

# Mode d'emploi de la fiche emploi-parcours professionnel

Cette fiche emploi-parcours professionnel est un outil élaboré par la branche du Commerce succursaliste de l'Habillement à destination des entreprises, des salariés et de toutes personnes intéressées par le secteur, dans le cadre de sa Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels (ou Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences).

Elle n'a pas vocation à être normative, il convient donc de l'adapter aux contextes et spécificités de chacun.

Par exemple, un emploi peut avoir des appellations différentes suivant les entreprises. Autre exemple, certaines compétences ne sont pas exercées dans telle entreprise, alors que d'autres compétences, non listées, le sont.

C'est un outil permettant de construire un parcours pédagogique adapté à chacun et à chaque spécificité et de connaître les sources de prise en charge.

La fiche emploi-parcours professionnel se décompose en 2 parties.

**La première partie** s'adresse principalement aux nouveaux entrants dans le secteur et présente en haut à droite le rappel de la filière. Puis est présentée la liste des activités et compétences constitutives de cet emploi suivi de la liste des certifications permettant d'obtenir ces compétences, avec une indication des dispositifs et financements possibles.

❗ **Retrouvez les fiches pratique de l'Opcommerce** pour chacun de ces dispositifs sur le site de l'Opcommerce [www.loppcommerce.com](http://www.loppcommerce.com), rubrique « Télécharger », puis en sélectionnant « Juridique/Réglementaire ».

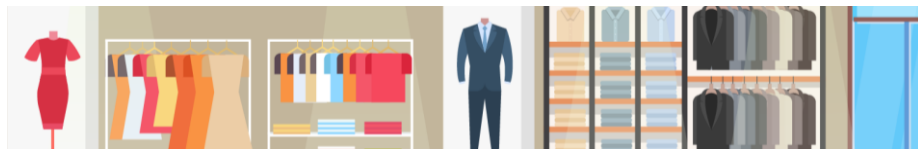
Enfin, en bas de la première partie, la **perspective d'évolution professionnelle** vers l'emploi hiérarchiquement supérieur.

**La seconde partie** s'adresse principalement aux salariés en poste souhaitant évoluer vers cet emploi hiérarchiquement supérieur.

Vous y trouverez les nouvelles activités et compétences liées requises pour prétendre à cette évolution.

Dans la colonne « blocs à acquérir », vous avez à disposition une liste de bloc de compétences à valider pour démontrer, si besoin est, l'acquisition de ces compétences.

❗ **Vous avez la possibilité de consulter le détail de ces blocs de compétences** et d'autres informations en cliquant sur le titre de la certification qui comporte ce bloc.



Filière Vente et Relation clients

Directeur(trice) régional(e)

Responsable de réseau

**VENTE EN MAGASIN**

Responsable de magasin

Adjoint(e) au Responsable de magasin

Premier(ère) vendeur(euse)

Vendeur(euse)

**Employé(e) de vente**

# Employé(e) de vente

**AUTRES APPELLATIONS** Employé(e) de commerce • Employé(e) libre-service • Employé(e) de rayon • Employé(e) de magasin

## Activités et compétences

### Participer à la gestion de la relation client

- Accueillir, renseigner et orienter le client dans le magasin
- Participer à la promotion des offres commerciales
- Participer au programme de fidélisation client
- Mettre à disposition les commandes clients réalisées sur internet
- Participer à la prise en charge des retours marchandises

### Participer à la vente

- Proposer et vendre des produits et service simple à la demande du client
- Participer éventuellement à l'encaissement

### Assurer la bonne tenue de la surface de vente

- Approvisionner l'espace de vente
- Mettre les produits en rayon, dans les linéaires aux emplacements dédiés
- Assurer la bonne tenue marchande de l'espace de vente, du magasin : rayons approvisionnés, retrait des articles non conformes, maintien de l'attractivité de l'espace de vente, affichage des prix et éléments de signalétique conformes aux normes en vigueur, attractivité de l'espace de vente, propreté du rayon ou de l'espace de vente...
- Participer à la mise en place des opérations commerciales
- Participer à la lutte contre la démarque inconnue

### Participer à la gestion des stocks et des produits

- Participer à la réception et au stockage des produits
- Dispatcher les produits en fonction de leur finalité (réserve, mise en rayon, commande « internet »)
- Préparer les produits pour leur mise en rayon : vérification de leur conformité, étiquetage, mise des protections « antivol »
- Prendre en charge les produits des commandes « internet » afin de les donner aux clients
- Acheminer les marchandises en réserve, les stocker dans les espaces dédiés
- Participer à la bonne tenue de la réserve
- Participer à la réalisation des inventaires
- Effectuer le tri sélectif des emballages et des déchets en respectant les consignes de recyclage

## Accéder à l'emploi d'Employé(e) de vente

RNCP32208 - BAC PRO - Métiers du commerce et de la vente Option A Animation et gestion de l'espace commercial (N4) / Ministère de l'Éducation Nationale ([CPR](#) - [CAP](#) - [PRO](#) - [CPF](#) - [CTP](#) - [PDC](#) - [AFI](#))

RNCP8812 - TP - Employé commercial en magasin (N3) / Ministère du Travail - Délégation Générale à l'Emploi et à la Formation Professionnelle ([CPR](#) - [CAP](#) - [CPF](#) - [CTP](#) - [PDC](#) - [AFI](#))

RNCP684 - CAP - Employé de commerce multi-spécialités (N3) / Ministère de l'Éducation Nationale ([CPR](#) - [CAP](#) - [CPF](#) - [CTP](#) - [PDC](#) - [AFI](#))

RNCP1179 - CAP - Employé de vente spécialisé option B : Produits d'équipements courants (N3) / Ministère de l'Éducation Nationale ([CPR](#) - [CAP](#) - [CPF](#) - [CTP](#) - [PDC](#) - [AFI](#))

RNCP28736 - Employé(e) polyvalent du commerce et de la distribution (N3) / CCI France - Réseau Negoventis ([CPR](#) - [CAP](#) - [CPF](#) - [CTP](#) - [PDC](#) - [AFI](#))

RNCP18121 - Employé de vente polyvalent en magasin (N3) / CAFA formations ([CPR](#) - [CAP](#) - [CPF](#) - [CTP](#) - [PDC](#) - [AFI](#))

