

Répertoire national des certifications professionnelles

Employé de vente polyvalent en magasin

Active**Nomenclature du niveau de qualification : Niveau 4****Code(s) NSF :**

- 312t : Négociation et vente

Formacode(s) :

- 34566 : Vente distribution

Date d'échéance de l'enregistrement : 21-12-2026**N° de fiche****RNCP38525**

CERTIFICATEUR(S)

Nom légal	SIRET	Nom commercial	Site internet
CAFA FORMATION	38903568400064	CAFA SUP	https://www.cafasup.com (https://www.cafasup.com)



RÉSUMÉ DE LA CERTIFICATION

Objectifs et contexte de la certification :

L'employé de vente polyvalent en magasin occupe un poste important au sein d'une entreprise de distribution. Il exerce ses compétences dans un rayon commercial au sein d'une grande surface, une surface de vente d'un établissement de distribution ou un magasin d'un réseau de vente spécialisé dans une gamme de produits.

« L'employé de vente polyvalent en magasin est un homme ou une femme « ressource » qui trouve sa place dans bon nombre de surfaces de vente. Il est au contact direct avec la clientèle et il assure un lien privilégié avec les clients du magasin, ancré avec les réalités du terrain ».

Activités visées :

La certification professionnelle s'établit autour de 4 activités :

Aménagement des rayons et des linéaires au sein du magasin.

Installation des produits dans les rayons, les linéaires et les espaces de vente.
Gestion de la disponibilité et de l'état des produits dans le rayon.
Affichage des réglementations et étiquetage des prix dans la surface de vente.

Gestion des stocks de marchandises au sein d'un magasin.

Réception et entreposage des produits au sein d'un magasin.
Participation à la démarche d'approvisionnement et de réapprovisionnement du magasin.

Construction d'une relation commerciale et d'une expérience client au sein du magasin.

Accueil du client
Accompagnement du client dans son acte d'achat au sein du magasin.

Gestion et développement des ventes d'un magasin.

Gestion commerciale et financière des ventes effectuées sur la surface de vente ou dans le magasin.

Animation promotionnelle et commerciale au sein de la surface de vente ou du magasin.
Prise en charge du click-and-collect d'une commande en ligne ou d'un drive.

Compétences attestées :

Identifier les emplacements des produits à partir de schémas, squelettes ou d'un planogramme

Ranger les produits sur les étagères et les rayons, selon le planogramme établi

Aménager les rayons, les linéaires et les têtes de gondoles

Optimiser la disposition des produits afin d'adapter l'accessibilité des produits à des clients en situation de handicap

Adapter ses gestes et sa posture lors des manipulations et de la mise en rayon des marchandises

Maintenir les rayons et la surface de vente rangés et propres selon la règle des 3P

Inventorier les produits à l'aide des documents d'inventaire et vérifier la disponibilité des produits en rayon

Contrôler l'état des produits, les emballages, leur rangement et l'état de conservation des produits périssables

Réassortir un rayon en produits et réaménager un rayon

Contrôler la présence de l'affichage réglementaire en rayon et son actualisation (ILV : Information sur le Lieu de Vente)

Réaliser un affichage en matière de réglementation, d'hygiène et de sécurité

Soutenir et développer l'affichage à destination des personnes en situation de handicap sur l'accessibilité et les services proposés par le magasin

Contrôler l'étiquetage des produits et marchandises et réaliser les étiquettes de prix

Adapter les affichages et les étiquettes en matière de contenus et de formats

Réceptionner une livraison au moyen des documents de livraison (bon de commande et bon de livraison)

Procéder aux rapprochements des produits lors de la réception des marchandises

Réaliser le rangement des stocks avec le matériel adéquat (transpalette, chariot élévateur...)

