



PERFORMA-OF-CFA
ESPACE PRO'WORK'IN
ZAC Delli Zotti du Cerceron
9 Voie Denis Ppain
83700 Saint-Raphaël
Tél : 06 46 40 05 32
Email : contact@performa83.fr

PROGRAMME DE FORMATION

Titre professionnel Responsable d'Etablissement Marchand - ALTERNANCE

**Titre du Ministère Chargé de l'Emploi de niveau 6 (Bachelor),
RNCP38666 et éligible au CPF**

Objectifs pédagogiques :

A la fin de la formation, le/la stagiaire a acquis toutes les compétences pour pouvoir exercer le métier de **Responsable d'Etablissement Marchand**. Il/elle est capable :

CCP 1. Coordonner et améliorer l'activité commerciale de l'établissement marchand :

- Gérer la chaîne d'approvisionnement de l'établissement marchand ;
- Piloter l'offre commerciale de l'établissement marchand ;
- Bâtir et développer l'expérience client.

CCP 2. Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne et optimiser la performance économique de l'établissement marchand :

- Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne ;
- Etablir et présenter les prévisionnels de l'établissement marchand ;
- Analyser les performances de l'établissement marchand et définir les actions correctives.

CCP 3. Manager les salariés de l'établissement marchand :

- Piloter les processus de recrutement et d'intégration des salariés de l'établissement marchand ;
- Optimiser la performance collective des équipes et la performance individuelle des salariés de l'établissement marchand ;
- Manager l'activité quotidienne de l'établissement marchand et favoriser la cohésion des équipes ;
- Mobiliser les équipes dans la gestion des projets de l'établissement marchand.

Période d'intégration : 16 Heures.

Public visé :

Salarié(e) (financements possibles dans le cadre du Projet de transition professionnelle, de la période PRO A), demandeur (se) d'emploi (financements possibles dans le cadre de l'AIF, CSP, CIF, CPF de transition), étudiants, jeunes ou adultes en reconversion professionnelle.

Pré requis :

Niveau Bac+2 ou équivalent.

Maîtrise du traitement de texte et du tableur, rédaction et présentation d'écrits professionnels.



PERFORMA-OF-CFA
ESPACE PRO'WORK'IN
ZAC Delli Zotti du Cerceron
9 Voie Denis Ppain
83700 Saint-Raphaël
Tél : 06 46 40 05 32
Email : contact@performa83.fr

Emploi visé :

Gérant de magasin, Gestionnaire de centre de profit, Directeur de magasin, Directeur de supermarché, Directeur de grande surface, Directeur de drive, Directeur de supermarché de proximité, Responsable de surface de vente, Responsable de supermarché, Responsable/animateur, Responsable de magasin, Responsable de boutique, Responsable de succursale, Responsable de point de vente, Responsable de département, Responsable e-commerce.

Durée de la formation :

- Heures en centre de formation : 680 heures
- Planning de formation sur 1 an – 16 heures sur 2 jours par semaine (adaptables en fonction de l'activité)

Méthodes pédagogiques :

- Formation en présentiel ;
- Formation en alternance ;
- Contrat d'apprentissage ou de professionnalisation

Modalités d'évaluation :

- Préformation : Test de positionnement à l'entrée en formation pour définir le niveau ;
- Pendant la formation : QCM, études de cas, jeux de rôle pour mesurer l'assimilation. Livret d'évaluations continues (remis au jury le jour de l'examen). Simulation d'examen ;
- A l'issue de la formation : Examen pour obtenir le titre ou un CCP.

Organisation pédagogique :

- Salle équipée d'ordinateurs connectés ;
- Imprimante en réseau ;
- Ecran interactifs ;
- Livret pédagogique.

Modalités pédagogiques :

Un parcours entièrement individualisé. Possibilité de ne suivre qu'une action de formation, un module entier ou l'intégralité du titre suivant les besoins définis en positionnement. Méthode qui s'attache à mettre en évidence et à s'appuyer sur les capacités d'apprentissage de chacun. Méthode active basée sur la capacité des apprenants à développer des savoirs, des compétences dans l'action.

La pédagogie adoptée privilégie la mise en situation professionnelle avec des exercices d'application sur des cas concrets empruntés aux réalités de l'entreprise. L'intervention de formateurs expérimentés et professionnels dans le domaine enseigné favorise les échanges dans le groupe et le partage d'expériences.



PERFORMA-OF-CFA
ESPACE PRO'WORK'IN
ZAC Delli Zotti du Cerceron
9 Voie Denis Ppain
83700 Saint-Raphaël
Tél : 06 46 40 05 32
Email : contact@performa83.fr

Lien avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations :

Non

Accessibilité aux PSH :

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Si besoin, notre équipe étudiera les adaptations pouvant être mises en place pour permettre de suivre la formation.

