



## **CQP Animateur - Animatrice opérationnel(le) en magasin**

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

Code RNCP : (A venir)

Niveau 4

Dernière modification : 21/02/2023

## Les blocs de compétences et activités du CQP animateur – Animatrice opérationnel(le) en magasin

BLOCS DE COMPETENCES	ACTIVITES
<b>GERER LA RELATION CLIENT</b>	Accueil d'un client au sein du magasin ou du drive
	Prise en charge des clients au sein du magasin ou du drive
<b>CONTRIBUER A L'ANIMATION OPERATIONNELLE EN MAGASIN</b>	Application de la stratégie commerciale de l'entreprise
	Animation des équipes en magasin
<b>CONTRIBUER AUX PROCEDURES DE LA STRUCTURE</b>	Application des procédures de sécurité
	Application des procédures d'actions contre la démarque
<b>CONTRIBUER A LA GESTION ET A L'ANIMATION OPERATIONNELLE D'UN RAYON</b>	Approvisionnement d'un rayon
	Mise en valeur des produits

## Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation : CQP Animateur – Animatrice opérationnel(le) en magasin

REFERENTIEL D'ACTIVITES (A)	REFERENTIEL DE COMPETENCES (C)	REFERENTIEL D'EVALUATION	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
<b>BLOC GERER LA RELATION CLIENT</b>			
<b>A1- Accueil d'un client au sein du magasin ou du drive</b>	<b>C1 – Recevoir le client</b> 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"> <li>- La tenue et la présentation du candidat sont conformes aux consignes de l'établissement (tenue vestimentaire, tenue de travail, posture, présentation générale, vocabulaire utilisé...).</li> <li>- 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.</li> <li>- L'accueil est personnalisé pour s'adapter aux besoins des clients.</li> </ul>
	<b>C2 – Informer le client</b> 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"> <li>- Les informations délivrées sur les produits et les services de l'établissement sont claires et justes.</li> <li>- 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.</li> <li>- 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.).</li> <li>- Les stratégies et les politiques commerciales de l'établissement sont identifiées, peuvent être expliquées et mises en valeur auprès des clients.</li> </ul>
<b>A2 - Prise en charge des clients au sein du magasin ou du drive</b>	<b>C3 – Traiter les demandes clients</b> 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"> <li>- Les demandes des clients sont reçues, analysées et traitées avec bienveillance et attention.</li> <li>- 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...).</li> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- En cas de conflit, l'image de l'établissement et la relation de confiance avec le client sont préservées.</li> <li>- Les solutions proposées sont adaptées à la situation rencontrée et conformes aux procédures en vigueur.</li> <li>- Les réponses données sont complètes, apportent satisfaction au client et permettent de clôturer la relation.</li> </ul>
	<p><b>C4 – Conseiller le client</b> 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"> <li>- Une phase d'écoute du client permet d'identifier son besoin.</li> <li>- Les produits proposés au client tiennent compte de ses besoins et attentes, même en cas de substitution de produits.</li> <li>- Les arguments utilisés lors de la présentation des produits tiennent compte des remarques du client.</li> <li>- L'attention du client est attirée vers les produits nouveaux ou en promotion ainsi que vers des produits complémentaires (à l'exception du drive).</li> <li>- 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).</li> </ul>

## BLOC CONTRIBUER A L'ANIMATION OPERATIONNELLE EN MAGASIN

REFERENTIEL D'ACTIVITES (A)	REFERENTIEL DE COMPETENCES (C)	REFERENTIEL D'EVALUATION	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
<b>A3 – Application de la stratégie commerciale de l'entreprise.</b>	<b>C5 - Déployer la stratégie commerciale</b> du magasin en collaboration avec le manager afin d'atteindre les objectifs commerciaux.	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"> <li>- Les informations sur la stratégie du magasin sont collectées et analysées.</li> <li>- La stratégie commerciale du magasin est déployée.</li> <li>- Les opérations commerciales sont mises en place avec le soutien opérationnel de l'équipe et à l'aide des outils (manuels ou numériques) disponibles en magasin.</li> <li>- Les informations relatives à l'organisation des opérations commerciales sont communiquées au responsable hiérarchique. L'organigramme permet d'identifier les interlocuteurs pertinents pour remonter les informations relatives à l'organisation des opérations commerciales.</li> <li>- Le niveau de qualité de la relation client attendu dans le magasin est contrôlé fréquemment.</li> </ul>
	<b>C6 - Mettre en application la stratégie commerciale avec l'équipe</b> afin que le travail des collaborateurs soit coordonné.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les opérations commerciales, les moyens/techniques, et les résultats attendus sont décrits à l'équipe.</li> <li>- Les standards de qualité du magasin en matière de relation client sont transmis à l'équipe.</li> <li>- La supervision de l'équipe permet de maintenir la qualité de la relation client dans le magasin.</li> <li>- Des mesures correctives sont proposées au manager.</li> </ul>
	<b>C7 - Suivre l'activité à l'aide d'indicateurs</b> afin d'assurer la mise en œuvre de la stratégie commerciale.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les indicateurs et objectifs de l'activité et du périmètre du candidat sont identifiés et suivis.</li> <li>- Le suivi de l'activité est réalisé grâce aux outils de mesure et contrôle disponibles dans le magasin. Leur utilisation est conforme aux procédures.</li> <li>- Le suivi des procédures et de la stratégie commerciale s'appuie sur des indicateurs adaptés.</li> <li>- Les aléas, dysfonctionnements, anomalies ou incidents les plus courants sont repérés et signalés au manager.</li> </ul>
<b>A4 – Animation des équipes en magasin.</b>	<b>C8 - Gérer le travail des équipes</b> en collaboration avec le manager afin de garantir l'efficacité des activités commerciales et le respect des procédures.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'équipe est informée de ces tâches, missions et objectifs. Les objectifs de l'équipe sont visibles, mesurables, quantifiables et atteignables.</li> <li>- Les membres de l'équipe sont accompagnés dans leur travail quotidien. La contribution individuelle participe aux résultats collectifs attendus.</li> <li>- Le respect des consignes par l'équipe est contrôlé.</li> <li>- Des pistes d'améliorations et axes de progrès sont proposées. Une fois validés par la hiérarchie, ils sont</li> </ul>	

