

3 OPTIONS : GERER LES STOCKS EN RÉSERVE, ENCAISSER LES PRODUITS, GERER LA CAISSE AUTOMATIQUE NIVEAU 3 (CAP) RNCP N°38247 • (ENREGISTRÉ LE 28/11/2023 - ÉCHÉANCE LE 15/11/2026) ICI

CERTIFICATEUR ASSOCIATION PARITAIRE POUR LE DEVELOPPEMENT DU DIALOGUE SOCIAL DANS LA BRANCHE DU COMMERCE DE DETAIL ALIMENTAIRE NON SPÉCIALISÉ.

PUBLIC : Toute personne souhaitant exercer un métier dans le commerce, demandeurs d'emploi, ayant signé un contrat de professionnalisation, salariés en reconversion, salariés en poste dans l'entreprise,

PRE REQUIS : Bonne expression orale, maîtrise des calculs simples.

MODALITES D'ACCES : Information collective (dates planifiées en fonction des demandes des entreprises, nous contacter). Entretien individuel de motivation, tests de positionnement. Nous contacter pour RDV individuel.

Accessible aux personnes en situation de handicap (nous contacter pour la mise en relation avec notre référent handicap).

FORMATION EN ALTERNANCE : Contrat de professionnalisation ou période de reconversion.



à partir de juin 2026, durée comprise entre 6 à 9 mois en fonction du choix des options soit de 154 à 245 heures de formation.

Coût : 15 € de l'heure
Prises en charge partielles ou
totales possibles en fonction des
situations et du statut.
Nous contacter.

« Transformez votre sens du contact en une véritable expertise professionnelle.

Rejoignez une formation 100% terrain pour décrocher un diplôme qui ouvre toutes les portes de la distribution.
De la tenue d'un magasin, à la gestion des stocks, à la relation client, apprenez les secrets d'un point de vente performant.

Avec le CQP, vous deviendrez le pilier sur lequel chaque magasin veut s'appuyer."

OBJECTIFS



BLOC 1 : GERER LA RELATION CLIENT 66H50

- Recevoir le client en appliquant les consignes de l'établissement afin de maintenir la qualité d'accueil quelque soit le flux client
- 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 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.

OPTION 1 : GERER LES STOCKS EN RESERVE 42H

- 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.



OPTION 3 : GERER LA CAISSE AUTOMATIQUE 35H

- 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.



CONTENU



BLOC 2 : METTRE EN RAYON LIBRE SERVICE 52H50

- 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.

OPTION 2 : ENCAISSER LES PRODUITS 35H

- 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 bien 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.





3 OPTIONS : GERER LES STOCKS EN RÉSERVE, ENCAISSER LES PRODUITS, GERER LA CAISSE AUTOMATIQUE NIVEAU 3 (CAP) RNCP N°38247 • (ENREGISTRÉ LE 28/11/2023 - ÉCHÉANCE LE 15/11/2026) ICI

CERTIFICATEUR ASSOCIATION PARITAIRE POUR LE DEVELOPPEMENT DU DIALOGUE SOCIAL DANS LA BRANCHE DU COMMERCE DE
DETAIL ALIMENTAIRE NON SPÉCIALISÉ.

MODALITÉS , MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Recueil des besoins en amont

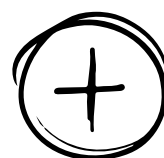
Modalités : Formation multimodale
(présentiel, elearning)

Méthodes : Alternance de méthodes
expositives, actives, interrogatives, coactives

Moyens pédagogiques : Plateau technique,
équipement et supports informatiques,
plateforme LMS, micro cravate, système
d'encaissement, système vidéo, ressources
documentaires.

Supports pédagogiques accessibles, fiches
synthèses, podcasts, vidéos

Equipe pédagogique experte, en maîtrise
des référentiels des certifications concernées



Formation sur mesure possible
Zoom sur le développement durable
7h

Visites filères

Pratique terrain

Accompagnement individuel et
Suivi du dossier 7h



Prise en compte des situations
de handicap, mise en place
dans la mesure du possible
d'adaptations nécessaires .



Modalités d'évaluation des acquis :

Positionnement initial, évaluations formatives, sommatives (QCM,
QUIZ, mises en situations professionnelles (débriefées), études de
cas...) , épreuves blanches, questionnaire final d'évaluation des
acquis

Livret d'accompagnement, suivis pédagogiques individuels, suivis
en entreprise avec le tuteur.