## Perspective d'évolution immédiate

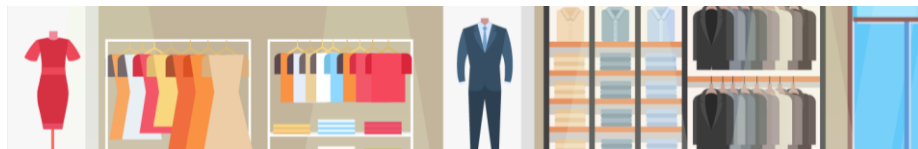
### Vendeur(euse)

Autres appellations :  
Conseiller(ère) de vente

# Employé(e) de vente

Evoluer vers l'emploi de **Vendeur(euse)**

| Nouvelles activités   | Compétences liées   | Blocs à acquérir   | Dispositif / financement            |
|---|---|--|-------------------------------------|
| <b>Gérer la relation client</b>   | Accueillir le client en créant une relation de confiance pour favoriser l'échange   | Bloc de compétences du <u>RNCP32208 - BAC PRO - Métiers du commerce et de la vente Option A Animation et gestion de l'espace commercial</u> : BC03 Suivi des ventes  | CPR – PRO<br>CPF – CTP<br>PDC – AFI |
|   | Découvrir ses attentes, le renseigner, l'accompagner dans le magasin  |  |                                     |
|   | Promouvoir les offres commerciales, les services et le programme de fidélisation client   | Bloc de compétences du <u>RNCP32208 - BAC PRO - Métiers du commerce et de la vente Option A Animation et gestion de l'espace commercial</u> : BC04 Fidélisation de la clientèle et développement de la relation client | CPR – PRO<br>CPF – CTP<br>PDC – AFI |
|   | Mettre à disposition les commandes clients  |  |                                     |
| Traiter les retours, les réclamations et les litiges des clients dans le respect des consignes en vigueur au sein du magasin et selon son périmètre de responsabilité | Bloc de compétences du <u>RNCP23932 - Vendeur conseiller commercial</u> : BC01 Promouvoir, conseiller et vendre (N4) / CCI France - Réseau Negoventis | CPR – PRO<br>CPF – CTP<br>PDC – AFI  |                                     |
| Gérer les situations conflictuelles   |   |  |                                     |
| <b>Conseiller et vendre</b>   | Prendre congé du client dans une démarche de fidélisation   | RS3833 - <u>Conseil en point de vente</u> / COMMUNICATION STRUCTURE PERFECTIONNEMENT   | CPF – CTP<br>PDC – AFI              |
|   | Identifier les besoins, conseiller et vendre des produits et services dans un environnement omnicanal   |  |                                     |
|   | Proposer et vendre des produits et services complémentaires, des montées en gamme   | RS5068 - <u>Technique de vente omnicanal</u> / FORMAVAR  | CPF – CTP<br>PDC – AFI              |
|   | Identifier les hésitations du client et développer un argumentaire adapté   |  |                                     |
| Participer à la réalisation des encaissements   |   |  |                                     |
| <b>Participer au développement commercial</b>   | Appréhender les principaux indicateurs de performance de l'activité commerciale, du point de vente  |  |                                     |
|   | Participer au suivi des indicateurs de performance  |  |                                     |
|   | Comprendre les principaux résultats commerciaux du point de vente   |  |                                     |



Filière Vente et Relation clients

Directeur(trice) régional(e)

Responsable de réseau

**VENTE EN MAGASIN**

Responsable de magasin

Adjoint(e) au Responsable de magasin

Premier(ère) vendeur(euse)

**Vendeur(euse)**

Employé(e) de vente

# Vendeur(euse)

**AUTRES APPELLATIONS** Conseiller(ère) de vente

## Activités et compétences

### Gérer la relation client

- Accueillir le client en créant une relation de confiance pour favoriser l'échange
- Découvrir ses attentes, le renseigner, l'accompagner dans le magasin
- Promouvoir les offres commerciales, les services et le programme de fidélisation client
- Mettre à disposition les commandes clients
- Traiter les retours, les réclamations et les litiges des clients dans le respect des consignes en vigueur au sein du magasin et selon son périmètre de responsabilité
- Gérer les situations conflictuelles
- Prendre congé du client dans une démarche de fidélisation

### Conseiller et vendre

- Identifier les besoins, conseiller et vendre des produits et services dans un environnement omnicanal
- Proposer et vendre des produits et services complémentaires, des montées en gamme
- Identifier les hésitations du client et développer un argumentaire adapté
- Participer à la réalisation des encaissements

### Participer à la gestion de la surface de vente

- Mettre les produits en rayon, dans le linéaire, en vitrine
- Présenter et mettre en valeur les produits sur l'espace de vente selon les règles du merchandising
- Assurer le bon état marchand de l'espace de vente, du magasin : rayons approvisionnés, retrait des articles non conformes, maintien de l'attractivité du magasin, affichage des prix et éléments de signalétique conformes aux normes en vigueur, attractivité de l'espace de vente, propreté du rayon ou de l'espace de vente...
- Participer aux animations et opérations commerciales
- Appliquer les règles de sécurisation des produits et de démarque inconnue afin de limiter les pertes
- Appliquer des règles d'hygiène et de sécurité afin de maintenir l'espace de vente attractif

### Participer à la gestion des stocks et à la prise en charge des produits

- Participer à la réception et au stockage des produits
- Dispatcher les produits en fonction de leur finalité (réserve, mise en rayon, commande « internet »)
- Préparer les produits pour leur mise en rayon : vérification de leur état, de l'étiquetage, de la mise des protections « antivol »
- Prendre en charge les produits des commandes « internet » afin de les préparer et les donner aux clients
- Acheminer les marchandises en réserve, les stocker dans les espaces dédiés
- Participer à la bonne tenue de la réserve
- Participer à la réalisation des inventaires
- Effectuer le tri sélectif des emballages et des déchets en respectant les consignes de recyclage

### Participer au développement commercial

- Appréhender les principaux indicateurs de performance de l'activité commerciale, du point de vente
- Participer au suivi des indicateurs de performance
- Comprendre les principaux résultats commerciaux du point de vente

