



CQP Employé - Employée de magasin

Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

Code RNCP : (A venir)

Niveau 3

Dernière modification : 21/02/2023

Les blocs de compétences et activités du CQP Employé - Employée de magasin

BLOCS DE COMPETENCES	ACTIVITES
GERER LA RELATION CLIENT	Accueil d'un client au sein du magasin ou du drive
	Prise en charge des clients au sein du magasin ou du drive
METTRE EN RAYON LIBRE-SERVICE	Approvisionnement des produits dans le rayon libre-service
	Maintien du bon état marchand du rayon libre-service
OPTION 1 - GERER LES STOCKS EN RESERVE	Contrôle des niveaux de stock en réserve et en rayon
	Maintien du bon état de la réserve
OPTION 2 - ENCAISSER DES PRODUITS	Gestion de la caisse
	Passage des clients en caisse
OPTION 3 - GERER LA CAISSE AUTOMATIQUE	Prise en charge des clients au passage en caisse automatique
	Contrôle de l'espace dédié aux caisses automatiques

Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation :

CQP Employé - Employée de magasin

REFERENTIEL D'ACTIVITES (A)	REFERENTIEL DE COMPETENCES (C)	REFERENTIEL D'EVALUATION	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
BLOC GERER LA RELATION CLIENT			
A1- Accueil d'un client au sein du magasin ou du drive	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.	Evaluation en situation professionnelle réelle : L'évaluation des capacités professionnelles s'effectue dans le cadre d'activités professionnelles réelles.	<ul style="list-style-type: none"> - La tenue et la présentation du candidat sont conformes aux consignes de l'établissement (tenue vestimentaire, tenue de travail, posture, présentation générale, vocabulaire utilisé...). - Le candidat applique les techniques d'accueil de l'établissement et adapte sa communication au client. Les règles de politesse et de courtoisie sont appliquées de l'accueil à la prise de congé du client. - L'accueil est personnalisé pour s'adapter aux besoins des clients.
	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.	Cette évaluation s'appuie sur : -une observation en situation de travail ; -des questionnements avec l'apport d'éléments de preuve par le candidat.	<ul style="list-style-type: none"> - Les informations délivrées sur les produits et les services de l'établissement sont claires et justes. - L'attention du client est attirée vers les produits nouveaux ou en promotion ainsi que vers des produits complémentaires en ayant connaissance des opérations commerciales de l'enseigne. - Le contexte et l'environnement du site de travail de l'établissement sont identifiés et bien appréhendés (fonction des différents espaces de l'établissement, place de ce dernier dans son environnement, etc.). - Les stratégies et les politiques commerciales de l'établissement sont identifiées, peuvent être expliquées et mises en valeur auprès des clients.
A2 - Prise en charge des clients au sein du magasin ou du drive	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.		<ul style="list-style-type: none"> - Les demandes des clients sont reçues, analysées et traitées avec bienveillance et attention. - Les questions posées au client permettent d'obtenir les informations nécessaires à l'identification de son besoin et de ses attentes (origine du problème reporté, raisons de la demande...). - Les différentes possibilités d'intervention sont identifiées (orientation vers l'interlocuteur compétent, proposition d'un produit de remplacement...) et proposées en prenant en compte l'attitude du client (mécontentement) et les enjeux de fidélisation du client.

			<ul style="list-style-type: none"> - Si l'objet de la demande est en dehors du champ d'action du candidat, l'interlocuteur adapté à la situation (un responsable ou supérieur hiérarchique par exemple) est contacté et informé rapidement. - L'attitude adoptée et les arguments apportés face à un client exprimant un mécontentement permettent de traiter efficacement la situation : écoute, empathie, ton calme, voix posée, mise à l'écart du client mécontent, dans la mesure du possible. - En cas de conflit, l'image de l'établissement et la relation de confiance avec le client sont préservées. - Les solutions proposées sont adaptées à la situation rencontrée et conformes aux procédures en vigueur. - Les réponses données sont complètes, apportent satisfaction au client et permettent de clôturer la relation.
	<p>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.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Une phase d'écoute du client permet d'identifier son besoin. - Les produits proposés au client tiennent compte de ses besoins et attentes, même en cas de substitution de produits. - Les arguments utilisés lors de la présentation des produits tiennent compte des remarques du client. - L'attention du client est attirée vers les produits nouveaux ou en promotion ainsi que vers des produits complémentaires (à l'exception du drive). - Les clients qui en ont besoin sont identifiés puis accompagnés dans l'utilisation des services et technologies de l'établissement (prise en main des scannettes, utilisation des comptes de fidélité...) (à l'exception du drive).

