

# CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE

## Employé(e) de commerce

### Dominante Rayon

Mis à jour le 28/12/2022

Le Certificat de qualification professionnelle (CQP) est une certification spécifique reconnue par la branche professionnelle concernée. Le CFA/CF&C de Carrefour met en œuvre le CQP Employé(e) de commerce en alternance. Un contrat est donc signé entre vous, l'établissement qui vous accueillera et le CFA.

#### Public concerné

Tout public

#### Prérequis

Avoir des connaissances suffisantes sur les savoirs de base en élocution, lecture, écriture et calculs. Un test de positionnement est prévu en début de formation.

#### Durée

153 heures de formation en alternance sur 6 mois

#### Modalités pédagogiques et techniques

Alternance entre formation en présentiel, formation à distance et périodes en entreprise. Les cours mêlent apports théoriques, études de cas, travaux de groupe, mises en situation et analyses des pratiques professionnelles. Nos plateformes de formation à distance regroupent ressources, exercices, quizz et classes en ligne.

#### Modalités d'évaluation

- Mise en situation
- Questionnaire
- Evaluation continue
- Dossier professionnel

A l'issue de la formation, les alternants déposent un dossier papier auprès de la Fédération du Commerce. Ce dossier est examiné par un jury composé de professionnels du secteur. Les alternants recevront une attestation de fin de formation attestant des compétences acquises.

#### Équipe pédagogique

- Formateurs(trices) professionnels(elles) du métier et formé(es) à la pédagogie pour adultes
- Responsable de formation
- Direction de centre
- Conseiller/conseillère emploi
- Référent handicap
- Équipe administrative

#### Secteurs d'activités

Rayons d'un magasin de la grande distribution, relevant de la branche du commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire (CCN 3305).

#### Type d'emplois accessibles

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

RNCP 32447

#### Le métier

Le CQP Employé(e) de commerce a pour objectif de maîtriser l'environnement de travail dans la grande distribution et les fondamentaux de la relation client. Cette qualification permet à l'apprenti d'acquérir les compétences clés pour veiller à l'approvisionnement d'un rayon en respectant les règles de sécurité et d'hygiène. Il veille aussi au rangement du linéaire et de la réserve. Il peut également avoir à tenir une caisse. Dans ce cas, il enregistre et encaisse les produits, accueille et oriente le client dans ses achats et répond à ses demandes d'informations et/ou de conseils sur les produits du rayon. Intégré au sein d'une équipe, il contribue à la vie du groupe en respectant les règles collectives et en partageant son savoir-faire.

**Taux de réussite : sur 1389 candidats**

85 % réussite totale

13 % réussite partielle

2 % non acquis



**Taux de satisfaction : 94 % sur 1389 candidats**



*Le CFA CF&C s'est engagé à favoriser et accompagner l'accueil des personnes en situation de handicap. Notre référent handicap est joignable au 04 92 90 94 00.*



## Modalités et délais d'accès

- Candidature sur le site internet ou en magasin ou via les partenaires emplois
- Entretien de recrutement avec les RH Carrefour et les coordinateurs formation ou formateurs du CFA
- Constitution du dossier d'inscription au CFA avec diagnostic des besoins de l'alternant
- Signature du contrat avec le RH Carrefour
- Envoi par le CFA de la convocation pour le 1<sup>er</sup> jour du parcours
- Le délai d'accès au parcours est en moyenne de 45 jours, en fonction de la constitution des groupes



## Présentation du CFA CF&C Carrefour

Le CFA CF&C est un CFA dit « hors les murs » les formations sont réalisées par des formateurs internes ou des prestataires intervenant dans les salles de formation des différents magasins du groupe Carrefour. Des temps sur plateaux techniques magasins permettent les simulations en conditions de travail. Un drive dédié est réservé aux alternants et permet de retrouver l'ensemble des données pédagogiques. Les alternants bénéficient d'une communauté Google Current's qui leur permet d'échanger entre eux sur leur expérience, et faire des remontées au CFA dans le cadre de notre politique d'amélioration continue. Chaque apprenti est doté par le CFA d'un ordinateur de type Chromebook, et accompagné d'une assistance technique et logistique mise en place pour faciliter la connexion aux outils et suivre la formation dans les meilleures conditions. Cette formation est réalisée sous couvert d'un contrat d'apprentissage, le coût de formation est donc nul pour l'alternant ; les conditions générales de ventes sont cependant disponibles sur notre site [recrute.carrefour.fr](http://recrute.carrefour.fr)

## Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation l'apprenti sera capable de :

### CCP\*1 : Approvisionner un rayon ou un point de vente

- Connaître les produits
- Prendre en charge des marchandises
- Remplir le rayon en respectant les règles d'implantation et les consignes d'hygiène et de sécurité
- Participer au suivi des stocks et contribuer à la validation des commandes

### CCP 2 : Accueillir et accompagner le client dans un point de vente

- Accueillir, renseigner, orienter et servir le client sur la surface de vente
- Mettre en valeur les produits pour développer les ventes
- Enregistrer les marchandises vendues et encaisser

*\*CCP : Certificats de compétences professionnelles - atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'un métier.*

Au sein du CFA CF&C le programme s'articule comme suit :

106  
heures

de modules  
théoriques

35  
heures

de plateau  
technique/terrain

12  
heures

sur la plateforme  
Cap Formation

*Les durées, données à titre indicatif, peuvent être adaptées en fonction des acquis antérieurs des stagiaires. Le programme détaillé par module est présenté par nos formateurs en début de cycle.*

## En complément de la formation

Passage de la certification Cléa

Accompagnement et préparation à la certification de qualification professionnelle (branche commerce à prédominance alimentaire)



## Programme

### Modules théoriques - 113 heures

- Accueil intégration
- Bienvenue dans le monde de la grande distribution
- Etre un Ambassadeur Carrefour
- Mission anti-gaspi
- Valoriser la Transition Alimentaire
- Sensibilisation à l'hygiène alimentaire
- Les bons gestes de la manutention
- Travailler en équipe
- SOS Conflits ou comment gérer les relations difficiles avec nos clients
- Le digital au service de nos clients
- IRPQ Instaurer une relation positive au quotidien
- La marchandise au coeur de la relation client
- Les essentiels de la communication
- Le magasin au coeur de son environnement
- Mieux connaître nos clients
- Fonctionnement de la Supply Chain, le lien avec l'hyper et le super
- Préparer mon dossier CQP



### Modules terrain - 35 heures

- Les fondamentaux de la mise en rayon alimentaire
- Les fondamentaux du suivi des stocks et gestion réserve
- Les fondamentaux du DRIVE
- Les fondamentaux de la caisse
- Les fondamentaux d'une opération commerciale



Dans le contexte sanitaire actuel, certains modules prévus en présentiel pourraient être dispensés en distanciel.

### Modules e-Learning - 13 heures

- Gestion des alertes et retraits
- Tous engagés pour l'Hygiène et la Qualité
- Mission Anti-gaspi
- Les Filières Qualité Carrefour-FQC
- A la découverte de la BIO
- 555 Client
- Moi et le Digital
- Moi dans un univers omnicanal Carrefour
- Parcours transition alimentaire
- Parcours sécurité incendie
- TOP
- La démarque
- 555 Driver
- Etre un Ambassadeur Carrefour