Adapter ses gestes et sa posture lors de la réception et de l'entreposage des produits

Adapter à un collaborateur en situation de handicap la procédure suivie lors de l'entreposage, sa gestuelle et son discours

Vérifier les stocks théoriques des produits sur le logiciel de gestion des stocks du magasin

Transmettre aux responsables en charge de l'approvisionnement du magasin le niveau des stocks de produits

Préparer les commandes de produits sur le logiciel de gestion

Accueillir le client au sein du magasin

Orienter le client dans les rayons ou les différentes surfaces de vente du magasin

Accompagner un client en situation de handicap, sénior ou en difficulté dans son parcours d'achat

Conseiller le client

Rechercher des produits non présentés en rayon

Offrir des services au client (livraison, carte fidélité, échantillons...)

Désamorcer un conflit avec un client en utilisant des techniques de communication non violente (CNV), de reformulation et de posture

Procéder à un encaissement au moyen d'un logiciel de caisse

Vérifier la caisse, les opérations encaissées et décaissées, l'édition de tickets

Procéder à un remboursement ou éditer un avoir

Identifier le besoin d'écoulement de certains produits en fonction du niveau des stocks ou des dates de péremption

Mettre en place des opérations promotionnelles, par lots ou délotage, réductions etc.

Mettre en place des animations commerciales en fonction des promotions proposées ou des actualités saisonnières

Recueillir et recenser les demandes de clients sur des produits spécifiques

Recueillir et recenser, de la part de clients en situation de handicap, seniors, ou connaissant des difficultés temporaires, les besoins et demandes en matière de services du magasin ou d'adaptations de la surface de vente à la nature de leur handicap ou de leurs difficultés

Réceptionner ou prendre la commande

Préparer la commande

Modalités d'évaluation :

Plusieurs mises en situation professionnelle réelle / réalisée à l'écrit / sous forme d'un jeu de rôles

Soutenance orale devant le jury d'évaluation

BLOCS DE COMPÉTENCES

RNCP38525BC01 - Aménager des rayons et linéaires au sein d'un magasin

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
Identifier les emplacements des produits à partir de schémas, squelettes ou d'un planogramme afin de ranger les produits sur les étagères et les	Mise en situation professionnelle réelle en magasin portant sur l'installation de produits

rayons en cohérence avec les 3 dimensions du linéaire et les objectifs commerciaux de la surface de vente ou du distributeur.

Ranger les produits sur les étagères et les rayons, selon le plannogramme établi afin d'offrir au client un accès logique et pratique aux produits.

Aménager les rayons, les linéaires et les têtes de gondoles, afin de mettre en avant des produits en fonction des actualités ou des promotions.

Optimiser la disposition des produits afin d'adapter l'accessibilité des produits à des clients en situation de handicap et favoriser leur autonomie dans leurs actes d'achats.

Adapter ses gestes et sa posture lors des manipulations et de la mise en rayon des marchandises, afin de se prémunir contre l'apparition de troubles musculosquelettiques (TMS) lors de la manutention.

Maintenir les rayons et la surface de vente rangés et propres selon la règle des 3P (rayon Plein – rayon Propre – rayon avec des Prix attractifs), en vérifiant régulièrement leur tenue, afin de conserver un confort d'achat optimal pour le client.

Inventorier les produits à l'aide des documents d'inventaire et vérifier la disponibilité des produits en rayon, en respectant le principe des 20/80 (loi de Pareto), afin d'anticiper les ruptures de produits dans le point de vente et ainsi définir les besoins en approvisionnement.

Contrôler l'état des produits, les emballages, leur rangement et l'état de conservation des produits périssables, afin d'optimiser le linéaire et de respecter les normes en vigueur.

Réassortir un rayon en produits et réaménager un rayon en fonction des caractéristiques identifiées pour l'état des produits (emballage abîmé, DLC...), en modifiant l'ordonnancement des produits et en éliminant certains, afin de garantir la praticité et l'attractivité des rayons pour le consommateur, tout en respectant les normes en vigueur.

dans des linéaires, suivie d'une soutenance orale devant le jury d'évaluation

Mise en situation professionnelle réalisée à l'écrit portant sur l'inventaire et le contrôle des produits présents dans un rayon

Mise en situation professionnelle réalisée à l'écrit portant sur l'affichage réglementaire et l'étiquetage des prix dans une surface de vente

Contrôler la présence de l’affichage réglementaire en rayon et son actualisation (ILV : Information sur le Lieu de Vente), afin de se conformer aux obligations légales, notamment en matière d’hygiène et de sécurité, auxquelles est soumis le point de vente.

