

Répertoire national des certifications professionnelles

CQP Employé de magasin

Active

CCN1 : 3021 - Commerce à prédominance alimentaire

CCN2 : -

CCN3 : -

Nomenclature du niveau de qualification : Niveau 3

Code(s) NSF :

- 312 : Commerce, vente

Formacode(s) :

- 34589 : Caisse

- 34559 : Gestion rayon

Date d'échéance de l'enregistrement : 15-11-2026

N° de fiche

RNCP38247

CERTIFICATEUR(S)

Nom légal	SIRET	Nom commercial	Site internet
FEDERATION ENTREP COMMERCE DISTRIBUTION	78485587600040		https://www.fcd.fr/ (https://www.fcd.fr/)
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

Objectifs et contexte de la certification :

L'Employé de magasin intervient dans le cadre d'un ou plusieurs rayons d'un magasin, sous la responsabilité d'un manager de rayon et/ou d'un chef de caisse, ou du directeur de magasin directement dans les plus petits points de vente. 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.).

Il comprend 3 options :

1. gérer les stocks en réserve ;
2. encaisser des produits ;
3. gérer la caisse automatique.

Il s'agit de proposer des options en lien avec la spécialisation métier et permettant la reconnaissance de la poly activité nécessaire aux Employés de magasin travaillant dans différents types de structures ou formats de magasins.

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

Approvisionnement des produits dans le rayon libre-service

Maintien du bon état marchand du rayon libre-service

Contrôle des niveaux de stock en réserve et en rayon

Maintien du bon état de la réserve

Gestion de la caisse

Passage des clients en caisse

Prise en charge des clients au passage en caisse automatique

Contrôle de l'espace dédié aux caisses automatiques

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.

Informé 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 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

dans l'établissement afin de l'accompagner et d'anticiper ses besoins.

Mettre en rayon les produits dans le rayon libre-service en tenant compte de l'affluence client afin d'éviter la rupture de stock ou le surstock.

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

Veiller à l'état marchand du rayon libre-service tout au long de la journée afin de faciliter la circulation des clients dans les rayons et l'accessibilité aux produits.

Agir contre la démarque dans le respect des procédures de l'établissement afin de limiter les pertes de marchandises.

Réaliser des opérations de comptage dans le respect des procédures en vigueur afin de connaître précisément les quantités de chaque produit en rayon et en stock.

Suivre les entrées et sorties de stock en utilisant les outils de gestion de l'établissement afin d'alerter pour éviter les ruptures de stock ou les surstocks.

Ranger les stocks et la réserve en respectant les consignes de conditionnement et de tri afin de faciliter et de sécuriser l'accès aux stocks.

Entretenir le matériel de rangement et de manutention des stocks selon les consignes de l'établissement afin de maintenir en état la réserve.

Ouvrir la caisse selon les procédures du magasin afin de préparer l'encaissement des clients.

Appliquer les procédures en vigueur concernant l'encaissement et les fonds afin de sécuriser les fonds de la caisse.

Fermer la caisse selon les procédures du magasin afin d'assurer la sécurité des fonds accumulés au cours de la journée.

Enregistrer les produits de manière fiable et efficace afin que les achats des clients soient précisément comptabilisés.

Encaisser le client en proposant les différentes modalités de paiement afin d'assurer un flux sécurisé des fonds.

Agir contre la démarque en caisse afin de limiter les pertes de marchandises.

Accompagner le client sur les manœuvres à suivre sur caisse automatique afin d'apporter une assistance au client.

Contrôler les passages en caisse automatique afin d'assurer le respect des protocoles et réglementation en vigueur.

Ranger les espaces de caisse automatique afin de garantir une expérience client conforme à l'image du magasin.

Agir contre la démarque en caisse automatique afin de limiter les pertes de marchandises.

Modalités d'évaluation :

Evaluations en situations professionnelles réelles :

Observations en situation de travail ;

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

BLOCS DE COMPÉTENCES

RNCP38247BC01 - Gérer la relation client

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
<p>Recevoir le client en appliquant les consignes de l'établissement afin de maintenir la qualité d'accueil, quel que soit le flux de clients.</p> <p>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.</p> <p>Traiter les demandes clients 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.</p> <p>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.</p>	<p>Observation en situation de travail</p> <p>Questionnements avec l'apport d'éléments de preuve par le candidat</p>

RNCP38247BC02 - Mettre en rayon libre-service

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
<p>Mettre en rayon les produits dans le rayon libre-service en tenant compte de l'affluence client afin d'éviter la rupture de stock ou le surstock.</p> <p>Contrôler le balisage et l'étiquetage des produits en rayon libre-service afin que les informations de prix à disposition des clients</p>	<p>Observation en situation de travail</p> <p>Questionnements avec l'apport d'éléments de preuve par le candidat</p>

soient à jour.

