



CQP Employé - Employée de drive

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 drive

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
GERER LES STOCKS EN RESERVE	Contrôle des niveaux de stock en réserve et en rayon
	Maintien du bon état de la réserve
TRAITER UNE COMMANDE INTERNET	Préparation de la commande
	Remise de la commande

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

CQP Employé - Employée de drive

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. - Si l'objet de la demande est en dehors du champ d'action du candidat, l'interlocuteur adapté à la situation

			<p>(un responsable ou supérieur hiérarchique par exemple) est contacté et informé rapidement.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 GERER LES STOCKS EN RESERVE

REFERENTIEL D'ACTIVITES (A)	REFERENTIEL DE COMPETENCES (C)	REFERENTIEL D'EVALUATION	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
A3 – Contrôle des niveaux de stock en réserve et en rayon	C5 - 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.	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"> - 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.
	C6 - 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"> - 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.
A4 – Maintien du bon état de la réserve	C7 - 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

			<p>postures) de l'établissement sont respectées.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.
	<p>C8 - Entretien le matériel de rangement et de manutention des stocks selon les consignes de l'établissement afin de maintenir en état la réserve.</p>		<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.

BLOC TRAITER UNE COMMANDE INTERNET

REFERENTIEL D'ACTIVITES (A)	REFERENTIEL DE COMPETENCES (C)	REFERENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITES D'ÉVALUATION	CRITERES D'ÉVALUATION
A5 – Préparation de la commande	C9 - Récupérer les produits selon les procédures du magasin et en utilisant les outils à disposition afin de préparer avec efficacité les commandes.	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"> - Les commandes à préparer sont identifiées sur l'outil de gestion des commandes du magasin. - La localisation des produits à récupérer et l'ordre à suivre dans le "picking" (récupérés) sont identifiés. Les parcours de picking décrits par les outils de gestion permettent d'aller chercher les produits (en réserve, en magasin, en entrepôt). - Les produits récupérés et leurs quantités correspondent aux commandes des clients. - Les produits en rupture et leur substitution sont identifiés sur l'outil de gestion. Des produits de substitution sont proposés lorsque des produits ne sont plus disponibles. - Les produits récupérés sont recensés dans l'outil de suivi informatique au fil de l'eau. - Les écarts importants de commande sont communiqués auprès de la hiérarchie afin de valider les solutions les plus appropriées (remise exceptionnelle, produit de substitution, etc.) - La chaîne du froid pour les produits concernés est respectée conformément aux procédures en place et aux normes d'hygiène et de sécurité. - La date limite de consommation (DLC) est contrôlée et permet de choisir les produits selon les procédures de l'enseigne.
	C10 - Finaliser les commandes afin de les stocker de manière organisée en attendant le retrait.		<ul style="list-style-type: none"> - Les produits récupérés sont répartis entre les différentes commandes des clients, en fonction des modalités de traitement et d'organisation des commandes. - Les règles de sécurité sont respectées lors de la manipulation des charges. Les gestes et postures sont adaptés aux charges et mouvements réalisés. - Les pesées sont effectuées avec précision pour répondre au mieux à la commande et respectent les procédures en vigueur. - Les marchandises sont rangées dans les sacs selon leur nature et dans le respect des procédures en vigueur pour préserver leur qualité. Les précautions particulières pour protéger les articles fragiles sont prises. - La chaîne du froid pour les produits concernés est respectée conformément aux procédures en place et aux normes d'hygiène et de sécurité. - Les informations concernant la commande sont saisies au fil de l'eau et validées une fois l'ensemble de la

			<p>commande préparée (présence des articles, articles de substitution, articles non présents, commentaire particulier)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les documents propres à l'état de la commande sont édités et attachés à la commande (statut de commande, ticket de caisse, etc.). - Les commandes sont stockées de manière organisée pour faciliter leurs remises auprès du client.
A6 – Remise de la commande	<p>C11 - Remettre la commande au client selon les procédures du magasin afin qu'elle soit disponible à l'heure et à l'endroit sélectionné lors de la prise de commande : remise en magasin, livraison à domicile, casiers, drive...</p>		<ul style="list-style-type: none"> - La procédure et l'heure de remise ou de mise à disposition de la commande sont respectées. - Le client est accueilli de manière personnalisée et l'identification de sa commande est réalisée sur la base des informations soumises (N° de commande, Nom de famille, etc.). - Le client est invité à vérifier le contenu de la commande notamment les produits les plus fragiles - Les informations concernant la conformité des produits vis-à-vis de la commande sont communiquées (commande complète, partiellement complète, produits de substitution, etc.). - L'aide nécessaire à la prise en main de la commande est réalisée en conformité avec la procédure de l'entreprise (chargement dans le véhicule, etc.).
	<p>C12 - Procéder à un acte de validation de la commande (scan, signature, encaissement) conformément à la procédure magasin afin de clore la transaction auprès du client.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Les outils permettant la validation de la commande par le client sont mis en œuvre. - Les modifications du panier (refus de substitution, etc.) sont reportées dans le système de gestion. - La validation de la commande est enregistrée au sein des systèmes d'information et la transaction est clôturée. - En fonction de la procédure magasin, un acte d'encaissement est opéré conformément aux procédures en place. - Les documents liés à la validation de la commande sont vérifiés et remis au client avec explication si nécessaire.