Évaluation de la satisfaction de la formation :

Questionnaire de satisfaction à mi parcours et en fin de formation.
Consultation de nos taux de satisfaction et de réussite sur notre
site internet rubrique qualité .

Délivrance de la certification, validation : CQP Employé, employée de magasin 3 options : gérer les
stocks en réserve, encaisser les produits, gérer la caisse automatique , niveau 3 (équivalence CAP))

A l'issue de la formation, les personnes sont présentées aux épreuves de certification , une attestation de
réalisation de formation est remise à l'issue de la formation.

Voir au verso les modalités d'évaluation lors de la certification.

Métiers visés : Employé, employée de libre service polyvalent, hôte, hôtesse de caisse, vendeur,
vendeuse....

Les suites du parcours de formation, passerelles et débouchés possibles : poursuite de parcours vers un CQP
Conseiller, conseillère de vente de niveau 3 , un TP Conseiller, conseillère de vente de niveau 4 (BAC), vie
active, évolution professionnelle .



MODALITES D'ÉVALUATIONS



Certification :

La certification du CQP s'obtient par le biais d'un dossier d'évaluation **réalisé par bloc de compétences**, par l'évaluateur **en entreprise** et envoyé en CPNE à l'issue du **parcours de formation**.

Les blocs de compétences composant le référentiel du CQP conseiller, conseillère peuvent être **évalués - et validés - indépendamment les uns des autres**.

Conformément à la réglementation en vigueur, **les blocs de compétences obtenus sont acquis définitivement**. À l'intérieur de chaque bloc, la validation partielle de compétences n'est pas possible. Aussi, les compétences maîtrisées au sein d'un bloc ne donneront pas lieu à validation partielle du bloc par le jury. L'évaluation est réalisée par bloc de compétences, par l'évaluateur en entreprise à l'issue du parcours de formation sur la base des modalités et des critères définis par la branche et qui figurent dans la grille d'évaluation du livret CPNE.

“Les grands principes de l'évaluation professionnelle sont les suivants :

- **Réalisée par l'évaluateur**, sur la base des modalités et des critères définis par la branche et qui figurent dans la grille d'évaluation.
- **Réalisée par l'observation du candidat en situation réelle**. En complément, des **entretiens d'évaluation** permettront à l'évaluateur et au candidat de constater les compétences qui sont acquises et celles qui ne le sont pas. Le candidat doit **avoir été évalué en train d'exercer les activités correspondant aux différentes compétences du CQP**, et ce même s'il a suivi un module de formation correspondant aux compétences concernées. L'évaluation ne saurait en aucun cas se limiter à une simple appréciation d'ordre général de la part du responsable hiérarchique du candidat.
- **Préparée et programmée par l'évaluateur et le candidat**, elle fait l'objet d'une **restitution formelle**. Les évaluations des différents blocs de compétences peuvent avoir lieu à des périodes différentes, en fonction du parcours du candidat (temps de formation, périodes de mise en pratique en entreprise, ...).
- **Le candidat en situation de handicap bénéficiera d'une adaptation de son parcours d'évaluation**. Celle-ci fera l'objet d'un accord formalisé entre l'entreprise, l'évaluateur et le candidat.”

Validation du titre :

Toutes les compétences doivent être évaluées (toutes les lignes renseignées). À défaut, le bloc de compétences concerné ne pourra pas être validé, entraînant automatiquement la non-validation du bloc.

- Un bloc de compétences ne pourra pas être validé par le jury dès lors que plus de 50% des critères d'évaluation sont identifiés comme "maîtrisés de manière partielle" (cotation 3 de l'échelle d'évaluation). Cela entraînera automatiquement la non-validation du bloc.
- Un bloc de compétences ne pourra pas être validé par le jury si au moins un des critères d'évaluation est identifié comme "présente des lacunes importantes" (cotation 4 de l'échelle d'évaluation). Cela entraînera automatiquement la non-validation du bloc.

Une fois renseignée, la grille d'évaluation sera transmise par l'entreprise au secrétariat de la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi, qui réunira le jury paritaire (composé à minima de 2 personnes : 1 représentant du collège employeurs, 1 représentant du collège salariés), seul habilité à valider les compétences des candidats et à délivrer le CQP.