

L'employé(e) 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.).

**PUBLICS :**

Toutes personnes ayant pour objectif d'évoluer dans le secteur de la vente et du commerce.

Type d'emplois accessibles :

- Employé(e) de commerce
- Employé(e) commercial
- Employé(e) libre-service
- Hôte(sse) de caisse

**PRÉ-REQUIS :**

Pas de pré-requis.

**OBJECTIFS :**

- 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.
- 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.
- Entretien du 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.

**Compétences à acquérir :**

Gérer la relation client  
Gérer les stocks en réserve  
Gérer la caisse automatique  
Mettre en rayon libre-service  
Encaisser des produits

**DURÉE :**

7 heures de formation / semaine / 37 jours / 259 heures  
Lieu d'animation : sur site ou en distanciel

**MÉTHODES :**

Toutes les méthodes pédagogiques sont utilisées (Affirmative, Interrogative, Démonstrative et Applicative) pour mettre en place une interaction avec les participants et favoriser l'assimilation des notions.

**VALIDATION :**

Réalisation de travaux pratiques et exercices > Evaluations formatives  
Exercice final de pratique > Évaluation sommative

Obtenir le CQP Employé(e) de magasin (F/H)

Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP) : RNCP38247

### PROGRAMME :

	Nombre heure/séque nce	SEMAINE 1 à 37
<b>1 GESTION DE LA RELATION CLIENT</b>		
<b>Accueil, information et orientation des clients</b>		
Accueillir le client dans le magasin en appliquant les consignes	3,00	S1
Maintenir en qualité d'accueil quel que soit le flux clients	3,50	S1
informer le client sur les grandes familles de produits et services proposés par le magasin et l'enseigne	3,50	S2
s'exprimer de manière adaptée face au client	3,50	S2
<b>Traitement des réclamations clients</b>		
Identifier la nature de la réclamation afin d'orienter le client vers le bon interlocuteur le cas échéant	7,00	S3
Identifier les causes d'une réclamation par un questionnement adapté et recueillir les éléments factuels	3,50	S4
Traiter les situations relationnelles difficiles avec les clients	3,50	S4
Adapter les réponses faites au client pour développer une relation commerciale de qualité, le fidéliser et l'orienter vers un nouvel achat	7,00	S5
<b>Conseiller le client</b>		
Conseiller le client sur le rayon, sur les produits/services ou leur utilisation	2,50	S6
Prendre en compte les besoins et les attentes du client et lui apporter une réponse personnalisée	2,50	S6
Identifier les produits susceptibles de répondre aux besoins et aux attentes du client et les présenter	2,00	S6
<b>2 MAINTIEN DU BON ÉTAT MARCHAND DU RAYON</b>		

Date de création : 20/06/2021

Date de mise à jour : 01/05/2024

MPOP DESIGN'

13, rue BRAME 59390 LANNOY

☎ : 06.88.47.19.59

<b>Assurer le bon état marchand du /des rayons</b>		
Réaliser la mise en rayon en anticipant les risques de rupture ou de surstock et dans le respect du plan d'implantation et de présentation des produits	7,00	S7
Prendre en compte le flux client pour déclencher la mise en rayon	3,50	S8
Repérer les produits détériorés et/ou périmés	3,50	S8
<b>Implanter les produits dans le rayon (notion générale)</b>		
Respecter le plan d'implantation et de présentation des produits	7,00	S9
<b>Réaliser, mettre à jour et suivre le balisage et l'étiquetage du rayon</b>		
Apprécier en continu la fiabilité du balisage sur la concordance optimale entre le balisage, les prix étiquetés et l'appel-prix caisse ou sur la concordance des appels-prix balance, les tarifs du jour et les informations disponibles	7,00	S10
<b>Mettre en valeur les produits dans le rayon et assurer leur visibilité</b>		
Mettre en valeur les produits de façon attractive et originale, notamment dans le cadre des actions promotionnelles en utilisant les outils de communication à disposition	3,50	S11
Formuler des propositions adaptées de mise en valeur des produits au sein du/des rayon(s)	3,50	S11
<b>Lutter contre la démarque</b>		
Mettre en œuvre les procédures de lutte contre la démarque et identifier et mettre en place des actions préventives de lutte contre la démarque	7,00	S12
<b>3 SUIVI DES STOCKS ET LA GESTION DE LA RÉSERVE</b>		
<b>Mettre en oeuvre les consignes en matière de réalisation d'inventaires</b>		
Réaliser les inventaires du/des rayons de façon fiable et dans le respect des procédures en vigueur	3,50	S12
<b>Utiliser les outils en vigueur en matière de suivi de stock</b>		
Identifier l'état des stocks en consultant les outils de gestion des stocks disponibles au sein de l'enseigne	3,50	S12
<b>Mettre en œuvre les consignes en matière de tenue des réserves (rangement et nettoyage)</b>		
Réaliser le rangement des produits en réserve en fonction de l'espace disponible, des consignes de rangement et des règles d'hygiène et de sécurité	3,50	S13
Repérer les conditions problématiques de stockage des produits et prendre les mesures correctives (produits dangereux, fragiles, sensibles)	3,50	S13
<b>Entretien du matériel de rangement et de manutention</b>		