## Accéder à l'emploi de Vendeur(euse)

RNCP32208 - BAC PRO - Métiers du commerce et de la vente Option A Animation et gestion de l'espace commercial / Ministère de l'Éducation Nationale (CPR - CAP - PRO - CPF - CTP - PDC - AFI)  
 RNCP13620 - TP - Vendeur(se)-conseil en magasin (N4) / Ministère chargé de l'Emploi (CPR - CAP - PRO - CPF - CTP - PDC - AFI)  
 RNCP23932 - Vendeur conseiller commercial (N4) / CCI France - Réseau Negoventis (CPR - CAP - PRO - CPF - CTP - PDC - AFI)  
 RNCP26141 - Conseiller(ère) animateur(trice) de point de vente spécialisé (N4) / FB Formation - EMA SUP (CPR - CAP - CPF - CTP - PDC - AFI)  
 RS3833 - Conseil en point de vente / COMMUNICATION STRUCTURE PERFECTIONNEMENT (CPF - CTP - PDC - AFI)  
 RS5068 - Technique de vente omnicanal / FORMAVAR (CPF - CTP - PDC - AFI)

## Perspective d'évolution immédiate

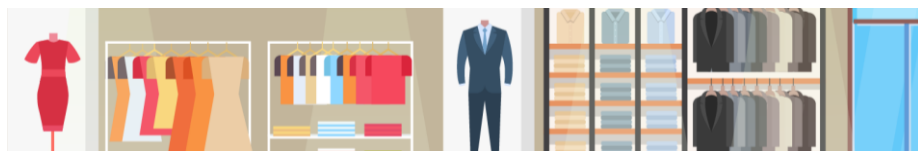
### Premier(ère) vendeur(euse)

Autres appellations :  
 Vendeur(euse) principal(e), référent(e), expert(e)  
 Conseiller(ère) de vente principal(e), référent(e), expert(e)

# Vendeur(euse)

Evoluer vers l'emploi de **Premier(ère) Vendeur(euse)**

| Nouvelles activités  | Compétences liées   | Blocs à acquérir   | Dispositif / financement            |
|--|---|--|-------------------------------------|
| <b>Gérer et animer la relation client</b>  | Accueillir le client en créant une relation de confiance et en initialisant une relation personnalisée  | Bloc de compétences du <u>RNCP34031 - BTS - Management commercial opérationnel</u> :<br>BC01 Développer la relation client et assurer la vente conseil   | CPR – PRO<br>CPF – CTP<br>PDC – AFI |
|  | Prendre en charge les clients importants  | Bloc de compétences du <u>RNCP23827 - Gestionnaire d'unité commerciale, option généraliste - option spécialisée</u> / CCI France : Bloc02 - Optimiser la relation clients au sein de l'unité commerciale | CPR – PRO<br>CPF – CTP<br>PDC – AFI |
| <b>Assurer la réalisation d'opérations de vente</b><br>en mettant en œuvre les protocoles définis au sein de l'enseigne pour une approche client personnalisée | Repérer, dans un environnement omnicanal, le parcours client pour identifier les opportunités de vente de biens et services                                 | RS2890 - Relation client / AKOR CONSULTING   | CPF – CTP<br>PDC – AFI              |
|  | Établir une approche et une posture commerçante adaptée au parcours client dans un environnement digital  | RS4221 - Réussir une expérience client / INST NAL DE LA RELATION CLIENT  | CPF – CTP<br>PDC – AFI              |
|  | Traiter les réclamations des clients  | RS3401 - De l'expérience à l'excellence client : Accompagner et animer les projets au sein d'une organisation / ACADEMIE DU SERVICE  | CPF – CTP<br>PDC – AFI              |
|  | Développer, gérer et animer un portefeuille client  | RS2684 - Excellence relationnelle pour un accueil client de qualité / MONSIEUR MATTHIEU GIACOMINO  | CPF – CTP<br>PDC – AFI              |
|  | Appliquer un cérémonial client adapté   | RS1691 - La qualité du service dans la gestion de la relation Client / CUSTOMER EXPERIENCE   | CPF – CTP<br>PDC – AFI              |
|  | Identifier les besoins, conseiller et vendre des produits et services spécialisés ou complexes dans un environnement omnicanal                              | RS3400 - De l'expérience à l'excellence client : Mobiliser ses compétences et développer ses talents / ACADEMIE DU SERVICE   | CPF – CTP<br>PDC – AFI              |
|  | Adopter une approche et une posture émotionnelle pour engendrer une expérience client unique, une expérience shopping unique                                | RS3817 - Certificat de compétences en entreprise (CCE) Développer la qualité au service du client / CCI France   | CPF – CTP<br>PDC – AFI              |
|  | Partager, en utilisant les techniques du storytelling, les valeurs de la marque, de l'enseigne, au regard des enjeux sociétaux significatifs pour le client |  |                                     |
|  | Garantir au client un service et une relation personnalisée   |  |                                     |
|  | Proposer et vendre des produits ou services complémentaires, des montées en gamme   |  |                                     |
| Identifier les hésitations du client et développer un argumentaire adapté  |   |  |                                     |
| Réaliser des encaissements   |   |  |                                     |
| <b>Gérer la surface de vente</b>   | Réaliser le merchandising : implantation, présentation et mise en valeur des produits sur l'espace de vente selon les règles définies                       |  |                                     |
|  | Participer à la mise en place des animations et opérations commerciales   |  |                                     |
| <b>Gérer les stocks et prendre en charge les produits</b>  | Réceptionner et contrôler les livraisons  | Bloc de compétences du <u>RNCP35233 - TP - Assistant manager d'unité marchande</u> :   | CPR<br>CPF – CTP<br>PDC – AFI       |
|  | Relever les anomalies et appliquer les procédures nécessaires : émission de réserves sur le document, refus des marchandises,...                            | BC01 Développer l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal   |                                     |
|  | Veiller à la bonne tenue de la réserve  |  |                                     |
|  | Participer à la gestion des stocks  |  |                                     |
| <b>Participer au développement commercial</b>  | Comprendre les principaux résultats commerciaux du point de vente   |  |                                     |
|  | Identifier les écarts constatés   |  |                                     |
|  | Participer à la veille concurrentielle sur la zone de chalandise  |  |                                     |
| <b>Participer à un accompagnement RH de proximité</b>  | Participer à l'intégration des nouveaux arrivants   | Bloc de compétences du <u>RNCP35233 - TP - Assistant manager d'unité marchande</u> :   | CPR<br>CPF – CTP<br>PDC – AFI       |
|  | Accompagner les vendeurs dans la vente et la relation client  | BC02 Animer l'équipe d'une unité marchande   |                                     |
|  | Participer à l'animation d'équipe   |  |                                     |
|  | Participer à l'organisation et à la gestion de l'activité de l'équipe (planning, suivi,...)   |  |                                     |



Filière Vente et Relation clients

Directeur(trice) régional(e)