Référente handicap : Chantal LALOYE CAVALLI joignable par email sur c.laloye@performa83.fr ou par téléphone au 06 46 40 05 32



PERFORMA-OF-CFA
ESPACE PRO'WORK'IN
ZAC Delli Zotti du Cerceron
9 Voie Denis Ppain
83700 Saint-Raphaël
Tél : 06 46 40 05 32
Email : contact@performa83.fr

CONTENU DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

CCP1 – COORDONNER ET AMELIORER L'ACTIVITE COMMERCIALE DE L'ETABLISSEMENT MARCHAND

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice :

Le responsable d'établissement marchand recueille et analyse les données relatives à la chaîne d'approvisionnement, à l'offre produits et aux retours clients afin de prendre les mesures nécessaires pour améliorer l'activité commerciale de l'établissement marchand.

Le responsable d'établissement marchand analyse les données relatives aux ventes et aux prévisions de ventes, aux tendances du marché, à la disponibilité des produits, à la capacité de stockage, aux relations avec les fournisseurs de l'établissement marchand et recueille si nécessaire des informations complémentaires. A partir du résultat de son analyse, il planifie, organise et contrôle les activités de la chaîne d'approvisionnement dans le respect de la réglementation et des mesures de prévention.

Il suit en continu les activités de la chaîne d'approvisionnement, anticipe les réajustements en cas d'écarts par rapport aux objectifs initiaux afin d'optimiser la performance commerciale de l'établissement marchand. Le responsable d'établissement marchand prend en compte les données de vente, les réservations clients, la satisfaction client, les performances des produits et les objectifs fixés. Il détermine une offre de produits adaptés à l'établissement marchand pour optimiser sa rentabilité, pour renforcer la position sur le marché, améliorer la réputation, et fidéliser les clients.

Il planifie l'assortiment produits, pilote la gestion des prix, des stocks, la mise en œuvre des offres promotionnelles et le merchandising. Afin d'optimiser l'expérience client, le responsable d'établissement marchand assure une veille concernant les tendances de consommation, analyse les ventes, les retours et les attentes des clients pour anticiper leurs besoins. Il communique les résultats de l'analyse aux équipes et il recueille leurs observations.

Il identifie les données à collecter en lien avec d'éventuelles situations de handicap chez le client. Si nécessaire, il adapte les processus de l'établissement marchand. Il prend des mesures pour créer les conditions optimales, y compris pour le client en situation de handicap, pour garantir et améliorer l'expérience globale du client, pour augmenter sa satisfaction, le fidéliser afin de favoriser les ventes et la rentabilité de l'établissement marchand.

Tout au long de l'activité, le responsable d'établissement marchand se sert des applicatifs et outils de gestion de l'enseigne. L'activité s'exerce en surface de vente, dans les bureaux et dans les réserves. Le responsable d'établissement marchand exerce cette activité par délégation de pouvoir de sa hiérarchie à laquelle il rend compte.

Dans le respect des réglementations, des procédures internes à l'enseigne concernant la gestion commerciale et dans le cadre de sa délégation de pouvoir, le responsable d'établissement marchand est force de proposition auprès de sa hiérarchie. Dans le respect des limites de sa délégation, il prend des initiatives pour organiser l'activité commerciale de l'établissement marchand et pour concevoir et mettre en œuvre des plans d'actions.



PERFORMA-OF-CFA
ESPACE PRO'WORK'IN
ZAC Delli Zotti du Cerceron
9 Voie Denis Ppain
83700 Saint-Raphaël
Tél : 06 46 40 05 32
Email : contact@performa83.fr

Le responsable d'établissement marchand agit dans le respect de la réglementation du travail et en veillant à mettre en œuvre une démarche de maîtrise des risques professionnels en cohérence avec la politique des ressources humaines de l'enseigne. Il tient compte des prévisions en termes d'activité commerciale et des contraintes liées à l'établissement marchand et des politiques relatives aux ressources humaines (RH) et à la responsabilité sociétale (RSE) de l'enseigne.

Il participe à la sensibilisation des équipes aux enjeux de la transition écologique et à l'adoption des écogestes simples au quotidien. Les conditions d'exercice varient selon la taille de l'espace de vente, de la nature des produits vendus et de la composition des équipes. Elles s'appliquent autant au commerce de détail qu'au négoce interentreprise (commerce de gros). Elles varient aussi en fonction du niveau de responsabilité du responsable d'établissement marchand.

En tant que salarié d'une enseigne, le responsable d'établissement marchand se conforme aux procédures et à la politique commerciale de l'enseigne.