	<p><b>C9 - Communiquer avec les collaborateurs</b> de façon efficace afin de faciliter le travail d'équipe.</p>		<p>transmis à l'équipe et mis en œuvre.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les techniques d'animation, de briefs et/ou de réunions permettent de communiquer efficacement avec les équipes</li> <li>- Une communication constructive est établie avec les membres de l'équipe, les différents points de vue sont pris en compte.</li> <li>- Des réponses claires et adaptées sont apportées aux questions des collaborateurs concernant la réglementation sociale utile au quotidien en vigueur dans le magasin.</li> <li>- Les difficultés rencontrées par l'équipe sont identifiées et des propositions adaptées sont proposées.</li> <li>- Une attention particulière est apportée aux nouveaux membres de l'équipe : transmission de consignes, démonstration de gestes techniques, informations sur les produits, sur l'enseigne.</li> </ul>
--	---	--	---

## BLOC CONTRIBUER AUX PROCEDURES DE LA STRUCTURE

REFERENTIEL D'ACTIVITES (A)	REFERENTIEL DE COMPETENCES (C)	REFERENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITES D'ÉVALUATION	CRITERES D'ÉVALUATION
<b>A5 – Application des procédures de sécurité.</b>	<b>C10 - Respecter les règles de sécurité</b> en vigueur sur la zone de travail afin de garantir l'intégrité physique des personnes (équipes et/ou clients et/ou entreprise), en collaboration avec le manager.	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"> <li>- Les consignes de sécurité des personnes et des biens (issues de secours dégagées, plan d'évacuation, dégagement des allées, sécurité incendie, règles de levage et de manutention des produits, port de la tenue de travail et des équipements de protection individuelle) sont appliquées et transmises et expliquées aux membres de l'équipe.</li> <li>- Le respect des consignes de sécurité des personnes et des biens est contrôlé fréquemment.</li> <li>- Les produits manipulés sont positionnés de manière à assurer la sécurité des personnes et des biens (positionnement, pas de risque de chute...).</li> <li>- Les règles de sécurité et de gestes et postures sont appliquées par le candidat et son équipe (notamment dans le cadre de ports de charges et/ou gestes répétitifs).</li> </ul>
	<b>C11 - Contribuer à l'amélioration des procédures de sécurité</b> en collaboration avec le manager afin de les adapter aux conditions de l'environnement de travail.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les problèmes de sécurité sont repérés et signalés rapidement à un responsable hiérarchique (manager par exemple).</li> <li>- Des actions correctives visant à améliorer les procédures de sécurité sont formulées et proposées.</li> <li>- Avec l'accord des responsables hiérarchique, des actions sont mises en place pour améliorer les procédures de sécurité (explication, clarification, démonstration...).</li> </ul>
<b>A6 – Application des procédures d'actions contre la démarque.</b>	<b>C12 - Respecter la stratégie de lutte contre la démarque</b> en vigueur dans l'entreprise, en collaboration avec le manager afin de limiter les pertes de marchandises.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- La stratégie de lutte contre la démarque est appliquée par le candidat et son équipe.</li> <li>- Les procédures permettant d'enregistrer la démarque sont appliquées.</li> <li>- Les opérations de comptages lors des inventaires sont effectuées.</li> <li>- Des réajustements de stock sont effectués régulièrement et enregistrés.</li> <li>- Les règles relatives à la diminution des déchets (recyclage, dons, revalorisation...) sont appliquées dans le respect des normes réglementaires.</li> <li>- Les produits abimés (cassés, déchirés, altérés, etc.) sont identifiés et mis de côté conformément aux procédures de l'entreprise.</li> </ul>