Réaliser un affichage en matière de réglementation, d’hygiène et de sécurité, afin de garantir aux clients l’accessibilité des informations légales.

Soutenir et développer l’affichage à destination des personnes en situation de handicap sur l’accessibilité et les services proposés par le magasin afin de faciliter leurs visites sur le site.

Contrôler l’étiquetage des produits et marchandises et réaliser les étiquettes de prix, en se conformant aux objectifs commerciaux (PLV : Information sur le Lieu de Vente) et de merchandising, afin de garantir un étiquetage clair et transparent pour le client.

Adapter les affichages et les étiquettes en matière de contenus et de formats, afin de permettre leur compréhension et leur lisibilité pour tous les clients, en particulier ceux en situation de handicap ou seniors, et un confort d’achat optimisé

RNCP38525BC02 - Gérer des stocks de marchandises au sein d'un magasin

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
Réceptionner une livraison au moyen des documents de livraison (bon de commande et bon de livraison), afin de s’assurer de la conformité de la livraison. Procéder aux rapprochements des produits lors de la réception des marchandises, afin d’identifier les écarts entre stocks réels et stocks	Mise en situation professionnelle réalisée à l’écrit portant sur la réception et l’entreposage des produits au sein d’un magasin Mise en situation professionnelle réelle en magasin portant sur l’approvisionnement et le

théoriques, et alerter les interlocuteurs concernés le cas échéant.
Réaliser le rangement des stocks avec le matériel adéquat (transpalette, chariot élévateur...), en adaptant le rangement selon les types de produits, afin de garantir la conservation des produits et de faciliter leur accès et leur manipulation, en toute sécurité, par l'ensemble des collaborateurs concernés.

Adapter ses gestes et sa posture lors de la réception et de l'entreposage des produits, afin de se prémunir contre l'apparition de troubles musculosquelettiques (TMS).

Adapter à un collaborateur en situation de handicap la procédure suivie lors de l'entreposage, sa gestuelle et son discours, ainsi que ses attentes, à la nature du handicap, afin de collaborer avec un équipier en situation de handicap et de réussir l'entreposage.

Vérifier les stocks théoriques des produits sur le logiciel de gestion des stocks du magasin, en les rapprochant des constats effectués sur le terrain, afin d'identifier les risques de rupture en approvisionnement.

Transmettre aux responsables en charge de l'approvisionnement du magasin le niveau des stocks de produits, tel que constaté en rayon, afin de compléter les informations délivrées par le logiciel de gestion des stocks et afin d'assurer une bonne rotation des stocks.

Préparer les commandes de produits sur le logiciel de gestion, en respectant les calendriers de livraisons du magasin, les délais et les procédures des fournisseurs, afin de participer à la planification des commandes de produits à renouveler.

réapprovisionnement d'un magasin, suivie d'une
soutenance orale devant le jury d'évaluation

RNCP38525BC03 - Construire une relation commerciale et une expérience client au sein d'un magasin

