

# CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE

## Employé(e) de magasin

Mis à jour le 15/01/2024

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

172 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

Evaluations en situations professionnelles réelles :  
Observations en situation de travail ;  
Questionnements avec l'apport d'éléments de preuve par le candidat

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 38247

Nomenclature du niveau de qualification : Niveau 3  
Code(s) NSF :312 : Commerce, vente  
Formacode(s) :34589 : Caisse - 34559 : Gestion rayon  
Date d'échéance de l'enregistrement 15/11/2026  
Certificateur : FEDERATION ENTREP COMMERCE DISTRIBUTION

### Le métier

L'Employé de magasin intervient dans le cadre d'un ou plusieurs rayons d'un magasin, sous la responsabilité d'un manager de rayon et/ou d'un chef de caisse, ou du directeur de magasin directement dans les plus petits points de vente. Il est amené à travailler pour les entreprises de tailles variées de la branche du Commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire (hypermarchés, supermarchés, etc.).

Il comprend 3 options :

- gérer les stocks en réserve
- encaisser des produits
- gérer la caisse automatique.

Il s'agit de proposer des options en lien avec la spécialisation métier et permettant la reconnaissance de la poly activité nécessaire aux Employés de magasin travaillant dans différents types de structures ou formats de magasins.

**Taux de réussite : 85% sur 423 candidats**

**Taux de satisfaction : 93,07% sur 423 candidats**

(2325 évaluations sur l'ensemble des thèmes étudiés)

[https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/etablissement?id\\_uai=0062273N](https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/etablissement?id_uai=0062273N)

Ces taux sont calculés sur l'ancienne certification RNCP 32447 qui était en vigueur jusqu'au 4 janvier 2024.

Nous n'avons pas encore de Taux sur la nouvelle certification RNCP 38247



### Statistiques :

Année d'obtention de la certification	Nombre de certifiés	Nombre de certifiés à la suite d'un parcours vae	Taux d'insertion global à 6 mois (en %)	Taux d'insertion dans le métier visé à 6 mois (en %)	Taux d'insertion dans le métier visé à 2 ans (en %)
2022	3663	0	96	72	-
2021	4265	0	96	83	-



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 Workplace 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](https://recrute.carrefour.fr)

### Activités visées :

- Accueil d'un client au sein du magasin ou du drive
- Prise en charge des clients au sein du magasin ou du drive
- Approvisionnement des produits dans le rayon libre-service
- Maintien du bon état marchand du rayon libre-service
- Contrôle des niveaux de stock en réserve et en rayon
- Maintien du bon état de la réserve
- Gestion de la caisse
- Passage des clients en caisse
- Prise en charge des clients au passage en caisse automatique
- Contrôle de l'espace dédié aux caisses automatiques



### Objectifs pédagogiques :

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

- Recevoir le client en appliquant les consignes de l'établissement afin de maintenir la qualité d'accueil, quel que soit le flux de clients.
- 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.
- Traiter les demandes clients jusqu'à la prise de congés 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.
- 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.
- 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.
- 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 précisément 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.
- 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.

### **RNCP38247BC01 - Gérer la relation client**

Recevoir le client en appliquant les consignes de l'établissement afin de maintenir la qualité d'accueil, quel que soit le flux de clients.

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 congés 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.

### **RNCP38247BC02 - Mettre en rayon libre-service**

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.

### **RNCP38247BC03 - Option 1 : Gérer les stocks en réserve**

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.

### **RNCP38247BC04 - Option 2 : Encaisser des produits**

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 précisément 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.

### **RNCP38247BC05 - Option 3 : Gérer la caisse automatique**

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.

## **Description des modalités d'acquisition de la certification par capitalisation des blocs de compétences et/ou par correspondance :**

Chaque bloc de compétences est évalué indépendamment des autres blocs de compétences qui composent le CQP.

Le CQP est obtenu lorsque le candidat a validé les 2 blocs de compétences du tronc commun ainsi que l'un des blocs optionnels.

À noter que les CQP de la branche du commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire disposent de plusieurs blocs de compétences transversaux au secteur. Ceux-ci peuvent donc être obtenus par correspondance.

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



*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.*

## Programme

### Modules théoriques - 124 heures

- Accueil intégration
- Bienvenue dans le monde de la grande distribution
- Etre un Ambassadeur
- Les bons gestes de la manutention
- SOS Conflits ou comment gérer les relations difficiles avec nos clients
- Décrire mes activités à l'écrit et présenter mes savoir-faire à l'oral - Partie 1 l'écrit
- Mieux me connaître pour réussir mon parcours professionnel
- La marchandise au cœur de la relation client
- Connaître les produits et les services complémentaires (notre offre de produit et service omnicanal)
- Comprendre le circuit des produits pour satisfaire les Clients
- Le magasin au cœur de son environnement
- Maîtriser les techniques de vente
- Mission anti-gaspi
- Les essentiels de la communication
- Valoriser la Transition Alimentaire
- Parcours Bio Généraliste
- 100% Hygiène, 100% Qualité, l'expertise au service de la qualité
- Mieux connaître nos clients
- Les calculs de base dans la grande distribution
- Parcours primeurs : les fondamentaux
- Les Fondamentaux de la caisse
- Maîtriser les règles de base du Merchandising
- Décrire mes activités à l'écrit et présenter mes savoir-faire à l'oral- Partie 2 L'oral
- Travailler en équipe
- Initiation à la gestion d'entreprise
- Le digital au service de nos clients
- IRPQ Instaurer une relation positive au quotidien
- Compléter ma préparation aux épreuves du Titre Professionnel ECM
- Accompagnement et préparation à la certification



*Programme à titre d'information qui peut être soumis à des modifications en fonction des besoins de l'entreprise et des prérequis du stagiaire.*

### 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



### Modules e-Learning - 13 heures (19h30 avec module optionnels)

- @Etre un Ambassadeur
- @555 Client
- @Ambassadeur Culture Clients
- @Parcours transition alimentaire
- @A la découverte de la BIO
- @Les Filières Qualité Carrefour-FQC
- @Gestion des alertes et retraits
- @Casse la démarque : les basiques
- @Mission Anti-gaspi
- @Tous engagés pour l'hygiène et la qualité
- @Parcours sécurité incendie
- @Manutentions manuelles au cœur de l'environnement de travail
- @Découvrir le modèle TOP pour les hyper
- @Découvrir le modèle TOP pour les Market



- @Experience Client. Vision 360° des rayons du magasin
- @555 DRIVER V3
- @Mieux me connaître et identifier mes points forts pour réussir mon projet professionnel
- @les calculs de base dans la grande distribution
- @Tous digital
- @Tous Ambassadeurs de l'Omnicanal
- @Egalité Homme/Femme

#### Pour aller plus loin ....

- @C'est quoi la logistique?
- @C'est quoi le transport?
- @C'est quoi l'approvisionnement?
- @Conseiller et fidéliser nos clients au rayon FL
- @Conseiller et fidéliser nos clients au rayon Charcuterie
- @Conseiller et fidéliser nos clients au rayon Fromage
- @Conseiller et fidéliser nos clients au rayon Poisson