Date de création : 20/06/2021

Date de mise à jour : 01/05/2024

MPOP DESIGN'

13, rue BRAME 59390 LANNOY

☎ : 06.88.47.19.59

Respecter les règles d'utilisation et de rangement du matériel	7,00	S14
Réaliser les opérations de premier niveau d'entretien du matériel de rangement et de déplacement des marchandises	3,50	S15
Identifier tout dysfonctionnement du matériel de rangement et de déplacement des marchandises et alerter l'interlocuteur compétent	3,50	S15
<b>Contrôler la réception des marchandises</b>		
Vérifier la conformité du bon de commande avec le livreur	3,50	S16
Réceptionner et contrôler les marchandises de son rayon(s) en appliquant les règles du magasin	3,50	S16
<b>Enregistrer des entrées de stocks</b>		
Enregistrer les entrées de stock	7,00	S17
<b>4 GESTION DE LA CAISSE (dominante caisse/dominante rayon)</b>		
<b>Préparer, ouvrir et fermer la caisse</b>		
Anticiper l'ensemble des besoins en matériels et vérifier le fonctionnement de la caisse avant de mettre en service la caisse	3,50	S18
Appliquer de manière rigoureuse les procédures d'ouverture et de fermeture de caisse	3,50	S18
Enregistrer avec fiabilité les informations et supports permettant de calculer le montant dû par le client : coupons, bons de réduction, etc...	7,00	S19
<b>Enregistrer des produits</b>		
Enregistrer de manière rapide et fiable les articles à l'aide du matériel de caisse	2,50	S20
Utiliser les supports d'information à disposition (listing...) pour enregistrer les articles nécessitant une saisie manuelle	2,50	S20
Identifier les articles délicats, fragiles ou dangereux et les isoler sur le tapis de caisse	2,50	S20
<b>Réaliser des encaissements et mouvements de fonds</b>		
Appliquer de manière rigoureuse les procédures et consignes en matière d'encaissement pour les différents modes de paiement	7,00	S21
Réaliser les rendus-monnaie avec exactitude quels que soient les éléments perturbant l'attention	3,50	S22
Appliquer avec rigueur les procédures de retours, de paiements différés	3,50	S22
<b>Lutter contre la démarque en caisse</b>		
Repérer et signaler les comportements susceptibles de révéler des risques de démarque	7,00	S23

<b>Réaliser le suivi des encaissements en caisse automatique</b>		
Expliquer à un client le fonctionnement d'une caisse automatique et anticiper les dysfonctionnement susceptibles d'intervenir lors de son utilisation	3,50	S24
Apprécier la pertinence d'une intervention auprès d'un client utilisant une caisse automatique	3,50	S24
Accompagner un client rencontrant des difficultés dans l'utilisation d'une caisse automatique	7,00	S25
<b>ÉVOLUATION DANS SON ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL</b>		
<b>Adapter sa communication en fonction de son interlocuteur</b>		
comprendre le périmètre et la place des interlocuteurs (collègues, hiérarchiques, clients,...)	3,50	S26
Communiquer en tenant compte des différents interlocuteurs	3,50	S26
Etablir une communication constructive avec les membres de l'équipe	3,50	S27
<b>Contribuer à diffuser l'information</b>		
Assimiler et transmettre les informations et consignes nécessaires à l'activité.	3,50	S27
Repérer les informations à transmettre au responsable	3,50	S28
Transmettre de façon claire les informations relatives aux non conformités ou aux difficultés constatées dans le rayon (matériel défectueux notamment)	3,50	S28
<b>Respecter les règles collectives</b>		
Identifier et appliquer les règles (règlement intérieur, procédures, ...)	2,50	S30
Maîtriser les consignes générales de sécurité.	2,50	S30
Respecter les horaires, les rythmes de travail.	2,00	S30
<b>Travailler en équipe</b>		
Comprendre les missions de chaque membre du groupe (équipe)	7,00	S31
Réaliser des actions en prenant en compte leur impact sur l'équipe	3,50	S32
<b>Contribuer dans un groupe</b>		
Prendre en considération les différents points de vue.	3,50	S32
Apporter une contribution pour l'intérêt du groupe, dans le cadre de la mission à remplir.	3,50	S33

## Formation : Préparer le CQP employé(e) de magasin

S'impliquer dans des actions concrètes	3,50	S33
<b>Comprendre les grands principes de la politique de l'enseigne et de son fonctionnement</b>		
Identifier le positionnement de l'enseigne par rapport aux autres	3,50	S34
Comprendre l'organisation de l'enseigne et l'organigramme de l'entreprise (les différents services, les filiales, etc.)	3,50	S34
<b>Comprendre les évolutions numériques</b>		
Identifier les supports numérique utilisés par l'enseigne	7,00	S35
<b>TRAITEMENT D' UNE COMMANDE DRIVE (option caisse, rayon et rayon exclusif)</b>		
<b>Préparer et traiter la commande</b>		
Organiser la gestion des commandes "internet"	3,50	S36
Préparer les courses pour les clients, selon la procédure du magasin	3,50	S36
<b>Remettre la commande au client</b>		
Remettre la commande au client et procéder à l'encaissement	7,00	S37
2024-02   Maryline HUTIN	<b>TOTAL HEURES</b>	<b>259,00</b>