En tant qu'indépendant, le responsable d'établissement marchand assure ses fonctions selon la politique commerciale et les procédures de son entreprise.

Le responsable d'établissement marchand est en contact direct avec ses équipes, sa hiérarchie et les services internes et externes de l'enseigne tels que le service marketing et communication, le service client, la centrale d'achat, les fournisseurs, la comptabilité et la logistique.



PERFORMA-OF-CFA
ESPACE PRO'WORK'IN
ZAC Delli Zotti du Cerceron
9 Voie Denis Ppain
83700 Saint-Raphaël
Tél : 06 46 40 05 32
Email : contact@performa83.fr

CCP2 – Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne et optimiser la performance économique de l'établissement marchand

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice :

Dans le respect des procédures internes de l'enseigne, le responsable d'établissement marchand présente ses analyses et ses propositions à sa hiérarchie afin de contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne.

Le responsable d'établissement marchand présente des propositions étayées par des données chiffrées et des analyses qualitatives pour alimenter les décisions relatives à la stratégie commerciale, financière et ressources humaines de l'enseigne.

Il contribue à la définition des objectifs et des priorités, à la définition des actions à mettre en place en prenant en compte les ressources financières, matériels, humaines et techniques à mobiliser.

Le responsable d'établissement marchand s'appuie sur une méthodologie adaptée pour établir des prévisions budgétaires précises concernant l'établissement marchand.

Il prend en compte les résultats des exercices précédents de l'établissement marchand, les préconisations de l'enseigne, les données de sa zone de chalandise, les évolutions technologiques, les comportements des consommateurs et les tendances du marché.

Il présente les prévisionnels auprès de la hiérarchie dans le respect des consignes et du temps accordé à la présentation. Il argumente ses choix afin de les faire valider par la hiérarchie et prend en compte d'éventuelles modifications.

Il sélectionne et prépare les éléments à apporter aux équipes de l'établissement marchand concernant la mise en œuvre des orientations afin d'obtenir leur adhésion.

Il analyse les indicateurs de performance des tableaux de bord en tenant compte des objectifs fixés et des événements internes et externes passés et à venir. Le responsable d'établissement marchand met en œuvre les actions correctives compte tenu des moyens disponibles.

Il présente à sa hiérarchie les leviers d'action et les ajustements permettant la mise en place des actions correctives afin d'atteindre les objectifs commerciaux et financiers et définit les modalités de la mise en œuvre et coordonner les actions.

Tout au long de l'activité, le responsable d'établissement marchand se sert des applicatifs et outils de gestion de l'enseigne. L'activité s'exerce dans les bureaux et lors des réunions des équipes de direction.

Le responsable d'établissement marchand exerce cette activité par délégation de pouvoir de sa hiérarchie à laquelle il rend compte.

Dans le respect des réglementations, des procédures internes à l'enseigne concernant la gestion financière et dans le cadre de sa délégation de pouvoir, le responsable d'établissement marchand est force de proposition auprès de sa hiérarchie.

Il prend des initiatives pour optimiser la performance économique et la rentabilité financière de l'établissement marchand et pour concevoir et mettre en œuvre des plans d'actions.

Le responsable d'établissement marchand exerce cette activité dans le respect de la réglementation comptable et financière.

Il veille à mettre en œuvre une démarche de maîtrise des risques professionnels en cohérence avec la politique des ressources humaines de l'enseigne.



PERFORMA-OF-CFA
ESPACE PRO'WORK'IN
ZAC Delli Zotti du Cerceron
9 Voie Denis Ppain
83700 Saint-Raphaël
Tél : 06 46 40 05 32
Email : contact@performa83.fr

Il tient compte des budgets prévisionnels en termes d'activité commerciale et des contraintes liées à l'établissement marchand et des politiques relatives aux ressources humaines (RH) et à la responsabilité sociétale (RSE) de l'enseigne.

Il participe à la sensibilisation des équipes aux enjeux de la transition écologique et à l'adoption des écogestes simples au quotidien. Les conditions d'exercice varient selon la taille de l'espace de vente, de la nature des produits vendus et de la composition des équipes. Elles s'appliquent autant au commerce de détail qu'au négoce interentreprise (commerce de gros). Elles varient aussi en fonction du niveau de responsabilité du responsable d'établissement marchand.

En tant que salarié d'une enseigne, le responsable d'établissement marchand se conforme aux procédures et à la politique commerciale de l'enseigne.

En tant qu'indépendant, le responsable d'établissement marchand assure ses fonctions selon la politique commerciale et les procédures de son entreprise. Le responsable d'établissement marchand est en contact direct avec ses équipes et sa hiérarchie, et avec les services internes et externes de l'enseigne tels que les ressources humaines, le contrôle de gestion, la comptabilité, le service paie et la centrale d'achat et les fournisseurs.