BLOC METTRE EN RAYON LIBRE-SERVICE

REFERENTIEL D'ACTIVITES (A)	REFERENTIEL DE COMPETENCES (C)	REFERENTIEL D'EVALUATION	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
A3 – Approvisionnement des produits dans le 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.	<p>Evaluation en situation professionnelle réelle : L'évaluation des capacités professionnelles s'effectue dans le cadre d'activités professionnelles réelles.</p> <p>Cette évaluation s'appuie sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> -une observation en situation de travail ; -des questionnements avec l'apport d'éléments de preuve par le candidat. 	<ul style="list-style-type: none"> - Les produits sont positionnés dans le rayon au niveau des balisages dédiés en tenant compte du niveau de fragilité du produit (précaution dans la manipulation pour certains produits) selon le plan d'implantation du magasin. - Le choix du matériel utilisé est adapté aux produits à implanter et à la zone d'implantation. La zone d'implantation est balisée. - Les règles permettant d'assurer la sécurité physique des personnes sont respectées. - Les produits sont mis en valeur de manière attractive et originale en fonction de leur nature. Les actions promotionnelles sont aussi mises en avant en utilisant les outils de communication à disposition. - Des propositions de mise en valeur des produits sont formulées et partagées avec l'équipe.
	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.	<ul style="list-style-type: none"> - Les produits sont étiquetés et balisés de façon claire et informative selon la réglementation (prix, promotion, origine, qualité, produit bio, etc.). - La concordance entre le balisage, les prix étiquetés et l'appel-prix caisse est contrôlée selon les procédures du magasin. - Les anomalies sont identifiées et un responsable ou supérieur hiérarchique est alerté. - Les promotions ponctuelles sont mises en avant de manière claire et lisible selon la stratégie commerciale du magasin. - Les outils d'étiquetage (numériques ou manuels) sont utilisés conformément aux procédures du magasin. 	

A4 – Maintien du bon état marchand du rayon libre-service	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.	<ul style="list-style-type: none"> - Le niveau de remplissage des rayons et leur rangement sont contrôlés tout au long de la journée et permettent d'émettre des propositions d'implantation au responsable ou supérieur hiérarchique. - La fréquence des contrôles est adaptée aux procédures du magasin et au flux de clients constaté et attendu. - Les produits non conformes à la vente (détériorés, périmés...) ou mal rangés sont identifiés et les mesures correctives sont appliquées selon les procédures définies (retrait du rayon...). Si besoin, un responsable hiérarchique est alerté. - Les anomalies (rupture de stock, un problème de propreté ou de sécurité...) sont signalées à un responsable ou supérieur hiérarchique. - Les emballages, équipements et matériels (cartons, palettes...) sont rangés selon les procédures du magasin.
	C8 - Agir contre la démarque dans le respect des procédures de l'établissement afin de limiter les pertes de marchandises.	<ul style="list-style-type: none"> - Les mesures identifiées dans le cadre des stratégies de lutte contre la démarque sont appliquées (tenue du cahier de démarque, enregistrement de la casse, des écarts prix, pesage et enregistrement des produits ne pouvant être vendus...). - Les règles du magasin relatives à la diminution des déchets (recyclage, dons, revalorisation...) sont appliquées. - Les responsables ou supérieurs hiérarchiques sont alertés en cas de dysfonctionnement constaté ou de points sensibles liés à la démarque inconnue. - La démarque et ses différentes sources sont enregistrées selon les procédures du magasin (outils informatique, cahier de démarques, etc.). - Des propositions visant à limiter la démarque peuvent être proposées au responsable ou au supérieur hiérarchique le cas échéant.

OPTION 1 - BLOC GERER LES STOCKS EN RESERVE

REFERENTIEL D'ACTIVITES (A)	REFERENTIEL DE COMPETENCES (C)	REFERENTIEL D'EVALUATION	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
A5 – Contrôle des niveaux de stock en réserve et en rayon	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.	<p>Evaluation en situation professionnelle réelle : L'évaluation des capacités professionnelles s'effectue dans le cadre d'activités professionnelles réelles.</p> <p>Cette évaluation s'appuie sur :</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les procédures et consignes en vigueur dans l'établissement pour la réalisation des opérations de comptage sont respectées. - Les logiciels et/ou outils de comptage de l'établissement (numériques ou papiers) sont utilisés et permettent de renseigner l'état des stocks. - Les écarts de comptage et anomalies sont identifiés et consignés. Un responsable ou un supérieur hiérarchique est alerté.
	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.	<ul style="list-style-type: none"> -une observation en situation de travail ; -des questionnements avec l'apport d'éléments de preuve par le candidat. 	<ul style="list-style-type: none"> - Les stocks sont mobilisés et consultés en fonction des consignes de l'établissement et en utilisant les outils mis à disposition. - Les entrées et sorties de stock de la réserve vers les rayons sont ordonnancées selon les procédures de l'établissement (automatiquement ou manuellement). - Les outils de suivi et de gestion des flux (numériques ou papiers) sont utilisés en respectant leurs modes de fonctionnement. Le manager ou le responsable hiérarchique est alerté en cas de dysfonctionnement. - Les risques de rupture et de surstocks sont identifiés et un responsable ou un supérieur hiérarchique est alerté. - Les produits, notamment alimentaires, sont tracés selon les procédures de l'établissement. Leur rotation permet de garantir la fraîcheur et la sécurité alimentaire.