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
Accueillir le client au sein du magasin, en utilisant un discours, un lexique et une attitude en cohérence avec l'identité et la culture du magasin, afin d'embarquer le client dans une véritable expérience d'achat. Orienter le client dans les rayons ou les différentes surfaces de vente du magasin, en le questionnant sur son besoin et sa recherche, afin de faciliter et fluidifier son parcours d'achat. Accompagner un client en situation de handicap, sénior ou en difficulté dans son parcours d'achat, en lui proposant une aide particulière en termes de déplacements dans le magasin, ou de saisie des produits, ou d'adaptation des conseils requis etc., en lien avec la nature de son handicap ou de ses difficultés, afin de lui permettre d'accéder à un service donné et d'acquérir les produits souhaités. Conseiller le client en lui présentant et en lui expliquant les caractéristiques et la disponibilité du produit, et en proposant une alternative si nécessaire, afin de le guider dans son acte d'achat. Rechercher des produits non présentés en rayon, en vérifiant la disponibilité en réserve ou dans un autre point de vente, afin de satisfaire le besoin du client. Offrir des services au client (livraison, carte fidélité, échantillons...), afin d'optimiser la fidélisation du client envers le magasin et effectuer, si possible, une vente complémentaire. Désamorcer un conflit avec un client en utilisant des techniques de communication non violente (CNV), de reformulation et de posture, afin de maintenir la relation commerciale et la confiance du client envers le magasin.	Mise en situation professionnelle sous forme d'un jeu de rôles dans lequel le candidat doit instaurer une relation commerciale avec un client joué par un membre du jury. Mise en situation professionnelle sous forme d'un jeu de rôle dans lequel le candidat doit accompagner un client, joué par un membre du jury, dans un acte d'achat compliqué par l'absence du produit initialement souhaité par le client

RNCP38525BC04 - Gérer et développer les ventes d'un magasin

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
Procéder à un encaissement au moyen d'un logiciel de caisse, afin de faciliter les opérations de vente et de limiter les erreurs comptables. Vérifier la caisse, les opérations encaissées et décaissées, l'édition de tickets, afin de contrôler la justesse de la caisse, repérer les erreurs éventuelles, et les corriger si possible. Procéder à un remboursement ou éditer un avoir, en vérifiant la faisabilité du remboursement ou de l'avoir en matière de politique magasin, de délais de retour du produit, de conformité du produit retourné, afin de satisfaire la demande du client. Identifier le besoin d'écoulement de certains produits en fonction du niveau des stocks ou des dates de péremption, afin de sélectionner les produits à écouler et à mettre en avant lors d'opérations promotionnelles. Mettre en place des opérations promotionnelles, par lots ou délotage, réductions etc., afin d'écouler certains produits difficiles à vendre ou proches de la date de péremption selon le principe « To good to go » des magasins Carrefour. Mettre en place des animations commerciales en fonction des promotions proposées ou des actualités saisonnières, afin de relayer la politique de merchandising, du magasin ou du distributeur, visant à mettre en avant certains produits, et afin d'inciter les clients à acheter des produits nouveaux, ou peu ou mal connus, ou peinant à être écoulés. Recueillir et recenser les demandes de clients sur des produits spécifiques, afin que le magasin puisse proposer de nouveaux référencements et enrichir son offre commerciale.	Mise en situation professionnelle, sur logiciel de caisse, portant sur la gestion commerciale des ventes d'une surface de vente, suivie d'une soutenance orale devant le jury d'évaluation Mise en situation professionnelle réelle en magasin portant sur une proposition d'animation promotionnelle et commerciale, suivie d'une soutenance orale devant le jury d'évaluation Mise en situation professionnelle écrite portant sur les réponses à apporter à des demandes client en matière de nouveaux produits et d'aménagements magasin Mise en situation professionnelle en magasin portant sur le traitement d'une commande en ligne.

Recueillir et recenser, de la part de clients en situation de handicap, seniors, ou connaissant des difficultés temporaires, les besoins et demandes en matière de services du magasin ou d'adaptations de la surface de vente à la nature de leur handicap ou de leurs difficultés, afin de contribuer à la démarche inclusive du magasin.

Réceptionner ou prendre la commande, via un carnet de commande ou un bon de commande ou une commande en ligne, afin de la préparer pour le client.

Préparer la commande en réunissant les produits commandés et en procédant à un emballage et à un étiquetage spécifique, afin de remettre au client des produits conformes à la commande qu'il a passée.

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

La certification est délivrée à partir de l'acquisition des 4 blocs qui la compose. Chaque bloc est acquis à partir de l'acquisition de l'ensemble des compétences qui le compose.

SECTEUR D'ACTIVITÉ ET TYPE D'EMPLOI

Secteurs d'activités :

L'employé de vente polyvalent en magasin occupe un poste important au sein d'une entreprise de distribution. Il exerce ses compétences dans un rayon commercial au sein d'une grande surface, une surface de vente d'un établissement de distribution ou un magasin d'un réseau de vente spécialisé dans une gamme de produits.

