afin de développer le chiffre d'affaires du magasin.
- Faire face à une situation de tension ou de conflit avec un client, en tenant compte des risques spécifiques liés à la situation (sécurité, image du magasin...), en s'appuyant sur les procédures internes (appel d'un responsable, de la sécurité...) et des techniques de communication adaptées (communication non violente (CNV), reformulation, adaptation de sa posture...), afin de préserver la relation commerciale et l'image du magasin.
- Réaliser les opérations d'encaissement et de remboursement, en utilisant le logiciel de caisse et les différents moyens de paiement (espèces, carte bancaire/sans contact, titres ou cartes spécifiques), en contrôlant la validité des transactions et l'application des dispositifs de fidélité, afin de garantir la fiabilité des flux financiers et de limiter les erreurs comptables ou fraudes.
- Gérer la commande d'un client (sur le point de vente, en click-and-collect, en drive, en ligne...), en la réceptionnant ou en l'enregistrant via les outils numériques du magasin, puis en assurant sa préparation complète (sélection des produits, contrôle de conformité et des dates de péremption le cas échéant, emballage et étiquetage...), dans le respect des procédures internes et des règles d'hygiène, de sécurité et environnementales applicables, afin de garantir une livraison conforme et une expérience client qualitative.
- Traiter les retours, échanges ou réclamations des clients, en vérifiant la conformité des demandes au regard de la législation en vigueur, de la politique commerciale du magasin et des procédures internes, et en enregistrant les opérations dans le système de gestion, afin d'assurer une résolution conforme et sécurisée.
- Exploiter les informations issues des retours clients et de la veille sur les produits et tendances, en recueillant et transmettant les observations selon les processus internes, afin de contribuer à l'adaptation de l'offre, à l'amélioration de l'expérience client et au développement des ventes.
- Interpréter des indicateurs commerciaux (chiffre d'affaires, panier moyen ...), en les reliant aux observations réalisées en surface de vente, afin d'adapter ses actions et ainsi contribuer à son échelle à la performance commerciale.

Blocs de compétences

RNCP42662BC01 — Aménager des rayons et des linéaires au sein d'un magasin

LISTE DE COMPÉTENCES

- Identifier les emplacements des produits, à partir de schémas ou planogrammes dématérialisés ou non ainsi que des consignes commerciales, afin de disposer les produits sur les étalages et les rayons en cohérence avec le parcours client et les objectifs de performance du rayon/du magasin.
- Ranger les produits sur les étalages et les rayons, en appliquant les consignes d'implantation, les règles d'hygiène et de sécurité et les standards de présentation du magasin, afin d'offrir au client un accès logique et pratique aux produits
- Aménager les rayons, les linéaires et les têtes de gondoles en fonction des actualités commerciales et/ou des opérations promotionnelles, en appliquant les techniques de merchandising et en adaptant selon les contraintes de circulation, des règles d'accessibilité et de sécurité, afin de mettre en valeur les produits tout en facilitant l'accès à tous.
- Appliquer les règles de prévention des risques professionnels lors des opérations de mise en rayon et de manutention (gestes et postures, utilisation sécurisée du matériel, respect des zones de circulation...), afin de prévenir les troubles musculosquelettiques (TMS) et garantir sa sécurité ainsi que celle des clients et des autres collaborateurs.
- Effectuer un réassort des produits en rayon, après contrôle de la disponibilité et de l'état des produits, en tenant compte de la rotation des stocks, de la législation en vigueur et des procédures internes, en appliquant la règle des 3P (rayon Plein - rayon Propre- rayon avec des Prix attractifs) afin d'optimiser le linéaire, de maintenir l'attractivité du rayon, de limiter les pertes/le gaspillage et de conserver un confort d'achat optimal pour le client.
- Réaliser les opérations d'affichage (opérations promotionnelles, retraits produits...) et d'étiquetage (prix, origine...), en créant ou éditant les affiches et étiquettes, selon les consignes transmises et en procédant à un contrôle avant disposition en rayon, afin de respecter la législation en vigueur et permettre une information claire du client.
- Mesurer la rentabilité d'une implantation de produits, en tenant compte de la composition/décomposition des prix de vente, afin d'apporter les actions correctives nécessaires au regard des indicateurs de performance.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Mise en situation professionnelle donnant lieu à une soutenance orale
- Évaluation écrite à partir de situations pratiques présentées en lien avec la mesure de la rentabilité d'implantations de produits/de linéaires

