

Répertoire national des certifications professionnelles

CQP Employé de commerce

Active

CCN1 :-

CCN2 :-

CCN3 :-

Nomenclature du niveau de qualification : Sans niveau – le positionnement dans le cadre de national des certifications professionnelles est non déterminé

Code(s) NSF :

- 312 : Commerce, vente

Date d'échéance de l'enregistrement : 01-01-2024

N° de fiche

RNCP32447**CERTIFICATEUR(S)**

Nom légal	Nom commercial	Site internet
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 (http://www.fcd.fr)

RÉSUMÉ DE LA CERTIFICATION**Activités visées :**

L'employé/e de commerce exerce son activité au sein d'un ou plusieurs rayons d'un magasin de la grande distribution, sous la responsabilité d'un manager de rayon et/ou d'un chef de caisse, ou du directeur/trice de magasin directement dans les plus petits points de vente.

L'employé/e de commerce a pour missions principales de veiller à l'approvisionnement du rayon dans lequel il travaille et à sa mise en valeur, en respectant les règles de sécurité et d'hygiène et en contrôlant la rotation et les étiquetages des produits. Il veille aussi au rangement du linéaire et de la réserve. Il peut également avoir à tenir une caisse. Dans ce cas, il enregistre et encaisse les produits.

Impliqué dans la gestion de la relation client, il accueille et oriente le client dans ses achats et répond à ses demandes d'informations et/ou de conseils sur les produits du rayon.

Intégré au sein d'une équipe, il contribue à la vie du groupe en respectant les règles collectives et en partageant son savoir-faire.

Compétences attestées :

En fonction de la dominante "caisse", "rayon" ou rayon exclusif" les compétences attestées par le CQP sont les suivantes :

- Gestion de la relation client (commun aux 3 spécialités)
- Maintien du bon état marchand du rayon (commun aux 3 spécialités)
- Suivi des stocks et gestion de la réserve (pour les spécialités « dominante rayon » et « rayon exclusif »)
- Gestion de caisse (pour les spécialités « dominante caisse » et « dominante rayon »)
- Évolution dans son environnement de travail (commun aux 3 spécialités)
- Traitement d'une commande drive (option facultative possible pour les 3 spécialités)
- Cuisson du pain et viennoiserie (option facultative possible pour les 3 spécialités)
- Suivi qualité et expertise produits boucherie (option facultative possible pour les 3 spécialités)

BLOCS DE COMPÉTENCES

N° et intitulé du bloc	Liste de compétences	Modalités d'évaluation
<p>RNCP32447BC01</p> <p>Gestion de la caisse (pour les spécialités « dominante caisse » et « dominante rayon »)</p>	<p>Descriptif de la certification :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Préparer, ouvrir et fermer la caisse - Enregistrer des produits - Réaliser des encaissements et mouvements de fonds - Lutter contre la démarque en caisse - Réaliser le suivi des encaissements en caisse automatique 	<p>Modalités d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Observation en situation réelle, ou mise en situation, en entreprise par un professionnel (tuteur du candidat), qui remplit la grille d'évaluation du candidat (restitution formelle).
<p>RNCP32447BC02</p> <p>Traitement d'une commande drive (option facultative)</p>	<p>Descriptif de la certification :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Préparer et traiter la commande - Remettre la commande au client 	<p>Modalités d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Observation en situation réelle, ou mise en situation, en entreprise par un professionnel (tuteur du candidat), qui remplit la grille d'évaluation du candidat (restitution formelle). L'observation ou mise en situation est suivie d'un entretien avec le candidat. Ou : mise en situation en centre de formation par le formateur qui remplit la grille d'évaluation du candidat (restitution formelle). L'observation ou mise en situation est suivie d'un entretien avec le candidat. - Si l'observation a été précédée d'une formation, avis général du formateur sur le déroulement de la formation et l'acquisition des compétences par le candidat. - Examen de la grille d'évaluation par un jury paritaire de professionnels <p>Remise ou non d'un certificat de compétences si obtention du bloc :Oui</p>
<p>RNCP32447BC03</p> <p>Bloc 3 : Suivi des stocks et gestion de la réserve (pour les spécialités « dominante rayon » et « rayon exclusif »)</p>	<p>Descriptif de la certification :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mettre en œuvre les consignes en matière de réalisation d'inventaires - Utiliser les outils en vigueur en matière de suivi de stock - Mettre en œuvre les consignes en matière de tenue des réserves (rangement et nettoyage) - Entretien du matériel de rangement et de manutention - Contrôler la réception des marchandises - Enregistrer des entrées de stock 	<p>Modalités d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Observation en situation réelle, ou mise en situation, en entreprise par un professionnel (tuteur du candidat), qui remplit la grille d'évaluation du candidat (restitution formelle). L'observation ou mise en situation est suivie d'un entretien avec le candidat. - Si l'observation a été précédée d'une formation, avis général du formateur sur le déroulement de la formation et l'acquisition des compétences par le candidat. - Examen de la grille d'évaluation par un jury paritaire de professionnels. <p>Remise ou non d'un certificat de compétences si obtention du bloc :Oui</p>
<p>RNCP32447BC04</p> <p>Suivi qualité et expertise produits boucherie (option facultative)</p>	<p>Descriptif de la certification :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prendre et tenir le poste, et mettre en œuvre les procédures et consignes d'hygiène, de sécurité, de traçabilité, propres au rayon boucherie - Mettre en valeur les produits dans le rayon boucherie - Informer et conseiller le client sur le produit et son utilisation - Prendre une commande 	<p>Modalités d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Observation en situation réelle, ou mise en situation, en entreprise par un professionnel (tuteur du candidat), qui remplit la grille d'évaluation du candidat (restitution formelle). L'observation ou mise en situation est suivie d'un entretien avec le candidat. Ou : mise en situation en centre de formation par le formateur qui remplit la grille d'évaluation du candidat (restitution formelle). L'observation ou mise en situation est suivie d'un entretien avec le candidat. - Si l'observation a été précédée d'une formation, avis général du formateur sur le déroulement de la formation et l'acquisition des compétences par le candidat. - Examen de la grille d'évaluation par un jury paritaire de professionnels

