

CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

Accueil > Trouver une certification > Répertoire national des certifications professionnelles > CQP Animateur opérationnel en magasin

← Retour à la recherche

CQP Animateur opérationnel en magasin

Code de la fiche :
RNCP38253

Etat :
Active

 [Télécharger la fiche](#)  [Aide en ligne](#)  [Supplément Europass : FR - EN](#)

L'essentiel

	CCN1	3021 - Commerce à prédominance alimentaire
	Nomenclature du niveau de qualification	Niveau 4
	Code(s) NSF	312 : Commerce, vente
	Formacode(s)	34584 : Animation vente
	Date d'échéance de l'enregistrement	15-11-2026

Certificateur(s)

Résumé de la certification

Blocs de compétences

Secteur d'activité et type d'emploi

Voie d'ac

Liens avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations

Base légale

Pour plus d'informations

Certificateur(s)



Top

Nom légal	Siret	Nom commercial	Site internet
FEDERATION ENTREP COMMERCE DISTRIBUTION	784855876 00040	-	https://www.fcd.fr/
ASSOCIATION PARITAIRE POUR LE DEVELOPPEMENT DU DIALOGUE SOCIAL DANS LA BRANCHE DU COMMERCE DE DETAIL ALIMENTAIRE NON SPE	922832027 00010	-	-
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

Résumé de la certification

Objectifs et contexte de la certification :

L'Animateur opérationnel en magasin intervient dans le cadre de l'animation des opérations d'un point de vente de grande distribution. 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.).

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

Application de la stratégie commerciale de l'entreprise

Animation des équipes en magasin

Application des procédures de sécurité

Application des procédures d'actions contre la démarque

Approvisionnement d'un rayon

Mise en valeur des produits

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.

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.

Traiter les demandes clients jusqu'à la prise de congé 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.

Déployer la stratégie commerciale du magasin en collaboration avec le manager afin d'atteindre les objectifs commerciaux.

Mettre en application la stratégie commerciale avec l'équipe afin que le travail des collaborateurs soit coordonné.

Suivre l'activité à l'aide d'indicateurs afin d'assurer la mise en œuvre de la stratégie commerciale.

Gérer le travail des équipes en collaboration avec le manager afin de garantir l'efficacité des activités commerciales et le respect des procédures.

Communiquer avec les collaborateurs de façon efficace afin de faciliter le travail d'équipe.

Respecter les règles de sécurité en vigueur sur la zone de travail afin de garantir l'intégrité physique des personnes (équipes et/ou clients et/ou entreprise), en collaboration avec le manager.

Contribuer à l'amélioration des procédures de sécurité en collaboration avec le manager afin de les adapter aux conditions de l'environnement de travail.

Respecter la stratégie de lutte contre la démarque en vigueur dans l'entreprise, en collaboration avec le manager afin de limiter les pertes de marchandises.

Contribuer à l'amélioration de la stratégie de lutte contre la démarque en collaboration avec le manager afin d'améliorer son efficacité.

Organiser le circuit de marchandises, de la réception des commandes à la mise en rayon des produits afin d'optimiser la gestion des stocks.

Contribuer au passage des commandes de produits spécifiques au(x) rayon(s) afin de prévenir les situations de rupture de stocks et de surstock, en lien avec son supérieur hiérarchique.

Veiller à l'état de la réserve en procédant à des contrôles et à des inventaires dans le respect des procédures afin d'optimiser l'organisation de la réserve, en lien avec son responsable hiérarchique.

Veiller à l'implantation des produits dans le rayon en réalisant des contrôles afin que le rayon soit attractif et agréable pour les clients.

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

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

RNCP38253BC01 - 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 congé 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>

RNCP38253BC02 - Contribuer à l'animation opérationnelle en magasin

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
<p>Déployer la stratégie commerciale du magasin en collaboration avec le manager afin d'atteindre les objectifs commerciaux.</p> <p>Mettre en application la stratégie commerciale avec l'équipe afin que le travail des collaborateurs soit coordonné.</p> <p>Suivre l'activité à l'aide d'indicateurs afin d'assurer la mise en œuvre de la stratégie commerciale.</p> <p>Gérer le travail des équipes en collaboration avec le manager afin de garantir l'efficacité des activités commerciales et le respect des procédures.</p> <p>Communiquer avec les collaborateurs de façon efficace afin de faciliter le travail d'équipe.</p>	<p>Observation en situation de travail</p> <p>Questionnements avec l'apport d'éléments de preuve par le candidat</p>

RNCP38253BC03 - Contribuer aux procédures de la structure

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
<p>Respecter les règles de sécurité en vigueur sur la zone de travail afin de garantir l'intégrité physique des personnes (équipes et/ou clients et/ou entreprise), en collaboration avec le manager.</p> <p>Contribuer à l'amélioration des procédures de sécurité en collaboration avec le manager afin de les adapter aux conditions de l'environnement de travail.</p> <p>Respecter la stratégie de lutte contre la démarque en vigueur dans l'entreprise, en collaboration avec le manager afin de limiter les pertes de marchandises.</p> <p>Contribuer à l'amélioration de la stratégie de lutte contre la démarque en collaboration avec le manager afin d'améliorer son efficacité.</p>	<p>Observation en situation de travail</p> <p>Questionnements avec l'apport d'éléments de preuve par le candidat</p>

RNCP38253BC04 - Contribuer à la gestion et à l'animation opérationnelle d'un rayon

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
<p>Organiser le circuit de marchandises, de la réception des commandes à la mise en rayon des produits afin d'optimiser la gestion des stocks.</p> <p>Contribuer au passage des commandes de produits spécifiques au(x) rayon(s) afin de prévenir les situations de rupture de stocks et de surstock, en lien avec son supérieur hiérarchique.</p> <p>Veiller à l'état de la réserve en procédant à des contrôles et à des inventaires dans le respect des procédures afin d'optimiser l'organisation de la réserve, en lien avec son responsable hiérarchique.</p> <p>Veiller à l'implantation des produits dans le rayon en réalisant des contrôles afin que le rayon soit attractif et agréable pour les clients.</p> <p>Contrôler le balisage et l'étiquetage des produits en rayon afin que les informations prix à disposition des clients soient correctes et à jour.</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 4 blocs de compétences.

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 Animateur opérationnel en magasin travaille au sein 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 :

Animateur de rayon ou services

Second de rayon

Adjoint du manager de rayon ou de services

Code(s) ROME :

D1508 - Encadrement du personnel de caisses

D1502 - Management/gestion de rayon produits alimentaires

D1503 - Management/gestion de rayon produits non alimentaires

Références juridiques des réglementations d'activité :

Voie 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

Voie d'accès à la certification	Oui	Non	Composition des jurys	Date de dernière modification
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) règlementaire(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 2023 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 %)	Taux d'insertion dans le métier visé à 2 ans (en %)
2022	251	0	100	85	-
2021	569	0	100	34	-

Liste des organismes préparant à la certification :

[Liste des organismes préparant à la certification](#)

Historique des changements de certificateurs :

Nom légal du certificateur	Siret du certificateur	Action	Date de la modification
ASSOCIATION PARITAIRE POUR LE DEVELOPPEMENT DU DIALOGUE SOCIAL DANS LA BRANCHE DU COMMERCE DE DETAIL ALIMENTAIRE NON SPE	92283202700010	Est ajouté	10-03-2025

Certification(s) antérieure(s) :

Code de la fiche	Intitulé de la certification remplacée
<u>RNCP32104</u>	CQP Animateur opérationnel en magasin

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

Référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation