

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 32105**

Intitulé

CQP : Certificat de qualification professionnelle Vendeur de produits non alimentaires

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Commission paritaire nationale de l'Emploi (CPNE) de la branche du commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire - Fédération du commerce et de la distribution (FCD)	Délégué général

Niveau et/ou domaine d'activité

Convention(s) :

3021 - Commerce à prédominance alimentaire

Code(s) NSF :

312 Commerce, vente

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

- Gestion de la relation client
 - Maintien du bon état marchand du rayon
 - Suivi des stocks et gestion de la réserve
 - Evolution dans son environnement de travail
 - Vente conseil
 - Suivi et expertise produits non alimentaires
- Le (la) titulaire est capable de :
- Accueillir, informer et orienter le client
 - Traiter les réclamations clients afin de préserver une relation commerciale de qualité
 - Conseiller un client
 - Assurer le bon état marchand du/des rayon(s) (Approvisionnement, maintien marchand, et contrôle de la qualité des produits)
 - Implanter les produits dans le rayon (notion générale)
 - Réaliser, mettre à jour et suivre le balisage et l'étiquetage du rayon
 - Mettre en valeur les produits dans le rayon et assurer leur visibilité
 - Lutter contre la démarque
 - Mettre en œuvre les consignes en matière de réalisation d'inventaires
 - Utiliser les outils en vigueur en matière de suivi de stock
 - Mettre en œuvre les consignes en matière de tenue des réserves (rangement et nettoyage)
 - Entretenir le matériel de rangement et de manutention
 - Contrôler la réception des marchandises
 - Enregistrer des entrées de stock
 - Adapter sa communication en fonction de son interlocuteur
 - Contribuer à diffuser l'information
 - Respecter les règles collectives
 - Travailler en équipe
 - Contribuer dans un groupe
 - Partager son savoir-faire
 - Comprendre les grands principes de la politique de l'enseigne et de son fonctionnement
 - Comprendre les évolutions numériques
 - Analyser les besoins du client
 - Proposer des produits et services adaptés
 - Echanger avec le client et conclure la vente
 - Prendre et tenir le poste et mettre en œuvre les procédures et consignes d'hygiène, de sécurité propre au rayon
 - Mettre en valeur les produits dans le rayon
 - Informer et conseiller le client sur le produit et son utilisation
 - Prendre une commande
 - Entretenir et nettoyer le matériel, les meubles et le poste de travail

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

Le titulaire du CQP Vendeur/euse de produits non alimentaires travaille au sein des rayons de produits non alimentaires d'un magasin de la grande distribution, relevant de la branche du commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire (CCN 3305).

Relèvent de cette branche, les entreprises de 11 salariés et plus, réparties en sept principaux formats :

- **Les hypermarchés** : magasins de détail non spécialisés à prédominance alimentaire d'au moins 2 500 m² de surface offrant un assortiment de 25 000 à 40 000 références.
- **Les supermarchés** : magasins de détail non spécialisés à prédominance alimentaire de plus de 400 m² et de moins de 2 500 m² de surface, offrant un assortiment de 3 000 à 12 000 références.

- **Les supérettes** : magasins de détail non spécialisés à prédominance alimentaire d'une surface de vente comprise entre 120 et 400 m2.
- **Les entrepôts de logistique**
- **Les entreprises de commerce de gros** : grossistes, dont le cash and carry. Leurs principaux clients sont des épiciers, des restaurateurs et hôteliers, d'autres commerçants de détail et des collectivités publiques ou privées.
- **Les sièges sociaux et les centrales d'achat**
- **Les drives.**

En 2017, plus de 630 000 salariés travaillent dans les entreprises de la branche du commerce à prédominance alimentaire.

Vendeur/ euse en rayon de produits non alimentaires

Codes des fiches ROME les plus proches :

D1211 : Vente en articles de sport et loisirs

D1212 : Vente en décoration et équipement du foyer

D1214 : Vente en habillement et accessoires de la personne

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

La certification se compose de 6 blocs de compétences:

- Gestion de la relation client
- Maintien du bon état marchand du rayon
- Suivi des stocks et gestion de la réserve
- Evolution dans son environnement de travail
- Vente conseil
- Suivi et expertise produits non alimentaires

Pour obtenir le CQP, le candidat devra valider tous les blocs de compétences qui le composent.

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 32105 - Gestion de la relation client	<ul style="list-style-type: none"> - Accueillir, informer et orienter le client - Traiter les réclamations clients afin de préserver une relation commerciale de qualité - Conseiller un client
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 32105 - Maintien du bon état marchand du rayon	<ul style="list-style-type: none"> - Assurer le bon état marchand du/des rayon(s) (Approvisionnement, maintien marchand, et contrôle de la qualité des produits) - Implanter les produits dans le rayon (notion générale) - Réaliser, mettre à jour et suivre le balisage et l'étiquetage du rayon - Mettre en valeur les produits dans le rayon et assurer leur visibilité - Lutter contre la démarque
Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 32105 - Suivi des stocks et gestion de la réserve	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en œuvre les consignes en matière de réalisation d'inventaires - Utiliser les outils en vigueur en matière de suivi de stock - Mettre en œuvre les consignes en matière de tenue des réserves (rangement et nettoyage) - Entretenir le matériel de rangement et de manutention - Contrôler la réception des marchandises - Enregistrer des entrées de stock

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 32105 - Évolution dans son environnement de travail	<ul style="list-style-type: none"> - Adapter sa communication en fonction de son interlocuteur - Contribuer à diffuser l'information - Respecter les règles collectives - Travailler en équipe - Contribuer dans un groupe - Partager son savoir-faire - Comprendre les grands principes de la politique de l'enseigne et de son fonctionnement - Comprendre les évolutions numériques
Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 32105 - Vente conseil	<ul style="list-style-type: none"> - Analyser les besoins du client - Proposer des produits et services adaptés - Echanger avec le client et conclure la vente
Bloc de compétence n°6 de la fiche n° 32105 - Suivi et expertise produits non alimentaires	<ul style="list-style-type: none"> - Prendre et tenir le poste et mettre en œuvre les procédures et consignes d'hygiène, de sécurité propre au rayon - Mettre en valeur les produits dans le rayon - Informer et conseiller le client sur le produit et son utilisation - Prendre une commande - Entretenir et nettoyer le matériel, les meubles et le poste de travail

Validité des composantes acquises : non prévue

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OU	NON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant		X	
En contrat d'apprentissage		X	
Après un parcours de formation continue	X		Jury paritaire de la CPNE
En contrat de professionnalisation	X		Jury paritaire de la CPNE
Par candidature individuelle		X	
Par expérience dispositif VAE	X		Jury paritaire de la CPNE

	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 27 décembre 2018 publié au Journal Officiel du 4 janvier 2019 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans avec effet au 4 janvier 2019, jusqu'au 4 janvier 2024.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Pour plus d'informations

Statistiques :

Plus de 50 CQP préparés par an

Autres sources d'information :

SecretariatCPNE@fcd.fr

Lieu(x) de certification :

Fédération du Commerce et de la Distribution, 12 rue Euler, 75008 Paris

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

Historique de la certification :