CQP Employé de magasin

RNCP42951 · 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
Date d'enregistrement	30/10/2026
Date d'échéance	30/10/2029

Certificateur(s)

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

FEDERATION ENTREP COMMERCE DISTRIBUTION · SIRET : 78485587600040

ASSOCIATION PARITAIRE POUR LE DEVELOPPEMENT DU DIALOGUE SOCIAL DANS LA BRANCHE DU COMMERCE DE DETAIL ALIMENTAIRE NON SPE · SIRET : 92283202700010

Partenaires habilités

40 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 40 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 40 partenaires habilités : https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp42951-cqp-employe-de-magasin/partenaires

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

L'Employé de magasin contribue au bon fonctionnement d'un point de vente en assurant la disponibilité des produits,

la qualité du service client et l'application des procédures commerciales de l'enseigne. Il intervient au contact de la clientèle et participe à l'ensemble des opérations courantes nécessaires à l'activité commerciale.

ACTIVITÉS VISÉES

Tronc commun :

- Accueil d’un client au sein d’un point de vente
- Prise en charge des clients au sein d’un point de vente
- Approvisionnement des rayons libre-service
- Maintien du bon état marchand des rayons libre-service
- Valorisation des rayons

Option : Gestion des stocks

- Contrôle des niveaux de stock en réserve et en rayon
- Maintien du bon état de la réserve

Option : Encaissement en point de vente

- Tenue du poste de la caisse
- Passage des clients en caisse

Option : Gestion des caisses automatiques

- Tenue de la caisse automatique (bornes libre-service)
- Prise en charge des clients au passage en caisse automatique
- Contrôle de l'espace dédié aux caisses automatiques

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Tronc commun :

- Recevoir le client en appliquant les consignes du point de vente, afin de maintenir la qualité d’accueil, quel que soit le flux de clients.
- Informer le client des principales familles de produits et de services du point de vente en s’appuyant le cas échéant sur les outils numériques mis à disposition, afin de lui proposer ceux susceptibles de répondre à ses besoins et attentes.
- Traiter les demandes clients, en s’appuyant le cas échéant sur les outils numériques mis à disposition 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, en le sensibilisant le cas échéant sur les produits écoresponsables dans du point de vente afin de l'accompagner et d'anticiper ses besoins.
- Mettre en rayon les produits en tenant compte de l'affluence client, afin d'éviter la rupture de stock ou le surstock, dans le respect de l’implantation définie, des contraintes liées aux produits et des règles de sécurité et de prévention des risques.
- Contrôler le balisage et l'étiquetage en rayons des produits afin que les informations à disposition des clients soient à jour.
- Assurer le bon état marchand des rayons libre-service, dans le respect des consignes de présentation, de rotation des produits et de mise à disposition définies par le point de vente, afin de garantir la disponibilité et l’accessibilité des produits, ainsi que la circulation des clients.
- Agir contre la démarque dans le respect des procédures du point de vente afin de limiter les pertes de marchandises.
- Disposer les produits dans les rayons libre-service en appliquant les dispositifs de mise en valeur définis par le point de vente afin d’attirer l’attention du client qui pourrait favoriser l’acte d’achat.

Option : Gestion des stocks

- Réaliser des opérations de comptage à l’aide des outils numériques mis à disposition dans le respect des procédures en vigueur afin d’assurer la fiabilité des quantités de produits en rayon et en stock.
- Suivre les entrées et sorties de stock à l’aide des outils de gestion du point de vente afin d'alerter pour prévenir les ruptures, les surstocks et signaler les anomalies selon les procédures en vigueur.
- Ranger les stocks et la réserve en respectant les consignes de conditionnement et de tri afin de garantir un environnement de travail organisé et sécurisé.
- Entretenir le matériel de rangement et de manutention des stocks selon les consignes du point de vente afin de maintenir en état la réserve, de prévenir les situations à risque dans leur utilisation.