Responsable de réseau

**VENTE EN MAGASIN**

Responsable de magasin

Adjoint(e) au Responsable de magasin

**Premier(ère) vendeur(euse)**

Vendeur(euse)

Employé(e) de vente

# Premier(ère) vendeur(euse)

**AUTRES APPELLATIONS** Vendeur(euse) principal(e), référent(e), expert(e) • Conseiller(ère) de vente principal(e), référent(e), expert(e)

## Activités et compétences

### Gérer et animer la relation client

- Accueillir le client en créant une relation de confiance et en initialisant une relation personnalisée
- Prendre en charge les clients premium
- Découvrir les attentes du client
- Renseigner le client en mobilisant, le cas échéant, les outils numériques de l'entreprise
- Accompagner et orienter le client dans le magasin
- Repérer, dans un environnement omnicanal, le parcours client pour identifier les opportunités de vente de biens et services
- Établir une approche et une posture commerciale adaptée au parcours client dans un environnement digital
- Promouvoir les offres commerciales, les services et le programme de fidélisation client
- Traiter les réclamations des clients
- Prendre congé du client
- Développer, gérer et animer un portefeuille client

### Assurer la réalisation d'opérations de vente

en mettant en œuvre les protocoles définis au sein de l'enseigne pour une approche client personnalisée

- Appliquer un cérémonial client adapté
- Identifier les besoins, conseiller et vendre des produits et services spécialisés ou complexes dans un environnement omnicanal
- Adopter une approche et une posture émotionnelle pour engendrer une expérience client unique, une expérience shopping unique
- Partager, en utilisant les techniques du storytelling, les valeurs de la marque, de l'enseigne, au regard des enjeux sociétaux significatifs pour le client
- Garantir au client un service et une relation personnalisée
- Proposer et vendre des produits ou services complémentaires, des montées en gamme
- Identifier les hésitations du client et développer un argumentaire adapté
- Réaliser des encaissements

### Gérer la surface de vente

- Réaliser le merchandising : implantation, présentation et mise en valeur des produits sur l'espace de vente selon les règles définies
- Préparer et mettre les produits en rayon, dans les linéaires, les vitrines
- Assurer le bon état marchand du magasin : rayons approvisionnés, retrait des articles non conformes, maintien de l'attractivité du magasin, affichage des prix et éléments de signalétique conformes aux normes en vigueur, attractivité de l'espace de vente, propreté du rayon ou de l'espace de vente...
- Participer à la mise en place des animations et opérations commerciales
- Appliquer les règles de sécurisation des produits et de démarque inconnue
- Appliquer des règles d'hygiène et de sécurité

### Gérer les stocks et prendre en charge les produits

- Réceptionner et contrôler les livraisons
- Relever les anomalies et appliquer les procédures nécessaires : émission de réserves sur le document, refus des marchandises,...
- Préparer les produits pour leur mise en rayon : vérification de leur conformité, étiquetage, mise des protections « antivol »
- Prendre en charge les produits des commandes « internet » afin de les donner aux clients
- Acheminer les marchandises en réserve, les stocker dans les espaces dédiés
- Veiller à la bonne tenue de la réserve
- Participer à la réalisation des inventaires
- Participer à la gestion des stocks
- Effectuer le tri sélectif des emballages et des déchets en respectant les consignes de recyclage

### Participer à un accompagnement RH de proximité

- Participer à l'intégration des nouveaux arrivants
- Accompagner les vendeurs dans la vente et la relation client
- Participer à l'animation d'équipe
- Participer à l'organisation et à la gestion de l'activité de l'équipe (planning, suivi,...)

### Participer au développement commercial

- Appréhender les principaux indicateurs de performance de l'activité commerciale, du point de vente
- Suivre les indicateurs de performance commerciale du point de vente
- Comprendre les principaux résultats commerciaux du point de vente
- Identifier les écarts constatés
- Participer à la veille concurrentielle sur la zone de chalandise

## Accéder à l'emploi de Premier(ère) vendeur(euse)

RNCP34031 - BTS - Management commercial opérationnel (CPR - CAP - PRO - CPF - CTP - PDC - AFI)  
 RNCP2927 - DUT - Techniques de commercialisation (CPR - CAP - PRO - CPF - CTP - PDC - AFI)  
 RNCP23827 - Gestionnaire d'unité commerciale, option généraliste - option spécialisée (CPR - CAP - PRO - CPF - CTP - PDC - AFI)  
 RNCP32291 - TP - Manager d'unité marchande (CPR - CAP - PRO - CPF - CTP - PDC - AFI)  
 RNCP35233 - TP - Assistant manager d'unité marchande (CPR - CAP - CPF - CTP - PDC - AFI)