A6 – Maintien du bon état de la réserve	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.		<ul style="list-style-type: none"> - Les produits en stock sont triés et rangés dans les espaces disponibles et réservés selon les protocoles de l'établissement. - Le rangement des produits permet leur identification et leur accès. - Les caractéristiques des produits (produits dangereux, fragiles, sensibles, frais...) sont prises en compte pour identifier les modalités et conditions de stockage à respecter. - Les consignes de rangement et les règles d'hygiène et de sécurité (alimentaire, physique, gestes et postures) de l'établissement sont respectées. - La qualité et la fraîcheur des produits en réserve sont évaluées et les produits non conformes aux normes de l'établissement sont signalés. - La circulation dans la réserve est préservée. - Les conditions problématiques de stockage sont identifiées et des mesures correctives sont appliquées. Si nécessaire, un interlocuteur compétent (technicien, responsable, supérieur hiérarchique...) est alerté. - Les emballages sont triés et jetés selon les consignes de l'établissement.
	C12 - Entretenir le matériel de rangement et de manutention des stocks selon les consignes de l'établissement afin de maintenir en état la réserve.		<ul style="list-style-type: none"> - La réserve et le matériel sont nettoyés en utilisant les produits appropriés et en respectant les protocoles de nettoyage de l'établissement. - Les premiers niveaux d'entretien du matériel sont réalisés selon les procédures de l'établissement. - Les règles d'utilisation et de rangement du matériel sont respectées. - Tout dysfonctionnement de matériel est identifié. Un responsable ou un interlocuteur compétent (technicien, responsable, supérieur hiérarchique...) est alerté.

OPTION 2 - BLOC ENCAISSER DES PRODUITS

REFERENTIEL D'ACTIVITES (B)	REFERENTIEL DE COMPETENCES (C)	REFERENTIEL D'EVALUATION	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
A7 – Gestion de la caisse	C13 - Ouvrir la caisse selon les procédures du magasin afin de préparer l'encaissement des clients.	Evaluation en situation professionnelle réelle : L'évaluation des capacités professionnelles s'effectue dans le cadre d'activités professionnelles réelles. Cette évaluation s'appuie sur : -une observation en situation de travail ; -des questionnements avec l'apport d'éléments de preuve par le candidat.	<ul style="list-style-type: none"> - La présence et le fonctionnement du matériel et des consommables nécessaires aux opérations d'encaissement sont vérifiés avant l'ouverture de la caisse. - Le petit matériel est préparé (stylo, matériel de nettoyage, fiche d'anomalie...). - Les réglages de la chaise sont réalisés pour l'adapter à la posture du candidat. - Les informations nécessaires aux opérations d'encaissement sont identifiées et prises en compte avant l'ouverture de la caisse (cahier, notes de service...). - La caisse est déverrouillée selon les procédures du magasin. - Les horaires d'ouverture de la caisse sont respectés.
	C14 - Appliquer les procédures en vigueur concernant l'encaissement et les fonds afin de sécuriser les fonds de la caisse.		<ul style="list-style-type: none"> - Les procédures de mouvements de fonds (gestion de flux d'argent, fonds de caisse, demandes monnaies...) sont réalisées en fonction des procédures de l'enseigne. - Les matériels et les outils utilisés sont adaptés et conformes aux procédures en vigueur dans le magasin.
	C15 - Fermer la caisse selon les procédures du magasin afin d'assurer la sécurité des fonds accumulés au cours de la journée.		<ul style="list-style-type: none"> - Les documents (tickets de caisse, bons de réduction...) sont contrôlés et consignés selon les procédures du magasin. - La caisse est verrouillée selon les procédures du magasin. - L'espace de travail est rangé, mis en ordre et nettoyé. - Une passation d'information est réalisée pour avertir ses collaborateurs, l'équipe ou sa hiérarchie des informations à connaître (transcription orale ou écrite des informations). - Les procédures de fermeture de caisse sont respectées.