RNCP42662BC02 — Gérer des stocks de marchandises au sein d'un magasin

LISTE DE COMPÉTENCES

- Réceptionner une livraison de marchandises/produits, en s'appuyant sur les documents spécifiques liés (bon de commande et bon de livraison) et les outils numériques du magasin (logiciel de gestion, scan...) et en procédant à un contrôle qualitatif et quantitatif, afin de sécuriser leur entrée en stock.
- Réaliser le rangement des stocks de produits, à l'aide de matériels de manutention adaptés (transpalette, diable...), en respectant les règles applicables aux zones de stockage et en adaptant l'entreposage à la nature des produits (périssables, fragiles, réglementés...), afin de garantir la conservation des produits et de faciliter leur accès et leur manipulation en toute sécurité par l'ensemble des collaborateurs concernés, y compris en situation de handicap.
- Vérifier les stocks théoriques des produits sur le logiciel de gestion du magasin, en les rapprochant des constats effectués sur le terrain, afin d'identifier les risques de rupture ou de surstock.
- Transmettre aux responsables en charge de l'approvisionnement du magasin le niveau des stocks observés et les anomalies constatées, afin d'assurer une rotation optimale des stocks.
- Participer à la réalisation des commandes de produits sur le logiciel de gestion du magasin, en respectant les seuils d'alerte, les délais fournisseurs et les procédures applicables au point de vente, afin de garantir la disponibilité des produits en rayon et éviter les ruptures de stock.
- Procéder aux inventaires du magasin, de façon partielle ou générale, à l'aide des outils de comptage et de scan (PDA, lecteur code-barres, logiciel de gestion...) et en appliquant la procédure et les consignes internes, afin de garantir l'exactitude des données de stock et ainsi permettre une gestion optimale des stocks.
- Interpréter les résultats d'un inventaire, en s'appuyant sur les informations communiquées, afin de comprendre les écarts constatés, identifier leurs causes probables (erreur d'enregistrement, vol ...) et suivre les consignes de sa hiérarchie, dans une démarche de prévention de la démarque et de sécurisation des flux de marchandises.

- Gérer la sortie du stock liée aux produits défectueux, détériorés ou invendus, en appliquant les procédures internes de tri, d'enregistrement et de traçabilité (logiciel de gestion, enregistrement de casse, retrait de la vente...), dans le respect de la réglementation applicable, afin de garantir la conformité des pratiques du magasin et la fiabilité des données de stock.
- Mettre en œuvre les dispositifs de réduction du gaspillage prévus par le magasin (écoulement prioritaire des produits à date courte, paniers dédiés, dons associatifs...), en respectant les procédures internes, afin de limiter les pertes économiques, réduire l'impact environnemental des invendus et ainsi contribuer aux engagements RSE du magasin.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation écrite à partir de situations pratiques relatives à la gestion des stocks de marchandises au sein d'un magasin fictif ou réel

RNCP42662BC03 — Contribuer à la performance commerciale et à l'expérience client dans un contexte omnicanal