PERFORMA-OF-CFA
ESPACE PRO'WORK'IN
ZAC Delli Zotti du Cerceron
9 Voie Denis Ppain
83700 Saint-Raphaël
Tél : 06 46 40 05 32
Email : contact@performa83.fr

CCP3 – Manager les salariés de l'établissement marchand

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice :

Le responsable d'établissement marchand encadre et organise l'activité des salariés dans le respect de la réglementation du travail. Il est à leur écoute et se tient à disposition du management de proximité afin de prévenir des dysfonctionnements et de pérenniser les embauches. Il ajuste sa pratique managériale aux situations rencontrées.

Le responsable d'établissement marchand identifie les besoins en ressources humaines à partir des compétences internes disponibles, dans le respect de la réglementation en vigueur, des consignes de l'enseigne et en prenant en compte la masse salariale.

Il élabore un processus de recrutement en tenant compte des dispositions réglementaires en matière d'embauche de salariés en situation de handicap et contrôle sa mise en œuvre.

Il coopère avec les services de ressources humaines de l'enseigne, participe à la mise en place d'éventuels aménagements de postes de travail pour les salariés en situation de handicap.

Il identifie des tuteurs potentiels en mesure d'accompagner les salariés recrutés, organise leur formation et s'assure du bon déroulement du tutorat et de la mise en œuvre du parcours d'intégration du salarié. A partir des prévisions de l'activité commerciale et des objectifs fixés, des différentes contraintes liées au planning, aux compétences des salariés et à leur charge de travail, le responsable d'établissement marchand prévoit les besoins humains adaptés à chaque poste de manière réaliste.

Il prend en compte d'éventuels besoins spécifiques de salariés en situation de handicap.

Le responsable d'établissement marchand pilote la mise en place d'actions spécifiques à un projet, de réunions d'équipe, de temps dédiés au briefing et au débriefing. Le responsable d'établissement marchand définit le projet de son établissement et détermine des objectifs réalisables compte tenu des moyens mobilisables. Il délègue des tâches et définit les responsabilités des salariés concernés.

Il contrôle et supervise la mise en œuvre du projet et fait le bilan avec l'ensemble des salariés impliqués.

Le responsable d'établissement marchand se sert couramment des applicatifs et outils de gestion de l'enseigne. L'activité s'exerce en surface de vente, dans un bureau et dans les réserves. Le responsable d'établissement marchand exerce cette activité par délégation de pouvoir de sa hiérarchie à laquelle il rend compte.

Dans le respect des réglementations, des procédures internes à l'enseigne concernant les ressources humaines et dans le cadre de sa délégation de pouvoir, le responsable d'établissement marchand est force de proposition auprès de sa hiérarchie. Il prend des initiatives pour planifier, organiser l'activité de ses équipes et pour concevoir et mettre en œuvre des plans d'actions.

Le responsable d'établissement marchand exerce cette activité dans le respect de la réglementation du travail.

Il veille à mettre en œuvre une démarche de maîtrise des risques professionnels et de qualité de vie et des conditions de travail en cohérence avec la politique des ressources humaines de l'enseigne.

Il tient compte des budgets prévisionnels en termes d'activité commerciale et des contraintes liées à l'établissement marchand et des politiques relatives aux ressources humaines (RH) et à la responsabilité sociétale (RSE) de l'enseigne.



PERFORMA-OF-CFA
ESPACE PRO'WORK'IN
ZAC Delli Zotti du Cerceron
9 Voie Denis Ppain
83700 Saint-Raphaël
Tél : 06 46 40 05 32
Email : contact@performa83.fr

Il participe à la sensibilisation de ses équipes aux enjeux de la transition écologique et à l'adoption des écogestes simples au quotidien. Les conditions d'exercice varient selon la taille de l'espace de vente, de la nature des produits vendus et de la composition de ses équipes. Elles s'appliquent autant au commerce de détail qu'au négoce interentreprise (commerce de gros). Elles varient aussi en fonction du niveau de responsabilité du responsable d'établissement marchand.

En tant que salarié d'une enseigne, le responsable d'établissement marchand se conforme aux procédures et à la politique commerciale de l'enseigne.

En tant qu'indépendant, le responsable d'établissement marchand assure ses fonctions selon la politique commerciale et les procédures de son entreprise.

Le responsable d'établissement marchand est en contact direct avec ses équipes et sa hiérarchie et avec les services internes et externes de l'entreprise tels que les ressources humaines, le contrôle de gestion, le service paie, le service marketing et communication, le service client, la centrale d'achat les fournisseurs et la logistique.

Document mis à jour le 17.06.2024