Veiller à l'état marchand du rayon libre-service tout au long de la journée afin de faciliter la circulation des clients dans les rayons et l'accessibilité aux produits.

Agir contre la démarque dans le respect des procédures de l'établissement afin de limiter les pertes de marchandises.

RNCP38247BC03 - Option 1 : Gérer les stocks en réserve

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
<p>Réaliser des opérations de comptage dans le respect des procédures en vigueur afin de connaître précisément les quantités de chaque produit en rayon et en stock.</p> <p>Suivre les entrées et sorties de stock en utilisant les outils de gestion de l'établissement afin d'alerter pour éviter les ruptures de stock ou les surstocks.</p> <p>Ranger les stocks et la réserve en respectant les consignes de conditionnement et de tri afin de faciliter et de sécuriser l'accès aux stocks.</p> <p>Entretenir le matériel de rangement et de manutention des stocks selon les consignes de l'établissement afin de maintenir en état la réserve.</p>	<p>Observation en situation de travail</p> <p>Questionnements avec l'apport d'éléments de preuve par le candidat</p>

RNCP38247BC04 - Option 2 : Encaisser des produits

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
<p>Ouvrir la caisse selon les procédures du magasin afin de préparer l'encaissement des clients.</p> <p>Appliquer les procédures en vigueur concernant l'encaissement et les fonds afin de sécuriser les fonds de la caisse.</p> <p>Fermer la caisse selon les procédures du magasin afin d'assurer la sécurité des fonds accumulés au cours de la journée.</p> <p>Enregistrer les produits de manière fiable et efficace afin que les achats des clients soient précisément</p>	<p>Observation en situation de travail</p> <p>Questionnements avec l'apport d'éléments de preuve par le candidat</p>

comptabilisés.

Encaisser le client en proposant les différentes modalités de paiement afin d'assurer un flux sécurisé des fonds.

Agir contre la démarque en caisse afin de limiter les pertes de marchandises.

RNCP38247BC05 - Option 3 : Gérer la caisse automatique

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
<p>Accompagner le client sur les manœuvres à suivre sur caisse automatique afin d'apporter une assistance au client.</p> <p>Contrôler les passages en caisse automatique afin d'assurer le respect des protocoles et réglementation en vigueur.</p> <p>Ranger les espaces de caisse automatique afin de garantir une expérience client conforme à l'image du magasin.</p> <p>Agir contre la démarque en caisse automatique afin de limiter les pertes de marchandises.</p>	<p>Observation en situation de travail</p> <p>Questionnements avec l'apport d'éléments de preuve par le candidat</p>

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

Chaque bloc de compétences est évalué indépendamment des autres blocs de compétences qui composent le CQP.

Le CQP est obtenu lorsque le candidat a validé les 2 blocs de compétences du tronc commun ainsi que l'un des blocs optionnels.

À noter que les CQP de la branche du commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire disposent de plusieurs blocs de compétences transversaux au secteur. Ceux-ci peuvent donc être obtenus par correspondance.

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

Code(s) ROME :

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

Références juridiques des réglementations d'activité :

VOIES D'ACCÈS

Le cas échant, prérequis à l'entrée en formation :

Le cas échant, prérequis à la validation de la certification :

Pré-requis distincts pour les blocs de compétences :

Non

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		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.
En contrat de professionnalisation	X		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.
Par candidature individuelle		X	-
Par expérience	X		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.

	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

Aucune correspondance

BASE LÉGALE

Référence au(x) texte(s) réglementaire(s) instaurant la certification :

Date du JO / BO	Référence au JO / BO
04/01/2019	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 de décision	15-11-2023
Durée de l'enregistrement en années	3
Date d'échéance de l'enregistrement	15-11-2026
Date de dernière délivrance possible de la certification	15-11-2030
Promotions (année d'obtention) pouvant bénéficier du niveau de qualification octroyé	2022 2021

POUR PLUS D'INFORMATIONS

Statistiques :

Année d'obtention de la certification	Nombre de certifiés	Nombre de certifiés à la suite d'un parcours vae	Taux d'insertion global à 6 mois (en %)	Taux d'insertion dans le métier visé à 6 mois (en %)	d a
2022	3663	0	96	72	
2021	4265	0	96	83	

Lien internet vers le descriptif de la certification :

Liste complète des organismes préparant à la certification

(<https://certifpro.francecompetences.fr/webapp/services/edition/exportPartenaireSp/24874/true>)

Certification(s) antérieure(s) :

N° de la fiche	Intitulé de la certification remplacée
RNCP32447 (/recherche/rncp/32447)	CQP Employé de commerce

Référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation :

Référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation

(<https://certifpro.francecompetences.fr/api/enregistrementDroit/refActivity/24874/489258>)