	<p><b>C13 - Contribuer à l'amélioration de la stratégie de lutte contre la démarque</b> en collaboration avec le manager afin d'améliorer son efficacité.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- La démarque et ses origines sont analysées à l'aide des outils à disposition (outils de suivi numériques, donnés, etc.).</li> <li>- Les causes de la démarque sont identifiées.</li> <li>- Les dysfonctionnements sont repérés et signalés à un responsable hiérarchique (manager par exemple).</li> <li>- Des actions correctives visant à limiter la démarque sont formulées et proposées au manager.</li> </ul>
--	---	--	---



## BLOC CONTRIBUER A LA GESTION ET A L'ANIMATION OPERATIONNELLE D'UN RAYON

REFERENTIEL D'ACTIVITES (A)	REFERENTIEL DE COMPETENCES (C)	REFERENTIEL D'EVALUATION	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
<b>A7 - Approvisionnement du rayon.</b>	<b>C14 - Organiser le circuit de marchandises</b> , de la réception des commandes à la mise en rayon des produits afin d'optimiser la gestion des stocks.	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"> <li>- Le circuit de marchandise respecte les normes et procédures en vigueur dans le magasin et tient compte de la politique commerciale et promotionnelle du magasin.</li> <li>- Les plans d'action établis permettent d'éviter la rupture de produit ou le surstock. Ces risques sont anticipés pour garantir la mise en rayon des produits en respectant les consignes du magasin (rotation, présentation des produits...).</li> <li>- La conformité des opérations de réception est contrôlée en fonction des procédures et consignes en vigueur.</li> <li>- Un contrôle qualitatif et quantitatif des produits livrés est assuré conformément aux procédures en vigueur.</li> <li>- Les marchandises non conformes sont détectées. Les procédures de refus de marchandises non conformes en vigueur sont mises en œuvre selon la politique de l'enseigne.</li> </ul>
	<b>C15 - Contribuer au passage des commandes</b> de produits spécifiques au(x) rayon(s) afin de prévenir les situations de rupture de stocks et de surstock, en lien avec son supérieur hiérarchique.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le candidat propose les quantités à commander pour les différentes références de produit en tenant compte des ventes, des promotions, de la saisonnalité, de la météo, des événements particuliers et des règles d'assortiment.</li> <li>- Les règles d'assortiment sont respectées.</li> <li>- Les commandes de produits spécifiques au(x) rayon(s) sont passées en respectant les procédures du magasin et en utilisant les outils associés.</li> </ul>
	<b>C16 - Veiller à l'état de la réserve</b> en procédant à des contrôles et à des inventaires dans le respect des procédures afin d'optimiser l'organisation de la réserve, en lien avec son responsable hiérarchique.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Des contrôles de l'état et du rangement des stocks sont effectués en réserve et en magasin en référence aux normes en vigueur.</li> <li>- Des comptages sont réalisés dans le respect des procédures du magasin.</li> <li>- L'organisation des réserves est optimisée et conforme aux procédures en vigueur en particulier en matière d'hygiène et de sécurité.</li> <li>- Des actions sont mises en œuvre pour répondre aux dysfonctionnements constatés.</li> <li>- Des actions correctives dues aux écarts d'inventaire sont mises en œuvre.</li> <li>- Les déchets du ou des rayons sont triés selon les procédures du magasin.</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les moyens sont mis en œuvre pour garantir le bon fonctionnement du matériel.</li> </ul>
<b>A8 – Mise en valeur des produits.</b>	<b>C17 - Veiller à l'implantation des produits</b> dans le rayon en réalisant des contrôles afin que le rayon soit attractif et agréable pour les clients.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le plan et les règles d'implantation du rayon sont appliqués en collaboration avec les équipes. Les implantations saisonnières sont mises en place dans les délais.</li> <li>- Le plan d'implantation mis en œuvre est adapté aux objectifs de l'action promotionnelle.</li> </ul>
	<b>C18 - Contrôler le balisage et l'étiquetage</b> des produits en rayon afin que les informations prix à disposition des clients soient correctes et à jour.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Des contrôles réguliers du balisage (prix, publicité, concordance des prix caisse et rayon ...), de l'étiquetage des produits sont effectués.</li> <li>- Le respect de la réglementation commerciale en matière d'affichage est vérifié</li> <li>- Les informations sur les promotions sont mises en avant de façon claire et visible.</li> <li>- Les informations sur les produits sont mises en avant conformément à la stratégie commerciale du magasin.</li> <li>- Les informations relatives à l'hygiène et à la sécurité sont affichées clairement (allergènes, etc.).</li> </ul>