## Perspective d'évolution immédiate

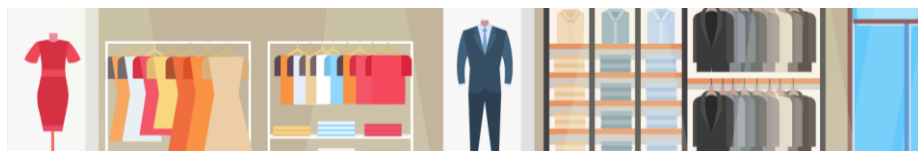
Adjoint(e) au Responsable de magasin



# Premier(ère) vendeur(euse)

Evoluer vers l'emploi d' **Adjoint(e) au Responsable de magasin**

| Nouvelles activités  | Compétences liées  | Blocs à acquérir   | Dispositif / financement            |
|--|--|--|-------------------------------------|
| <b>Assurer une organisation optimale de la surface de vente</b>                  | Réaliser le merchandising : déclinaison et implantation, présentation et mise en valeur des produits sur l'espace de vente selon les règles définies | Bloc de compétences du <u>RNCP34031 - BTS - Management commercial opérationnel</u> : BC02 - Animer et dynamiser l'offre commerciale  | CPR - PRO<br>CPF - CTP<br>PDC - AFI |
|  |  | Bloc de compétences du <u>RNCP23827 - Gestionnaire d'unité commerciale, option généraliste - option spécialisée</u> / CCI France : BC04 - Mettre en œuvre les actions commerciales et opérations marketing du point de vente | CPR - PRO<br>CPF - CTP<br>PDC - AFI |
|  | Mettre en place les opérations et animations commerciales  | Bloc de compétences du <u>RNCP32291 - TP - Manager d'unité marchande</u> : BCO1 - Développer la dynamique commerciale de l'unité marchande dans un environnement omnicanal   | CPR - PRO<br>CPF - CTP<br>PDC - AFI |
| <b>Assurer une gestion optimale des marchandises et des stocks</b>               | Réceptionner et contrôler des livraisons   |  |                                     |
|  | Assurer le stockage des marchandises en réserve  | Bloc de compétences du <u>RNCP34031 - BTS - Management commercial opérationnel</u> : BC03 - Assurer la gestion opérationnelle  | CPR - PRO<br>CPF - CTP<br>PDC - AFI |
|  | Veiller à l'approvisionnement et au réassortiment du point de vente  |  |                                     |
|  | Veiller à la bonne tenue de la réserve   | Bloc de compétences du <u>RNCP23827 - Gestionnaire d'unité commerciale, option généraliste - option spécialisée</u> / CCI France : BC01 - Assurer la gestion et le suivi administratif de l'unité commerciale                | CPR - PRO<br>CPF - CTP<br>PDC - AFI |
| <b>Assurer le suivi de la performance économique du magasin</b>                  | Suivre les indicateurs de performance commerciale et financiers du point de vente  |  |                                     |
|  | Participer à l'analyse des résultats   | Bloc de compétences du <u>RNCP32291 - TP - Manager d'unité marchande</u> : BC02 - Optimiser la performance économique et la rentabilité financière de l'unité marchande  | CPR - PRO<br>CPF - CTP<br>PDC - AFI |
| <b>Participer au management, à l'animation et à l'accompagnement des équipes</b> | Participer à l'intégration des nouveaux arrivants  | Bloc de compétences du <u>RNCP34031 - BTS - Management commercial opérationnel</u> : BC04 - Manager l'équipe commerciale   | CPR - PRO<br>CPF - CTP<br>PDC - AFI |
|  |  | Bloc de compétences du <u>RNCP23827 - Gestionnaire d'unité commerciale, option généraliste - option spécialisée</u> / CCI France : BC03 - Participer à l'organisation du fonctionnement de l'unité et à l'animation d'équipe | CPR - PRO<br>CPF - CTP<br>PDC - AFI |
|  | Accompagner les vendeurs dans la vente et la relation client   | Bloc de compétences du <u>RNCP32291 - TP - Manager d'unité marchande</u> : BC03 - Manager l'équipe de l'unité marchande  | CPR - PRO<br>CPF - CTP<br>PDC - AFI |
|  |  | RS3103 - <u>Manager une équipe au quotidien</u> / FRANCOIS BOCQUET CONSEIL   | CPF - CTP<br>PDC - AFI              |
|  | Participer au management et à l'animation d'équipe   | RS3646 - <u>Animer une équipe de vendeurs sur un point de vente</u> / RMS Consulting   | CPF - CTP<br>PDC - AFI              |
|  |  | RS3097 - <u>Animer et gérer une équipe</u> / SARL GEM FORMATION CONSEIL  | CPF - CTP<br>PDC - AFI              |
|  | Participer à l'organisation et à la gestion de l'activité de l'équipe (planning, suivi,...)  | RS3284 - <u>Management d'équipe</u> / EFE CURSUS   | CPF - CTP<br>PDC - AFI              |
|  |  | RS3339 - <u>Communication et animation d'équipe</u> / CLEF   | CPF - CTP<br>PDC - AFI              |
|  | RS3477 - <u>Mieux collaborer avec son équipe et ses interlocuteurs</u> / INSIGHTS France   | CPF - CTP<br>PDC - AFI   |                                     |



Filière Vente et Relation clients

# Adjoint(e) au Responsable de magasin

## Activités et compétences

### Assurer la qualité de la relation client

- Coordonner l'accueil et la prise en charge du client pour fluidifier son parcours
- Accueillir le client en créant une relation de confiance, découvrir ses attentes, le renseigner, l'accompagner dans le magasin
- Repérer, dans un environnement omnicanal, le parcours client pour identifier les opportunités de vente de biens et services
- Établir une approche et une posture commerçante adaptée au parcours client dans un environnement digital
- Prendre en charge les clients importants
- Promouvoir les offres commerciales, les services et le programme de fidélisation client
- Traiter les réclamations et les litiges clients
- Prendre congé du client
- Participer à la veille et à l'entretien, voire la défense, de l'image du magasin sur les réseaux sociaux
- Participer, le cas échéant, à la création et à l'animation d'une communauté de clients avec les outils numériques appropriés

### Assurer la réalisation d'opérations de vente

en mettant en œuvre les protocoles définis au sein de l'enseigne pour une approche client personnalisée

- Assurer et accompagner la mise en place d'un cérémonial adapté au client
- Identifier les besoins, conseiller et vendre des produits et services spécialisés ou complexes dans un environnement omnicanal
- Adopter une approche et une posture émotionnelle pour engendrer une expérience client unique, une expérience shopping unique
- Partager, en utilisant les techniques du storytelling, les valeurs de la marque, de l'enseigne, au regard des enjeux sociétaux significatifs pour le client
- Garantir au client un service et une relation personnalisée
- Proposer et vendre des produits ou services complémentaires, des montées en gamme
- Identifier les hésitations du client et développer un argumentaire adapté
- Réaliser des encaissements

### Assurer l'organisation et l'animation commerciale de la surface de vente

- Réaliser le merchandising : déclinaison, implantation, présentation et mise en valeur des produits sur l'espace de vente selon les règles définies
- Préparer et mettre les produits en rayon, dans les linéaires, les vitrines
- Mettre en place les opérations et animations commerciales
- Veiller à la bonne tenue du point de vente, du magasin
- Appliquer les règles de sécurisation des produits et de démarque inconnue
- Appliquer des règles d'hygiène et de sécurité

### Assurer une gestion optimale des marchandises et des stocks

- Réceptionner et contrôler des livraisons
- Assurer le stockage des marchandises en réserve
- Veiller à l'approvisionnement et au réassortiment du point de vente
- Veiller à la bonne tenue de la réserve
- Participer à la réalisation des inventaires et à la gestion des stocks

### Participer au management, à l'animation et à l'accompagnement des équipes

- Participer à l'intégration des nouveaux arrivants
- Accompagner les vendeurs dans la vente et la relation client
- Participer au management et à l'animation d'équipe
- Participer à l'organisation et à la gestion de l'activité de l'équipe (planning, suivi,...)