Les lieux d'exercice de l'employé de vente polyvalent en magasin sont divers et variés. Il s'exerce au sein de grandes et moyennes surfaces (hypermarchés, grandes surfaces spécialisées ou de bricolage, ...), de grands magasins, de magasins populaires, en contact avec différents services et intervenants (vendeurs, directeur de magasin, fournisseurs, centrale d'achat, service comptable, ...).

Le périmètre d'activités de l'employé de vente polyvalent en magasin peut varier en fonction de la taille du magasin et de l'existence éventuelle de plusieurs niveaux hiérarchiques. Il peut être sous la responsabilité d'un chef de rayon ou de département ou chefs de secteur et dans ce cas, son niveau de responsabilité et d'autonomie sera ajusté à l'organisation et au périmètre d'intervention de ses supérieurs hiérarchiques.

Type d'emplois accessibles :

Employé de vente polyvalent

Code(s) ROME :

- D1401 - Assistanat commercial
- D1507 - Mise en rayon libre-service
- D1403 - Relation commerciale auprès de particuliers

Références juridiques des réglementations d'activité :

VOIES D'ACCÈS

Le cas échéant, prérequis à l'entrée en formation :

L'accès à la préparation au titre « Employé de vente polyvalent en magasin » est ouvert de plein droit à tout (e) titulaire d'un diplôme ou titre de niveau attestant au moins d'un niveau 3

Pour les niveaux en dessous du niveau 3 , l'accès se fait après étude de la candidature avec une forte motivation pour les techniques de vente en magasin.

Le cas échéant, prérequis à la validation de la certification :

Pré-requis distincts pour les blocs de compétences :

Non

Validité des composantes acquises :

Voie d'accès à la certification	Oui	Non	Composition des jurys
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant		X	-
En contrat d'apprentissage	X		Le jury de délivrance de la certification est composé de 3 membres dont : 2 professionnels extérieurs à l'organisme certificateur et 1 membre interne à CAFA Sup
Après un parcours de formation continue	X		Le jury de délivrance de la certification est composé de 3 membres dont : 2 professionnels extérieurs à l'organisme certificateur et 1 membre interne à CAFA Sup
En contrat de professionnalisation	X		Le jury de délivrance de la certification est composé de 3 membres dont : 2 professionnels extérieurs à l'organisme certificateur et 1 membre interne à CAFA Sup
Par candidature individuelle		X	-
Par expérience	X		Le jury de délivrance de la certification est composé de 3 membres dont : 2 professionnels extérieurs à l'organisme certificateur et 1 membre interne à CAFA Sup

	Oui	Non
Inscrite au cadre de la Nouvelle Calédonie		X
Inscrite au cadre de la Polynésie française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS PROFESSIONNELLES, CERTIFICATIONS OU HABILITATIONS

Aucune correspondance

BASE LÉGALE

Date du dernier Journal Officiel ou Bulletin Officiel : 21-12-2018

Date de décision	21-12-2023
Durée de l'enregistrement en années	3
Date d'échéance de l'enregistrement	21-12-2026

Date de dernière délivrance possible de la certification

21-12-2030

POUR PLUS D'INFORMATIONS

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	109	1	81	67	-
2021	54	1	80	69	75
2020	44	0	90	81	81

Lien internet vers le descriptif de la certification :

<https://cafasup.com/employe-de-vente-polyvalent-en-magasin/>

Liste complète des organismes préparant à la certification

(<https://certifpro.francecompetences.fr/webapp/services/edition/exportPartenaireSp/25233/true>)

Certification(s) antérieure(s) :

N° de la fiche	Intitulé de la certification remplacée
RNCP18121 (/recherche/rncp/18121)	Employé de vente polyvalent en magasin

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

Référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation

(<https://certifpro.francecompetences.fr/api/enregistrementDroit/refActivity/25233/496962>)