

## Objectifs de la formation

- Connaitre le cadre du marché de la Distribution
- Comprendre la stratégie de communication avec l'usage des nouveaux supports digitaux
- Identifier la politique commerciale de l'enseigne
- Identifier la politique commerciale de l'enseigne
- Identifier les règles de préparation d'un inventaire
- Savoir consulter un stock et en assurer le suivi
- Respecter les consignes de rangement et nettoyage des réserves
- Identifier les impacts des ruptures et des surstocks
- Identifier les sources de démarques en magasin et à son poste
- Savoir implanter les produits dans un linéaire
- Mettre en valeur des promotions
- Accueillir, orienter et conseiller un client
- Connaitre les services proposés dans un magasin
- Adapter sa posture et sa communication à tous les types de clients
- Remonter les anomalies à sa hiérarchie
- Connaitre et respecter les consignes de sécurité
- Adapter sa communication pour le travail en équipe
- Utiliser une caisse enregistreuse avec les différents moyens de paiements



### CQP Employé de Magasin RNCP 38247

Nomenclature du niveau de qualification : Niveau 3

Code(s) NSF :312 : Commerce, vente

Formacode(s) :34589 : Caisse, 34559 : Gestion rayon

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

### Modalités

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

### Public H/F

- Salarié
- Demandeur d'emploi

### Postes visés

- Employé(e) de rayon
- Hôte(esse) de caisse




### Programme 1.2

- 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
- Mettre en rayon libre-service
  - C5 – 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.
  - C6 - 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.
  - C7 - 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.
  - C8 - Agir contre la démarque
  - dans le respect des procédures de l'établissement afin de limiter les pertes de marchandises.
  - Connaître les règles d'hygiène liées à la sécurité alimentaire
  - Suivre les gestes et postures adaptées sur son poste
- Option 1 : Gérer les stocks en réserve
  - C9 - 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.
  - C10 - 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.
  - C11 - 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.
  - C12 - Entretenir le matériel de rangement et de manutention des stocks selon les consignes de l'établissement afin de maintenir en état la réserve.
- Option 2 : Encaisser des produits
  - C13 - Ouvrir la caisse selon les procédures du magasin afin de préparer l'encaissement des clients.
  - C14 - Appliquer les procédures en vigueur concernant l'encaissement et les fonds afin de sécuriser les fonds de la caisse.
  - C15 - Fermer la caisse selon les procédures du magasin afin d'assurer la sécurité des fonds accumulés au cours de la journée.
  - C16 - Enregistrer les produits de manière fiable et efficace afin que les achats des clients soient précisément comptabilisés.
  - C17 - Encaisser le client en proposant les différentes modalités de paiement afin d'assurer un flux sécurisé des fonds.
  - C18 - Agir contre la démarque en caisse afin de limiter les pertes de marchandises.
- Option 3 : Gérer la caisse automatique
- Accompagnement & évaluation
- 34 modules Elearning selon un parcours chronologique



 **Programme 2.2**

- 
- Option 3 : Gérer la caisse automatique
    - C19 - Accompagner le client sur les manœuvres à suivre sur caisse automatique afin d'apporter une assistance au client.
    - C20 - Contrôler les passages en caisse automatique afin d'assurer le respect des protocoles et réglementation en vigueur.
    - C21 - Ranger les espaces de caisse automatique afin de garantir une expérience client conforme à l'image du magasin.
    - C22 - Agir contre la démarque en caisse automatique afin de limiter les pertes de marchandises.
  - Accompagnement & évaluation
    - Identifier les compétences à acquérir et à évaluer
    - Informer le candidat des droits et devoirs pendant la formation en entreprise
    - Identification des besoins en formation
    - Définition du parcours professionnel
    - Identification du projet professionnel
  - 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%

**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

**Tarifs****3 840 €**