### Assurer le suivi de la performance économique du magasin

- Suivre les indicateurs de performance commerciale du point de vente
- Participer à l'analyse des résultats
- Participer à la définition et à la mise en place de plan d'action pour atteindre les objectifs fixés
- Participer à la veille concurrentielle sur la zone de chalandise
- Appréhender le positionnement du magasin sur la zone de chalandise

## Accéder à l'emploi d'Adjoint(e) au Responsable de magasin

RNCP34031 - BTS - Management commercial opérationnel (N5) / Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation (CPR - CAP - PRO - CPF - CTP - PDC - AFI)

RNCP23827 - Gestionnaire d'unité commerciale, option généraliste - option spécialisée (N5) / CCI France - Réseau Negoventis (CPR - CAP - PRO - CPF - CTP - PDC - AFI)

RNCP32291 - TP - Manager d'unité marchande (N5) / Ministère du Travail - Délégation Générale à l'Emploi et à la Formation Professionnelle (DGEFP) (CPR - CAP - PRO - CPF - CTP - PDC - AFI)

## Perspective d'évolution immédiate

### Responsable de magasin

Autres appellations :

Directeur(trice) de magasin

Responsable de point de vente



# Adjoint(e) au Responsable de magasin

Evoluer vers l'emploi de **Responsable de magasin**

| Nouvelles activités   | Compétences liées  | Blocs à acquérir  | Dispositif / financement            |
|---|--|---|-------------------------------------|
| <b>Décliner au niveau du magasin et mettre en œuvre la politique commerciale de l'entreprise, de l'enseigne</b> | Organiser une veille concurrentielle et situer l'offre du magasin sur la zone de chalandise  | Bloc de compétences du <u>RNCP27365 - Responsable de la distribution (N6) / CCI France</u> - Réseau Negoventis : BC02 Gérer et assurer le développement commercial  | CPR - PRO<br>CPF - CTP<br>PDC - AFI |
|   | Construire avec le (la) directeur(rice) régional(e) la politique commerciale du magasin  | Bloc de compétences du <u>RNCP34329 - Manager commerce Retail (N6) / INSTITUT CARREL</u> : BC01 Elaboration d'un plan d'action à partir de la stratégie de l'enseigne   | CPR<br>CPF - CTP<br>PDC - AFI       |
|   | Participer à la définition des objectifs économiques et financiers du magasin  | Bloc de compétences du <u>RNCP19369 - Responsable opérationnel de la distribution (N6) / NEOMA Business School</u> : BC01 Appliquer la stratégie commerciale de l'entreprise dans son magasin ou dans une fonction support                                | CPR - PRO<br>CPF - CTP<br>PDC - AFI |
|   | Décliner les orientations choisies en actions et objectifs opérationnels   | Bloc de compétences du <u>RNCP31923 - Responsable commercial et marketing (N6) / ICD - Institut international du commerce et du développement</u> : BC01 Appliquer la stratégie commerciale de l'entreprise dans son magasin ou dans une fonction support | CPR - PRO<br>CPF - CTP<br>PDC - AFI |
| <b>Garantir la qualité de la relation client</b>  | Mettre en œuvre, au sein du magasin, la politique de fidélisation client définie par l'entreprise  | Bloc de compétences du <u>RNCP27365 - Responsable de la distribution (N6) / CCI France</u> - Réseau Negoventis : BC02 Gérer et assurer le développement commercial  | CPR - PRO<br>CPF - CTP<br>PDC - AFI |
|   | Veiller à une bonne coordination de l'accueil et de la prise en charge du client pour fluidifier son parcours                            | Bloc de compétences du <u>RNCP34329 - Manager commerce Retail (N6) / INSTITUT CARREL</u> : BC02 Management commercial de la surface de vente  | CPR<br>CPF - CTP<br>PDC - AFI       |
|   | Suivre et analyser les indicateurs de satisfaction client, les avis sur les réseaux sociaux  | Bloc de compétences du <u>RNCP19369 - Responsable opérationnel de la distribution (N6) / NEOMA Business School</u> : BC01 Appliquer la stratégie commerciale de l'entreprise dans son magasin ou dans une fonction support                                | CPR - PRO<br>CPF - CTP<br>PDC - AFI |
|   | Définir et veiller à la mise en œuvre de mesures visant à améliorer la relation client   | RS3401 - De l'expérience à l'excellence client : <u>Accompagner et animer les projets au sein d'une organisation</u> / ACADEMIE DU SERVICE  | CPF - CTP<br>PDC - AFI              |
|   | Gérer les litiges complexes et les clients difficiles  | Bloc de compétences du <u>RNCP27365 - Responsable de la distribution (N6) / CCI France</u> - Réseau Negoventis : BC02 Gérer et assurer le développement commercial  | CPR - PRO<br>CPF - CTP<br>PDC - AFI |
|   | Assurer une veille et entretenir, voire défendre, l'image du magasin sur les réseaux sociaux   | Bloc de compétences du <u>RNCP34329 - Manager commerce Retail (N6) / INSTITUT CARREL</u> : BC04 Gestion de la performance financière et de la rentabilité du point de vente   | CPR<br>CPF - CTP<br>PDC - AFI       |
| <b>Développer la performance commerciale pour réaliser les objectifs économiques et commerciaux</b>             | Suivre et analyser l'évolution du chiffre d'affaire et des indicateurs commerciaux   | Bloc de compétences du <u>RNCP19369 - Responsable opérationnel de la distribution (N6) / NEOMA Business School</u> : BC03 Gérer et contrôler les résultats économiques et financiers de son département, magasin ou unité                                 | CPR - PRO<br>CPF - CTP<br>PDC - AFI |
|   | Définir et mettre en place des plans d'actions pour atteindre les objectifs fixés, pour développer la performance commerciale du magasin | Bloc de compétences du <u>RNCP31923 - Responsable commercial et marketing (N6) / ICD - Institut international du commerce et du développement</u> : BC03 Gérer et contrôler les résultats économiques et financiers de son département, magasin ou unité  | CPR<br>CPF - CTP<br>PDC - AFI       |
|   | Établir et respecter le budget, garantir l'optimisation budgétaire   |   |                                     |
|   |  |   |                                     |

