

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 28736**

Intitulé

Employé(e) polyvalent du commerce et de la distribution

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
CCI France - Réseau Negoventis	Président

Niveau et/ou domaine d'activité

V (Nomenclature de 1969)

3 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

312m Commerce, vente

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

L'Employé polyvalent du commerce et de la distribution travaille au sein de petites, moyennes ou grandes surfaces du commerce et de la distribution, certaines pouvant être spécialisées dans l'alimentaire, le bricolage, l'habillement, l'équipement de la maison, ou l'électroménager. Il peut travailler dans des structures disposant de drive accolé ou déporté. La plupart des magasins et commerces sont aujourd'hui en libre-service et le client se déplace librement dans les rayons afin d'effectuer ses achats. Polyvalent dans ses missions, l'employé du commerce et de la distribution peut être amené à accueillir le client et l'orienter au sein du magasin, mais ses missions sont surtout tournées vers la mise en rayon et le réassort des rayons, les encaissements, la préparation des commandes clients, la collaboration à la réception et à la gestion des stocks. Selon la taille des commerces, l'employé polyvalent peut exercer tout ou partie des missions au cours d'une même journée ou sur une période donnée, en fonction des roulements instaurés, ou encore être affecté principalement à l'une de ces missions. Quel que soit son poste, l'employé polyvalent doit respecter les règles d'hygiène et de sécurité relevant de son secteur d'activité, et contribue à la propreté des locaux.

1/ Approvisionnement et réassort des rayons

- La réception et le contrôle des livraisons
- Le stockage des marchandises et leur enregistrement
- Le nettoyage des surfaces de vente, le réapprovisionnement des rayons et la présentation des marchandises
- Le contrôle de la qualité des produits et de leur date limite de consommation

2/ Tenue d'un poste de caisse

- La préparation du poste de travail, la vérification du fonds de caisse et de la caisse
- L'accueil des clients
- L'enregistrement et l'encaissement des produits, la surveillance des caddies

3/ Préparation des commandes clients en magasin ou en « drive »

- La lecture d'une commande et l'organisation de sa préparation
- La collecte ou la préparation des produits, le rangement et la préparation des sacs, bacs et chariots
- La remise de la commande au client, et la gestion des retours marchandises le cas échéant

Les capacités attestées :

1/ Approvisionnement et réassort des rayons

- Effectuer la vérification quantitative et qualitative des produits en veillant à leur enregistrement
- Effectuer les manœuvres de transport et de manipulation des marchandises, en respectant les règles de sécurité des personnes et des biens
- Effectuer le tri sélectif des déchets afin de contribuer à la protection de l'environnement et au développement durable
- Participer à l'inventaire des rayons et des stocks en identifiant chaque produit à l'aide de son code barre et en notant les quantités restantes
- Effectuer l'étiquetage des produits et la pose d'antivols, en vérifiant la justesse des prix indiqués, notamment pour les offres promotionnelles
- Ranger les produits dans les linéaires, en les mettant en valeur selon les techniques de présentations établies
- Contrôler la qualité des produits, en retirant les produits jugés invendables et en mettant à jour la liste des stocks
- Effectuer le réassort des rayons afin d'adapter les quantités de produits aux flux clients, et en vérifiant la qualité de leur présentation
- Rendre compte de son travail à son responsable, en signalant toute erreur ou anomalie identifiée

2/ Tenue d'un poste de caisse

- Effectuer l'ouverture et la fermeture de sa caisse en respectant les procédures définies
- Contrôler le dépôt de tous les produits sur le tapis de caisse, en vérifiant les sacs et caddies
- Procéder à sa correction en suivant les procédures définies et en faisant valider l'opération par le chef de caisse
- Présenter le montant à payer en s'enquérant du mode de règlement utilisé
- Encaisser le règlement du client en lui rendant la monnaie lorsqu'il s'agit d'espèce, et en lui remettant les tickets correspondants, ou une facture à sa demande
- Vérifier l'exactitude de sa caisse en contrôlant tous les modes de paiement, et en recherchant les causes possibles d'erreur, et en informant son responsable

3/ Préparation des commandes clients en magasin ou en « drive »

- Organiser son travail afin de respecter les engagements pris par le magasin vis-à-vis de ses clients, notamment au niveau des créneaux horaires de livraison
- Structurer le parcours à suivre en localisant les lieux de stockage des différents produits, afin d'optimiser la collecte à effectuer
- Disposer les différentes marchandises dans les bacs ou les sacs qui leur sont attribués, en respectant les règles d'hygiène et de sécurité
- Effectuer le pointage des produits rassemblés et de leur prix, en déduisant les articles manquants
- Pointer la liste des produits livrés afin de valider la commande et son paiement et de procéder à la clôture de la commande

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Les certifiés sont principalement employés dans le secteur du commerce et la distribution, dans des entreprises de taille moyenne, inférieure à 100 salariés. Elles sont représentatives de la typologie des entreprises du secteur du commerce et de la distribution dont la variable dans ce secteur d'activité reste la superficie de vente.

Employé libre-service, hôte/hôtesse de caisse, employé de commerce, employé de drive, préparateur de commandes.

Codes des fiches ROME les plus proches :

D1505 : Personnel de caisse

D1507 : Mise en rayon libre-service

N1103 : Magasinage et préparation de commandes

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

Le candidat primo-apprenant (en formation initiale), doit valider 3 blocs de compétences pour accéder à la certification

Le candidat salarié (en formation continue) ou en accès VAE, doit valider 2 blocs de compétences, dont obligatoirement le bloc n°1 pour accéder à la certification

Les blocs sont certifiés et donne lieu, chacun à une évaluation et une validation

Les blocs sont certifiables par la VAE

Ces blocs sont capitalisables sur 5 ans.