LISTE DE COMPÉTENCES

- Accueillir le client au sein du magasin, en adoptant une posture professionnelle en cohérence avec l'identité, la culture et les engagements RSE du magasin, afin de développer l'expérience d'achat du client dans une démarche inclusive.
- 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 de façon personnalisée un client en situation de handicap, senior ou en difficulté, en lui proposant une aide spécifique et adaptée (déplacement dans le magasin, saisie des produits ...), afin de lui permettre d'évoluer de façon sécurisée dans son parcours d'achat.
- Conseiller le client, en recherchant un produit ou un service, en lui en présentant et expliquant les caractéristiques et les conditions d'utilisation et en lui proposant une alternative si nécessaire, en s'appuyant sur les supports internes et sa connaissance de l'offre, afin de guider son choix de manière éclairée et ainsi contribuer à sa satisfaction et à sa fidélisation.
- Proposer les produits et services complémentaires du magasin à un client, en tenant compte de son profil et de ses attentes et besoins spécifiques, afin de développer le chiffre d'affaires du magasin.
- Faire face à une situation de tension ou de conflit avec un client, en tenant compte des risques spécifiques liés à la situation (sécurité, image du magasin...), en s'appuyant sur les procédures internes (appel d'un responsable, de la sécurité...) et des techniques de communication adaptées (communication non violente (CNV), reformulation, adaptation de sa posture...), afin de préserver la relation commerciale et l'image du magasin.
- Réaliser les opérations d'encaissement et de remboursement, en utilisant le logiciel de caisse et les différents moyens de paiement (espèces, carte bancaire/sans contact, titres ou cartes spécifiques), en contrôlant la validité des transactions et l'application des dispositifs de fidélité, afin de garantir la fiabilité des flux financiers et de limiter les erreurs comptables ou fraudes.
- Gérer la commande d'un client (sur le point de vente, en click-and-collect, en drive, en ligne...), en la réceptionnant ou en l'enregistrant via les outils numériques du magasin, puis en assurant sa préparation complète (sélection des produits, contrôle de conformité et des dates de péremption le cas échéant, emballage et étiquetage...), dans le respect des procédures internes et des règles d'hygiène, de sécurité et environnementales applicables, afin de garantir une livraison conforme et une expérience client qualitative.
- Traiter les retours, échanges ou réclamations des clients, en vérifiant la conformité des demandes au regard de la législation en vigueur, de la politique commerciale du magasin et des procédures internes, et en enregistrant les opérations dans le système de gestion, afin d'assurer une résolution conforme et sécurisée.
- Exploiter les informations issues des retours clients et de la veille sur les produits et tendances, en recueillant et transmettant les observations selon les processus internes, afin de contribuer à l'adaptation de l'offre, à l'amélioration de l'expérience client et au développement des ventes.
- Interpréter des indicateurs commerciaux (chiffre d'affaires, panier moyen ...), en les reliant aux observations réalisées en surface de vente, afin d'adapter ses actions et ainsi contribuer à son échelle à la performance commerciale.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Mise en situation professionnelle donnant lieu à deux jeux de rôles
- Évaluation écrite à partir de situations pratiques présentées

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Secteur du commerce de détail

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- Employé(e) de rayon libre-service
- Employé(e) polyvalent de rayon / de commerce / de magasin
- Equipier(e) de magasin
- Employé(e) commercial
- Employé(e) de vente
- Conseiller(e) de vente
- Collaborateur(trice) de vente
- Conseiller(e) clientèle magasin
- Assistant (e) commercial
- Conseiller(e) commercial
- Vendeur/vendeuse en prêt à porter
- Vendeur/vendeuse en magasin
- Vendeur/vendeuse spécialisé(e)
- vendeur/vendeuse conseil

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)	2 161 €
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) R1X62 — Vendeurs en habillement et accessoires, articles de luxe, de sport, de loisirs et culturels · 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)	141 337
Jugés difficiles à recruter	29 %
Emplois saisonniers	30 %

Familles professionnelles (FAP)

L0X60 — Secrétaires bureautiques et assimilés
L3X80 — Secrétaires de direction
R0X60 — Employés de libre service
R1X62 — Vendeurs en habillement et accessoires, articles de luxe, de sport, de loisirs et culturels
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

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

L'accès à la formation est ouvert aux candidats titulaires d'une certification de niveau 3 ou d'un niveau équivalent. À défaut, l'admission peut être accordée sur la base d'un entretien individuel permettant d'évaluer la motivation du candidat, la cohérence de son projet professionnel ainsi que sa capacité à suivre la formation.

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

Trois personnes sont désignées pour représenter le jury :

Un représentant de l'organisme certificateur Cafa formations

Deux professionnels extérieurs à Cafa formations dont la qualité est en lien avec la certification visée. Le professionnel occupe la fonction de Président du Jury.

COMPOSITION DU JURY — VAE

Conformément à l'article D. 6412-6 du Code du travail, le jury :

- est composé d'au moins deux membres,
- comprend obligatoirement au moins une personne qualifiée au titre de la certification visée,
- est désigné par l'organisme certificateur selon les règles spécifiques à chaque certification,
- est présidé par un président de jury ayant voix prépondérante en cas de partage égal des voix,
- assure une représentation équilibrée femmes/hommes,
- respecte les principes d'impartialité :
- aucun membre ne doit avoir accompagné le candidat dans sa démarche VAE ;
- aucun membre ne doit entretenir ou avoir entretenu de relation professionnelle ou personnelle avec le candidat.

Base légale

Date de décision	17/07/2026
Durée de l'enregistrement	5 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	17/07/2031
Date de dernière délivrance possible	17/07/2035

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2025	165	0	66 %	85 %
2024	138	0	57 %	85 %
2023	113	1	65 %	73 %
2022	105	0	89 %	78 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS
RNCP38525

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.cafa-formations-ecoledecommerce.com/employe-de-vente-polyvalent-en-magasin/>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/42662/>

Où se former

Formations référencées	4
Organismes	1
Régions couvertes	0
Prix indicatif	639 € – 2 025 €

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