# Adjoint(e) au Responsable de magasin

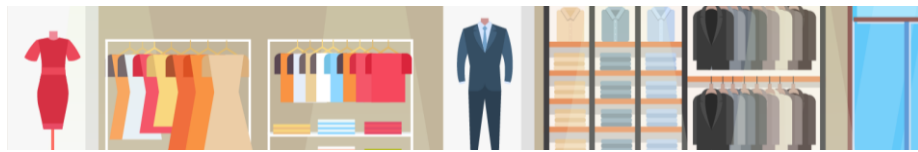
Evoluer vers l'emploi de **Responsable de magasin**

| Nouvelles activités  | Compétences liées   | Blocs à acquérir   | Dispositif / financement            |
|--|---|--|-------------------------------------|
| <b>Veiller à une gestion et une organisation optimale du magasin</b> | Appliquer les directives internes relatives à la gestion et l'organisation du magasin                     | Bloc de compétences du RNCP27365 - <u>Responsable de la distribution</u> (N6) / CCI France - Réseau Negoventis : BC03 Gérer et organiser les surfaces de vente et de stockage  | CPR - PRO<br>CPF - CTP<br>PDC - AFI |
|  | Organiser et s'assurer de la bonne tenue du magasin en veillant au respect des règles du merchandising    |  |                                     |
|  | Organiser et piloter l'animation commerciale (accueil client, respect des protocoles de ventes, ...)      | Bloc de compétences du RNCP34329 - <u>Manager commerce Retail</u> (N6) / INSTITUT CARREL : BC02 Management commercial de la surface de vente   | CPR<br>CPF - CTP<br>PDC - AFI       |
|  | Piloter la mise en place des opérations événementielles et commerciales                                   |  |                                     |
|  | S'assurer de la bonne gestion des encaissements   | Bloc de compétences du RNCP27365 - <u>Responsable de la distribution</u> (N6) / CCI France - Réseau Negoventis : BC03 Gérer et organiser les surfaces de vente et de stockage  | CPR - PRO<br>CPF - CTP<br>PDC - AFI |
|  | Assurer la conformité des obligations commerciales, administratives et réglementaires des magasins        |  |                                     |
| <b>Gérer les stocks et les marchandises</b>                          | Assurer le respect des procédures définies dans l'entreprise  | Bloc de compétences du RNCP34329 - <u>Manager commerce Retail</u> (N6) / INSTITUT CARREL : BC02 Management commercial de la surface de vente   | CPR<br>CPF - CTP<br>PDC - AFI       |
|  | Contrôler les stocks  |  |                                     |
|  | S'assurer de l'approvisionnement et du réassortiment du point de vente                                    | Bloc de compétences du RNCP27365 - <u>Responsable de la distribution</u> (N6) / CCI France - Réseau Negoventis : BC03 Gérer et organiser les surfaces de vente et de stockage  | CPR - PRO<br>CPF - CTP<br>PDC - AFI |
|  | Réaliser et assurer le suivi des commandes  |  |                                     |
|  | Superviser la réception et les contrôle des livraisons  | Bloc de compétences du RNCP34329 - <u>Manager commerce Retail</u> (N6) / INSTITUT CARREL : BC02 Management commercial de la surface de vente   | CPR<br>CPF - CTP<br>PDC - AFI       |
|  | Superviser la mise en réserve des marchandises  |  |                                     |
|  | Assurer la réalisation des inventaires  | Bloc de compétences du RNCP27365 - <u>Responsable de la distribution</u> (N6) / CCI France - Réseau Negoventis : BC01 Manager une équipe   | CPR - PRO<br>CPF - CTP<br>PDC - AFI |
|  | Suivre et contrôler la gestion des stocks, et s'assurer d'une rotation optimale des marchandises          |  |                                     |
|  | Anticiper et gérer les mouvements du personnel  | Bloc de compétences du RNCP34329 - <u>Manager commerce Retail</u> (N6) / INSTITUT CARREL : BC03 Management d'équipe  | CPR<br>CPF - CTP<br>PDC - AFI       |
|  | Organiser et planifier le travail des équipes, gérer les imprévus   |  |                                     |
| <b>Manager, accompagner et animer les équipes</b>                    | Définir et appliquer une pratique managériale adaptée   | Bloc de compétences du RNCP19369 - <u>Responsable opérationnel de la distribution</u> (N6) / NEOMA Business School : BC02 Manager et gérer son équipe dans une fonction commerciale en distribution                                | CPR - PRO<br>CPF - CTP<br>PDC - AFI |
|  | Définir les objectifs collectifs et individuels   |  |                                     |
|  | Veiller à l'atteinte des objectifs collectifs et individuels  | Bloc de compétences du RNCP31923 - <u>Responsable commercial et marketing</u> (N6) / ICD - Institut international du commerce et du développement : BC02 Manager et gérer son équipe dans une fonction commerciale en distribution | CPR - PRO<br>CPF - CTP<br>PDC - AFI |
|  | Animer et motiver les équipes, encourager les initiatives   |  |                                     |
|  | Accompagner les changements et les évolutions d'organisation  | RS3647 - <u>Développer la performance d'une équipe de vendeurs sur un point de vente</u> / RMS Consulting  | CPF - CTP<br>PDC - AFI              |
|  | Gérer les conflits  |  |                                     |
|  | Garantir le respect des obligations administratives et réglementaires relatives à la gestion du personnel | RS3646 - <u>Animer une équipe de vendeurs sur un point de vente</u> / RMS Consulting   | CPF - CTP<br>PDC - AFI              |
|  |   |  |                                     |
|  |   | RS3403 - <u>Coaching managérial des individus, des équipes et des organisations</u> / LA CONTRE-ALLEE  | CPF - CTP<br>PDC - AFI              |

# Adjoint(e) au Responsable de magasin

Evoluer vers l'emploi de **Responsable de magasin**

| Nouvelles activités   | Compétences liées  | Blocs à acquérir   | Dispositif / financement            |
|---|--|--|-------------------------------------|
| <b>Garantir le développement des compétences des équipes</b>                            | Évaluer les collaborateurs   | Bloc de compétences du <u>RNCP27365 - Responsable de la distribution (N6) / CCI France</u> - Réseau Negoventis : BC01 Manager une équipe   | CPR - PRO<br>CPF - CTP<br>PDC - AFI |
|   | Identifier les potentiels et les besoins en compétences de l'équipe, des collaborateurs                  | Bloc de compétences du <u>RNCP34329 - Manager commerce Retail (N6) / INSTITUT CARREL</u> : BC03 Management d'équipe  | CPR<br>CPF - CTP<br>PDC - AFI       |
|   | Procéder aux recrutements  |  |                                     |
|   | Définir un plan d'actions adapté pour assurer le développement des compétences (formation, coaching,...) | <u>RS3647 - Développer la performance d'une équipe de vendeurs sur un point de vente / RMS Consulting</u>  | CPR - CTP<br>PDC - AFI              |
| Former et accompagner les collaborateurs  | <u>RS3646 - Animer une équipe de vendeurs sur un point de vente / RMS Consulting</u>                     | CPR - CTP<br>PDC - AFI   |                                     |
| <b>Garantir la mise en œuvre de la politique de sécurité des personnes et des biens</b> | Procéder à l'ouverture et à la fermeture du magasin en respectant les consignes relatives à la sécurité  | Généralement, ces compétences relèvent des process internes aux entreprises.<br>Nous n'avons pas identifié clairement des blocs de compétences ou des certifications inscrites au Registre spécifique dédiés à l'acquisition précise de ces compétences. |                                     |
|   | Mettre en œuvre la politique de prévention et de sécurité des biens et des personnes                     |  |                                     |
|   | Contrôler la bonne application des procédures de prévention et de sécurité des biens et des personnes    |  |                                     |
|   | S'assurer de la sécurité en lien avec les institutions et les services externes dédiés                   |  |                                     |