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 28736 - Approvisionner et assurer le réassort des rayons	<p>Descriptif : Après avoir transporté les marchandises jusqu'à leurs rayons de destination, et en s'assurant de la propreté des surfaces, effectuer le réassort des linéaires en respectant le plan merchandising et en veillant à la valorisation des produits tout au long de la journée, dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité.</p> <p>Modalités d'évaluation : <i>En formation initiale (Primo-apprenant)</i> Mise en situation (individuelle) et présentation orale, portant sur le comptage d'un stock et rapprochement avec bordereau de livraison Mise en situation (individuelle) réelle ou virtuelle et présentation orale, portant sur l'implantation de marchandises en rayon Validation du bloc professionnel <i>En formation continue (salarié)</i> Mise en situation (individuelle) et présentation orale, portant sur le comptage d'un stock et rapprochement avec bordereau de livraison Mise en situation (individuelle) réelle ou virtuelle et présentation orale, portant sur l'implantation de marchandises en rayon Ou Réalisation d'un portefeuille de preuves en relation avec le bloc 3 à 6 mois après le parcours formatif et une immersion professionnelle de cette durée</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 28736 - Tenir un poste de caisse</p>	<p>Descriptif : En suivant les procédures d'ouverture et de fermeture de la caisse, effectuer les opérations d'encaissement des achats en contrôlant leur dépôt sur le tapis, en veillant à la relations clients, et en procédant à la vérification des encaissements en fin de service, selon la fréquence définie par le magasin.</p> <p>Modalités d'évaluation : <i>En formation initiale (Primo-apprenant)</i> Epreuve individuelle, mise en situation, questionnement oral sur un passage en caisseportant sur : - Le calcul d'un fonds de caisse / de la caisse - L'accueil d'un client - La prévention d'une démarque - La gestion d'une erreur - La gestion des différents modes de paiement Validation du bloc professionnel <i>En formation continue (salarié)</i> Epreuve individuelle, mise en situation, questionnement oral sur un passage en caisseportant sur : - Le calcul d'un fonds de caisse / de la caisse - L'accueil d'un client - La prévention d'une démarque - La gestion d'une erreur - La gestion des différents modes de paiement Ou Réalisation d'un portefeuille de preuves en relation avec le bloc 3 à 6 mois après le parcours formatif et une immersion professionnelle de cette durée</p>
<p>Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 28736 - Préparer les commandes clients en magasin ou en « drive »</p>	<p>Descriptif : En prenant connaissance de leurs commandes, préparer les achats clients en optimisant son parcours au sein du magasin ou de l'entrepôt, en respectant les procédures définies, notamment au niveau de leurs engagements qualité, et en validant avec le client la livraison effectuée et son règlement.</p> <p>Modalités d'évaluation : <i>En formation initiale (Primo-apprenant)</i> Epreuve individuelle, étude de cas et présentation orale, portant sur la préparation d'une commande Validation du bloc professionnel <i>En formation continue (salarié)</i> Epreuve individuelle, étude de cas et présentation orale, portant sur la préparation d'une commande Ou Réalisation d'un portefeuille de preuves en relation avec le bloc 3 à 6 mois après le parcours formatif et une immersion professionnelle de cette durée</p>

Validité des composantes acquises : illimitée

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION

QUINON

COMPOSITION DES JURYS

Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	· 1 Président (personnalité qualifiée du monde économique) · 1 représentant des employeurs · 1 représentant des salariés · 1 représentant de la CCI / établissement concerné
En contrat d'apprentissage	X	Idem
Après un parcours de formation continue	X	Idem
En contrat de professionnalisation	X	Idem
Par candidature individuelle	X	Idem
Par expérience dispositif VAE prévu en 2017	X	Idem

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

Base légale

Référence du décret général :

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 28 juillet 2017 publié au Journal Officiel du 05 août 2017 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, au niveau V, sous l'intitulé "Employé(e) polyvalent du commerce et de la distribution" avec effet au 02 janvier 2013, jusqu'au 05 août 2020.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Pour plus d'informations

Statistiques :

50 certifiés par an

Autres sources d'information :

CCI France

Réseau Negoventis

Lieu(x) de certification :

CCI France - Réseau Negoventis : Île-de-France - Paris (75) [Paris]

CCI France pour le réseau Negoventis

46 Avenue de la Grande Armée

CS 50071

75858 Paris Cedex 17

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

- CCI Formation Haute-Loire - CCI de Haute-Loire - 16 bd Bertrand - BP 30127 - 43004 Le Puy en Velay Cedex
- IFA Marcel Sauvage - CCI Seine Mer Normandie - 11, rue du Tronquet - BP 256 - 76825 Mont-Saint-Aignan Cedex
- Sud Formation CCI Carcassonne - CCI de Carcassonne - Chemin Sainte-Marie - CS 30011 - 11890 Carcassonne Cedex
- Groupe FIM - CCI Ouest Normandie
- * Site D'Agneaux : 3 rue de l'Oratoire - 50 180 Agneaux
- * Site de Cherbourg-Octeville : 15 rue des Vindits - BP 84 - Cherbourg-Octeville - 50 130 Cherbourg
- Siadep - CCI de Lens - Rue Marcel Sembat - CS 90006 - 62301 LENS CEDEX
- ESCS Limoges - CCI de Haute-Vienne, Limoges - Campus Consulaire - 11, rue Philippe Lebon - 87280 Limoges
- CCI du Cantal - CCI Formation "Le Campus", 17 Bd du Vialenc 15000 AURILLAC
- CCI de l'Essonne - Faculté des Métiers, 3 chemin Grange Feu Louis 91000 EVRY

Historique de la certification :