Option : Encaissement en point de vente

• Prendre le poste de caisse en contrôlant le fonds initial, le matériel d'encaissement conformément aux procédures du point de vente, afin de garantir le démarrage fiable des opérations d'encaissement.
• Réaliser les opérations de gestion des fonds de caisse (fonds de caisse, mouvements de fonds, demandes de monnaie, traitement des écarts…) conformément aux procédures de l'enseigne afin de garantir l'exactitude des encaissements et la conformité des opérations de caisse.
• Clôturer la caisse en vérifiant les fonds (moyen de paiement, bon d'achat, bon de réduction…) et en transmettant les opérations de caisse conformément aux procédures du point de vente afin d'assurer la sécurité des fonds accumulés au cours de la journée.
• Enregistrer les articles à l'aide du système d'encaissement informatisé en vérifiant le produit, sa cohérence entre la nomenclature du produit et son prix afin d'assurer une facturation juste, la fiabilité des données et la conformité aux règles commerciales en vigueur.
• Assurer la relation client lors du passage en caisse en adoptant une communication adaptée afin de garantir la qualité du service et la fluidité de l'encaissement.
• Réaliser les opérations d'encaissement des clients à l'aide du système de caisse informatisé en appliquant les procédures relatives aux différents moyens de paiement afin d'assurer la fiabilité et la sécurité des transactions.
• Agir contre la démarque en caisse en appliquant les procédures de contrôle des transactions et des comportements en caisse, afin de limiter les pertes et vols de marchandises.
Option : Gestion des caisses automatiques
• Prendre le poste en zone de caisses automatiques en vérifiant le fonctionnement des équipements, la disponibilité des consommables et l'environnement de travail, conformément aux procédures du point de vente, afin d'assurer la mise en service de la zone de caisses automatiques.
• Traiter les incidents simples sur les caisses automatiques (alertes système, erreurs de scan, blocages mineurs…) conformément aux procédures du point de vente, afin de rétablir rapidement le service et d'assurer la satisfaction client.
• Clôturer l'activité de la zone de caisses automatiques en vérifiant l'état des équipements, en assurant le rangement de l'espace et en transmettant les informations utiles, conformément aux procédures du point de vente, afin d'assurer la transmission des informations nécessaires à la continuité de l'activité.
• Accompagner le client dans l'utilisation de la caisse automatique en lui apportant une éventuelle assistance, afin de faciliter l'utilisation des caisses automatiques.
• Contrôler les passages en caisse automatique en appliquant les procédures de vérification et/ou d'intervention lors des alertes du système, afin d'assurer la conformité des opérations d'encaissement.
• Maintenir l'espace de caisse automatique en état de propreté, d'accessibilité et de fonctionnement conformément aux procédures du point de vente, afin de maintenir la zone de caisses automatiques en conditions opérationnelles.
• Agir contre la démarque à la caisse automatique en appliquant les procédures de contrôle des transactions et des comportements en caisse, afin de limiter les pertes de marchandises.

Blocs de compétences

RNCP42951BC01 — Gérer la relation client en point de vente

LISTE DE COMPÉTENCES

• Recevoir le client
en appliquant les consignes du point de vente, afin de maintenir la qualité d'accueil, quel que soit le flux de clients.
• Informer le client des principales familles de produits et de services du point de vente en s'appuyant le cas échéant sur les outils numériques mis à disposition, afin de lui proposer ceux susceptibles de répondre à ses besoins et attentes.
• Traiter les demandes clients, en s'appuyant le cas échéant sur les outils numériques mis à disposition 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, en le sensibilisant le cas échéant sur les produits écoresponsables dans du point de vente afin de l'accompagner et d'anticiper ses besoins.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

• Mises en situation professionnelle réelles
• Entretiens

RNCP42951BC02 — Gérer les stocks en réserve au sein d’un point de vente (Option)

LISTE DE COMPÉTENCES

• Réaliser des opérations de comptage à l’aide des outils numériques mis à disposition dans le respect des procédures en vigueur afin d’assurer la fiabilité des quantités de produits en rayon et en stock.
• Suivre les entrées et sorties de stock à l’aide des outils de gestion du point de vente afin d'alerter pour prévenir les ruptures, les surstocks et signaler les anomalies selon les procédures en vigueur.
• Ranger les stocks et la réserve en respectant les consignes de conditionnement et de tri afin de garantir un environnement de travail organisé et sécurisé.
• Entretenir le matériel de rangement et de manutention des stocks selon les consignes du point de vente afin de maintenir en état la réserve, de prévenir les situations à risque dans leur utilisation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

• Mises en situation professionnelle réelles
• Entretiens

RNCP42951BC03 — Réaliser la mise en rayon libre-service au sein d’un point de vente

LISTE DE COMPÉTENCES

• Mettre en rayon les produits en tenant compte de l'affluence client, afin d'éviter la rupture de stock ou le surstock, dans le respect de l’implantation définie, des contraintes liées aux produits et des règles de sécurité et de prévention des risques.
• Contrôler le balisage et l'étiquetage en rayons des produits afin que les informations à disposition des clients soient à jour.
• Assurer le bon état marchand des rayons libre-service, dans le respect des consignes de présentation, de rotation des produits et de mise à disposition définies par le point de vente, afin de garantir la disponibilité et l’accessibilité des produits, ainsi que la circulation des clients.
• Agir contre la démarque dans le respect des procédures du point de vente afin de limiter les pertes de marchandises.
• Disposer les produits dans les rayons libre-service en appliquant les dispositifs de mise en valeur définis par le point de vente afin d’attirer l’attention du client qui pourrait favoriser l’acte d’achat.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

• Mises en situation professionnelle réelles
• Entretiens

RNCP42951BC04 — Encaisser les produits en point de vente

LISTE DE COMPÉTENCES

• Prendre le poste de caisse en contrôlant le fonds initial, le matériel d’encaissement conformément aux procédures du point de vente, afin de garantir le démarrage fiable des opérations d’encaissement.
• Réaliser les opérations de gestion des fonds de caisse (fonds de caisse, mouvements de fonds, demandes de monnaie, traitement des écarts…) conformément aux procédures de l’enseigne afin de garantir l’exactitude des encaissements et la conformité des opérations de caisse.
• Clôturer la caisse en vérifiant les fonds (moyen de paiement, bon d’achat, bon de réduction…) et en transmettant les opérations de caisse conformément aux procédures du point de vente afin d'assurer la sécurité des fonds accumulés au cours de la journée.
• Enregistrer les articles à l’aide du système d’encaissement informatisé en vérifiant le produit, sa cohérence entre la nomenclature du produit et son prix afin d’assurer une facturation juste, la fiabilité des données et la conformité aux règles commerciales en vigueur.
• Assurer la relation client lors du passage en caisse en adoptant une communication adaptée afin de garantir la qualité du service et la fluidité de l’encaissement.
• Réaliser les opérations d’encaissement des clients à l’aide du système de caisse informatisé en appliquant les procédures relatives aux différents moyens de paiement afin d’assurer la fiabilité et la sécurité des transactions.
• Agir contre la démarque en caisse en appliquant les procédures de contrôle des transactions et des comportements en caisse, afin de limiter les pertes et vols de marchandises.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

• Mises en situation professionnelle réelles
• Entretiens

RNCP42951BC05 — Gérer la caisse automatique en point de vente

LISTE DE COMPÉTENCES

• Prendre le poste en zone de caisses automatiques en vérifiant le fonctionnement des équipements, la disponibilité des consommables et l'environnement de travail, conformément aux procédures du point de vente, afin d'assurer la mise en service de la zone de caisses automatiques.
• Traiter les incidents simples sur les caisses automatiques (alertes système, erreurs de scan, blocages mineurs…) conformément aux procédures du point de vente, afin de rétablir rapidement le service et d'assurer la satisfaction client.
• Clôturer l'activité de la zone de caisses automatiques en vérifiant l'état des équipements, en assurant le rangement de l'espace et en transmettant les informations utiles, conformément aux procédures du point de vente, afin d'assurer la transmission des informations nécessaires à la continuité de l'activité.
• Accompagner le client dans l'utilisation de la caisse automatique en lui apportant une éventuelle assistance, afin de faciliter l'utilisation des caisses automatiques.
• Contrôler les passages en caisse automatique en appliquant les procédures de vérification et/ou d'intervention lors des alertes du système, afin d'assurer la conformité des opérations d'encaissement.
• Maintenir l'espace de caisse automatique en état de propreté, d'accessibilité et de fonctionnement conformément aux procédures du point de vente, afin de maintenir la zone de caisses automatiques en conditions opérationnelles.
• Agir contre la démarque à la caisse automatique en appliquant les procédures de contrôle des transactions et des comportements en caisse, afin de limiter les pertes de marchandises.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

• Mises en situation professionnelle réelles
• Entretiens

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

Le jury de la délivrance de la certification est constitué par la CPNE.

Il est composé de membres issus paritairement des deux collèges (employeurs et salariés), ainsi que de professionnels et experts métiers désignés par les représentants des collèges. Sa composition garantit la légitimité paritaire des décisions de délivrance de la certification.

Et est composé à minima de 2 personnes :

- 1 représentant du collège Employeurs
- 1 représentant du collège Salariés

COMPOSITION DU JURY — VAE

e jury de la délivrance de la certification est constitué par la CPNE.

Il est composé de membres issus paritairement des deux collèges (employeurs et salariés), ainsi que de professionnels et experts métiers désignés par les représentants des collèges. Sa composition garantit la légitimité paritaire des décisions de délivrance de la certification.

Et est composé à minima de 3 personnes :

- 1 représentant du collège Employeurs
- 1 représentant du collège Salariés
- 1 représentant expert métier en lien avec le CQP visé.

Base légale

Date de décision	30/10/2026

Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	30/10/2029
Date de dernière délivrance possible	29/10/2033

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2025	1980	0	67 %	—
2024	2831	0	83 %	—

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS
RNCP38247

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)
RNCP38247

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)
https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/42951/