	<ul style="list-style-type: none"> - Entretenir et nettoyer le matériel, les meubles et le poste de travail - Conditionner les produits 	Remise ou non d'un certificat de compétences si obtention du bloc :Oui
<p>RNCP32447BC05</p> <p>Cuisson du pain et viennoiserie (option facultative)</p>	<p>Descriptif de la certification :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Préparer les produits avant la cuisson - Cuire le pain et les viennoiseries - Conditionner les produits 	<p>Modalités d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Observation en situation réelle, ou mise en situation, en entreprise par un professionnel (tuteur du candidat), qui remplit la grille d'évaluation du candidat (restitution formelle). L'observation ou mise en situation est suivie d'un entretien avec le candidat. Ou : mise en situation en centre de formation par le formateur qui remplit la grille d'évaluation du candidat (restitution formelle). L'observation ou mise en situation est suivie d'un entretien avec le candidat. - Si l'observation a été précédée d'une formation, avis général du formateur sur le déroulement de la formation et l'acquisition des compétences par le candidat. - Examen de la grille d'évaluation par un jury paritaire de professionnels <p>Remise ou non d'un certificat de compétences si obtention du bloc :Oui</p>
<p>RNCP32447BC06</p> <p>Bloc 2 : Maintien du bon état marchand du rayon (commun aux 3 spécialités)</p>	<p>Descriptif de la certification :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Assurer le bon état marchand du/des rayon(s) (Approvisionnement, maintien marchand, et contrôle de la qualité des produits) - Implanter les produits dans le rayon (notion générale) - Réaliser, mettre à jour et suivre le balisage et l'étiquetage du rayon - Mettre en valeur les produits dans le rayon et assurer leur visibilité - Lutter contre la démarque en rayon 	<p>Modalités d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Observation en situation réelle, ou mise en situation, en entreprise par un professionnel (tuteur du candidat), qui remplit la grille d'évaluation du candidat (restitution formelle). L'observation ou mise en situation est suivie d'un entretien avec le candidat. - Si l'observation a été précédée d'une formation, avis général du formateur sur le déroulement de la formation et l'acquisition des compétences par le candidat. - Examen de la grille d'évaluation par un jury paritaire de professionnels. <p>Remise ou non d'un certificat de compétences si obtention du bloc :Oui</p>
<p>RNCP32447BC07</p> <p>Gestion de la relation client (commun aux 3 spécialités)</p>	<p>Descriptif de la certification :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accueillir, informer et orienter le client - Traiter les réclamations clients afin de préserver une relation commerciale de qualité - Conseiller un client 	<p>Modalités d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Observation en situation réelle, ou mise en situation, en entreprise par un professionnel (tuteur du candidat), qui remplit la grille d'évaluation du candidat (restitution formelle). L'observation ou mise en situation est suivie d'un entretien avec le candidat. - Si l'observation a été précédée d'une formation, avis général du formateur sur le déroulement de la formation et l'acquisition des compétences par le candidat. - Examen de la grille d'évaluation par un jury paritaire de professionnels. <p>Remise ou non d'un certificat de compétences si obtention du bloc :Oui</p>
<p>RNCP32447BC08</p> <p>Évolution dans son environnement de travail (commun aux 3 spécialités)</p>	<p>Descriptif de la certification :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adapter sa communication en fonction de son interlocuteur - Contribuer à diffuser l'information - Respecter les règles collectives - Travailler en équipe - Contribuer dans un groupe - Partager son savoir-faire - Comprendre les grands principes de la politique de l'enseigne et de son fonctionnement - Comprendre les évolutions 	<p>Modalités d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Observation en situation réelle, ou mise en situation, en entreprise par un professionnel (tuteur du candidat), qui remplit la grille d'évaluation du candidat (restitution formelle). L'observation ou mise en situation est suivie d'un entretien avec le candidat. - Si l'observation a été précédée d'une formation, avis général du formateur sur le déroulement de la formation et l'acquisition des compétences par le candidat. - Examen de la grille d'évaluation par un jury paritaire de professionnels. <p>Remise ou non d'un certificat de compétences si obtention du bloc :Oui</p>