A8 – Passage des clients en caisse	C16 - Enregistrer les produits de manière fiable et efficace afin que les achats des clients soient précisément comptabilisés.	<ul style="list-style-type: none"> - Les articles sont enregistrés à l'aide du matériel de caisse (scanner, clavier, balance...) en respectant les consignes du magasin ainsi que la réglementation en vigueur. - Les articles nécessitant une saisie manuelle sont enregistrés à l'aide des supports d'information (listings...). - Les articles délicats, fragiles ou dangereux sont connus, identifiés et isolés sur le tapis de caisse et manipulés avec précaution. - Les opérations de changement de consommables et de dépannage simple du matériel sont réalisées de manière autonome. - Les produits non conformes ou défectueux sont identifiés et signalés au client. - Les antivols sont identifiés et retirés. - La caisse centrale est alertée en cas de difficulté. - Les articles enregistrés par les clients respectent les consignes du magasin ainsi que la réglementation en vigueur (alcool, sucre...). 	
	C17 - Encaisser le client en proposant les différentes modalités de paiement afin d'assurer un flux sécurisé des fonds.		<ul style="list-style-type: none"> - Le montant total est exprimé au client. - Les différentes formes d'encaissement possibles (espèces, carte bancaire, carte de fidélité, supports dématérialisés, etc.) sont précisées au client, connues et maîtrisées selon les modalités du magasin. - Les procédures du magasin et les normes de sécurité relatives aux différents moyens de paiements, notamment numériques, sont mises en œuvre. - Les bons de réduction sont identifiés et enregistrés. - Les rendus-monnaies sont exacts. - L'enregistrement des retours d'articles est effectué avec l'aide du supérieur hiérarchique ou le client est redirigé vers le service compétent selon les procédures du magasin. - L'annulation d'un produit est effectuée avec l'aide du supérieur hiérarchique. - La carte de fidélité est demandée systématiquement pour les enseignes concernées. - La carte de fidélité est proposée et ses avantages sont décrits en détail. - Les comportements d'accueil (politesse, sourire, etc.) permettent de clôturer positivement l'expérience commerciale du client.
	C18 - Agir contre la démarque en caisse afin de limiter les pertes de marchandises.		<ul style="list-style-type: none"> - Les produits inconnus sont signalés. Le responsable ou supérieur hiérarchique est alerté des produits pour lesquels l'étiquetage ne fonctionne pas. - Le fond et le bas du chariot ainsi que le contenu des sacs sont systématiquement vérifiés. - Les mesures identifiées dans la stratégie de lutte contre la démarque du magasin sont identifiées et appliquées.

OPTION 3 - BLOC GERER LA CAISSE AUTOMATIQUE

REFERENTIEL D'ACTIVITES (A)	REFERENTIEL DE COMPETENCES (C)	REFERENTIEL D'EVALUATION	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
A9 – Prise en charge des clients au passage en caisse automatique	C19 - Accompagner le client sur les manœuvres à suivre sur caisse automatique afin d'apporter une assistance au client.	Evaluation en situation professionnelle réelle : L'évaluation des capacités professionnelles s'effectue dans le cadre d'activités professionnelles réelles. Cette évaluation s'appuie sur : -une observation en situation de travail ; -des questionnements avec l'apport d'éléments de preuve par le candidat.	<ul style="list-style-type: none"> - Le fonctionnement d'une caisse automatique est expliqué aux clients qui le demandent. - Les modes de communication sont adaptés aux interlocuteurs et à la situation rencontrée. - Les dysfonctionnements susceptibles d'intervenir lors de l'utilisation des caisses automatiques sont anticipés. - Les clients susceptibles de rencontrer des difficultés sont identifiés et accompagnés. - La gestion des incidents simultanés est assurée.
	C20 - Contrôler les passages en caisse automatique afin d'assurer le respect des protocoles et réglementation en vigueur.		<ul style="list-style-type: none"> - Un contrôle est effectué lors de l'enregistrement des articles par les clients afin de respecter les consignes du magasin et la réglementation en vigueur (alcool, sucre...) - La vigilance du candidat permet de contrôler le passage d'un ou de plusieurs clients de façon simultanée, de l'enregistrement des articles au paiement. - Les anomalies d'achat ou de comportement, ainsi que les litiges sont signalés à un responsable ou un supérieur hiérarchique. - Le flux de clients est apprécié. Le manager est contacté lorsque la gestion du flux devient difficile.
A10 – Contrôle de l'espace dédié aux caisses automatiques	C21 - Ranger les espaces de caisse automatique afin de garantir une expérience client conforme à l'image du magasin.		<ul style="list-style-type: none"> - Les produits laissés par les clients sont repérés et rangés dans un espace dédié selon les procédures en vigueur dans le magasin. - Les caisses automatiques sont nettoyées. La fréquence de nettoyage est adaptée au flux de clients.

	<p>C22 - Agir contre la démarque en caisse automatique afin de limiter les pertes de marchandises.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Les inconnus sont signalés. Le responsable ou supérieur hiérarchique est alerté des produits pour lesquels l'étiquetage ne fonctionne pas. - Le contenu des sacs est systématiquement vérifié. - Les mesures identifiées dans la stratégie de lutte contre la démarque du magasin sont identifiées et appliquées.
--	---	--	---