

Objectifs de la formation



- Accueillir, orienter et conseiller un client
- Connaître et respecter les consignes de sécurité
- Adapter sa communication pour le travail en équipe
- Recevoir le client en appliquant les consignes de l'établissement afin de maintenir la qualité d'accueil, quel que soit le flux de clients.
- Informer 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.
- 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.
- Entretien le matériel de rangement et de manutention des stocks selon les consignes de l'établissement afin de maintenir en état la réserve.
- Récupérer les produits selon les procédures du magasin et en utilisant les outils à disposition afin de préparer avec efficacité les commandes.
- Finaliser les commandes afin de les stocker de manière organisée en attendant le retrait.
- Remettre la commande au client selon les procédures du magasin afin qu'elle soit disponible à l'heure et à l'endroit sélectionné lors de la prise de commande : remise en magasin, livraison à domicile, casiers, drive...
- Procéder à un acte de validation de la commande (scan, signature, encaissement) conformément à la procédure magasin afin de clore la transaction auprès du client.

CQP Employé de Drive RNCP 38249

Nomenclature du niveau de qualification : Niveau 3

Code(s) NSF :312 : Commerce, vente

Formacode(s) :34587 : Grande Distribution, 31743 : Expedition

Certificateur : Fédération du commerce et de la distribution

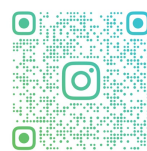
Date d'échéance de l'enregistrement : 15-11-2026

Voies d'accès

- Par expérience
- En contrat de professionnalisation
- Après un parcours de formation continue

Public H/F

- Salarié
- Demandeur d'emploi



propuls
formation

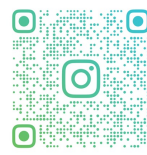
CQP Employé(e) de drive



Programme

- Gérer la relation client
 - C1 – Recevoir le client en appliquant les consignes de l'établissement afin de maintenir la qualité d'accueil, quel que soit le flux de clients.
Le marché de la Distribution et son évolution
 - C2 – Informer 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.
 - C3 – 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.
Établir une communication constructive avec les membres de l'équipe
 - C4 – 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.
Les grands principes de la politique de l'enseigne
La communication vers le client et les différents supports média et avec les membres de l'équipe
Comprendre les évolutions numériques
- Gérer les stocks en réserve
 - C5 - 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.
 - C6 - 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.
 - C7 - 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.
 - C8 - Entretenir le matériel de rangement et de manutention des stocks selon les consignes de l'établissement afin de maintenir en état la réserve.
- Traiter une commande internet
 - C9 - Récupérer les produits selon les procédures du magasin et en utilisant les outils à disposition afin de préparer avec efficacité les commandes.
Suivre les gestes et postures adaptées sur son poste
Connaître les règles d'hygiène liées à la sécurité alimentaire
 - C10 - Finaliser les commandes
afin de les stocker de manière organisée en attendant le retrait.
 - C11 - Remettre la commande au client selon les procédures du magasin afin qu'elle soit disponible à l'heure et à l'endroit sélectionné lors de la prise de commande : remise en magasin, livraison à domicile, casiers, drive...
 - C12 - Procéder à un acte de validation de la commande (scan, signature, encaissement) conformément à la procédure magasin afin de clore la transaction auprès du client.
Établir une communication constructive avec les membres de l'équipe.
- Accompagnement & évaluation
- 34 modules Elearning selon un parcours chronologique





Validation

- Feuilles de présence
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Observation en poste de travail
- Grille d'évaluation de la pratique professionnelle par blocs de compétences
- Évaluation des acquis théorique de la formation
- Certificat de réalisation de l'action de formation
- Validation des blocs de compétences en totalité ou de façon partielle

- TAUX DE REUSSITE : 81%
- TAUX D'INSERTION dans le métier visé : 76%

Modalités

- Durée : minimum 6 mois
- Selon contrat employeur : à partir de 180h
- Blended learning
 - Formation en magasin
 - Formation en salle
 - Formation à distance



Tarifs

3 840 €



Moyens pédagogiques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de la formation projetés
- Exposés théoriques
- Étude de cas concrets
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation
- Parcours formation en elearning
- Apprentissage sur le poste de travail avec un tuteur



Postes visés

- Employé(e) de Drive