numériques

Description des modalités d'acquisition de la certification par capitalisation des blocs de compétences et/ou par équivalence :

Une spécialité à choisir obligatoirement : « dominante caisse » ou « dominante rayon » ou « rayon exclusif ».

Les blocs de compétences :

- Gestion de la relation client (commun aux 3 spécialités)
- Maintien du bon état marchand du rayon (commun aux 3 spécialités)
- Suivi des stocks et gestion de la réserve (pour les spécialités « dominante rayon » et « rayon exclusif »)
- Gestion de caisse (pour les spécialités « dominante caisse » et « dominante rayon »)
- Évolution dans son environnement de travail (commun aux 3 spécialités)

- Traitement d'une commande drive (option facultative possible pour les 3 spécialités)
- Cuisson du pain et viennoiserie (option facultative possible pour les 3 spécialités)
- Suivi qualité et expertise produits boucherie (option facultative possible pour les 3 spécialités)

Pour obtenir le CQP, le candidat devra valider l'ensemble des blocs de compétences obligatoires qui le composent.

SECTEUR D'ACTIVITÉ ET TYPE D'EMPLOI

Secteurs d'activités :

Le titulaire du CQP Employé/e de commerce, 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) :

Type d'emplois accessibles :

Employé/e de commerce, Employé/e commercial/e, Employé/e libre-service, Hôte/sse de caisse

Code(s) ROME :

- D1106 - Vente en alimentation
- D1505 - Personnel de caisse
- D1507 - Mise en rayon libre-service

Références juridiques des réglementations d'activité :

VOIES D'ACCÈS

Le cas échéant, prérequis à la validation des compétences :

Validité des composantes acquises :

Voie d'accès à la certification	Oui	Non	Composition des jurys
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant		X	-
En contrat d'apprentissage		X	-
Après un parcours de formation continue	X		Jury paritaire de la CPNE
En contrat de professionnalisation	X		Jury paritaire de la CPNE
Par candidature individuelle		X	-

Par expérience	X	Jury paritaire de la CPNE
		Oui Non
Inscrite au cadre de la Nouvelle Calédonie		X
Inscrite au cadre de la Polynésie française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS PROFESSIONNELLES, CERTIFICATIONS OU HABILITATIONS

Lien avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations : Non

BASE LÉGALE

Référence des arrêtés et décisions publiés au Journal Officiel ou au Bulletin Officiel (enregistrement au RNCP, création diplôme, accréditation...) :

Date du JO / BO	Référence au JO / BO
27-12-2018	Arrêté du 27 décembre 2018 publié au Journal Officiel du 4 janvier 2019 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans avec effet au 4 janvier 2019, jusqu'au 4 janvier 2024.

Date du dernier Journal Officiel ou Bulletin Officiel : 04-01-2019

Date d'échéance de l'enregistrement	01-01-2024
-------------------------------------	------------

POUR PLUS D'INFORMATIONS

Statistiques :

Lien internet vers le descriptif de la certification :

SecretariatCPNE@fcd.fr

A ce jour, le CQP est délivré aux salariés d'entreprises relevant de la branche du commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire (pas aux demandeurs d'emploi).

Liste partielle des organismes préparant à la certification :

Nom légal	Rôle
CENTRE DE FORMATION ET COMPETENCES	Habilitation pour former

Liste complète des organismes préparant à la certification

(<https://certifpro.francecompetences.fr/webapp/services/edition/exportPartenaireSp/19703/true>)

Fiche au format antérieur au 01/01/2019

(<https://certifpro.francecompetences.fr/webapp/services/enregistrementDroit/downloadAncFormat/19703>)