Filière Vente et Relation clients

Directeur(trice) régional(e)

Responsable de réseau

**VENTE EN MAGASIN**

Responsable de magasin

Adjoint(e) au Responsable de magasin

Premier(ère) vendeur(euse)

Vendeur(euse)

Employé(e) de vente

# Responsable de magasin

**AUTRES APPELLATIONS** Directeur(trice) de magasin • Responsable de point de vente

## Activités et compétences

### Décliner au niveau du magasin et mettre en œuvre la politique commerciale de l'entreprise, de l'enseigne

- Organiser une veille concurrentielle et situer l'offre du magasin sur la zone de chalandise
- Construire avec le(la) directeur(trice) régional(e) la politique commerciale du magasin
- Participer à la définition des objectifs économiques et financiers du magasin
- Décliner les orientations choisies en actions et objectifs opérationnels
- Assurer la représentation de l'entreprise auprès des acteurs institutionnels et économiques locaux

### Garantir la qualité de la relation client

- Mettre en œuvre, au sein du magasin, la politique de fidélisation client définie par l'entreprise
- Veiller à une bonne coordination de l'accueil et de la prise en charge du client pour fluidifier son parcours
- Suivre et analyser les indicateurs de satisfaction client, les avis sur les réseaux sociaux
- Définir et veiller à la mise en œuvre de mesures visant à améliorer la relation client
- Gérer les litiges complexes et les clients difficiles
- Assurer une veille et entretenir, voire défendre, l'image du magasin sur les réseaux sociaux
- Créer et animer, le cas échéant, une communauté de clients avec les outils numériques appropriés

### Assurer la réalisation d'opérations de vente

en mettant en œuvre les protocoles définis au sein de l'enseigne pour une approche client personnalisée

- Elaborer et /ou piloter des expériences clientes innovantes
- Assurer et accompagner la mise en place de cérémonials clients
- Identifier les besoins, conseiller et vendre des produits et services spécialisés ou complexes dans un environnement omnicanal
- Adopter une approche et une posture émotionnelle pour engendrer une expérience client unique, une expérience shopping unique
- Partager, en utilisant les techniques du storytelling, les valeurs de la marque, de l'enseigne, au regard des enjeux sociétaux significatifs pour le client
- Garantir au client un service et une relation personnalisée
- Proposer et vendre des produits ou services complémentaires, des montées en gamme
- Identifier les hésitations du client et développer un argumentaire adapté
- Réaliser des encaissements

### Développer la performance commerciale pour réaliser les objectifs économiques et commerciaux

- Suivre et analyser l'évolution du chiffre d'affaire et des indicateurs commerciaux
- Définir et mettre en place des plans d'actions pour atteindre les objectifs fixés, pour développer la performance commerciale du magasin
- Établir et respecter le budget, garantir l'optimisation budgétaire

### Veiller à une gestion et une organisation optimale du magasin

- Appliquer les directives internes relatives à la gestion et l'organisation du magasin
- Organiser et s'assurer de la bonne tenue du magasin en veillant au respect des règles du merchandising
- Organiser et piloter l'animation commerciale (accueil client, respect des protocoles de ventes,...)
- Piloter la mise en place des opérations événementielles et commerciales
- S'assurer de la bonne gestion des encaissements
- Assurer la conformité des obligations commerciales, administratives et réglementaires des magasins
- Assurer le respect des procédures définies dans l'entreprise

### Gérer les stocks et les marchandises

- Contrôler les stocks
- S'assurer de l'approvisionnement et du réassortiment du point de vente
- Réaliser et assurer le suivi des commandes
- Superviser la réception et les contrôle des livraisons
- Superviser la mise en réserve des marchandises
- Assurer la réalisation des inventaires
- Suivre et contrôler la gestion des stocks, et s'assurer d'une rotation optimale des marchandises

### Manager, accompagner et animer les équipes

- Anticiper et gérer les mouvements du personnel
- Organiser et planifier le travail des équipes, gérer les imprévus
- Définir et appliquer une pratique managériale adaptée
- Définir les objectifs collectifs et individuels
- Veiller à l'atteinte des objectifs collectifs et individuels
- Animer et motiver les équipes, encourager les initiatives
- Accompagner les changements et les évolutions d'organisation
- Gérer les conflits
- Garantir le respect des obligations administratives et réglementaires relatives à la gestion du personnel

### Garantir le développement des compétences des équipes

- Évaluer les collaborateurs
- Identifier les potentiels et les besoins en compétences de l'équipe, des collaborateurs
- Procéder aux recrutements
- Définir un plan d'actions adapté pour assurer le développement des compétences (formation, coaching,...)
- Former et accompagner les collaborateurs

### Garantir la mise en œuvre de la politique de sécurité des personnes et des biens

- Procéder à l'ouverture et à la fermeture du magasin en respectant les consignes relatives à la sécurité
- Mettre en œuvre la politique de prévention et de sécurité des biens et des personnes
- Contrôler la bonne application des procédures de prévention et de sécurité des biens et des personnes
- S'assurer de la sécurité en lien avec les institutions et les services externes dédiés

# Responsable de magasin

## Accéder à l'emploi de Responsable de magasin

RNCP29740 - Licence Professionnelle - Commerce et distribution (fiche nationale) (N6) / Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche (CPR - CAP - PRO - CPF - CTP - PDC - AFI)  
 RNCP27365 - Responsable de la distribution (N6) / CCI France - Réseau Negoventis (CPR - CAP - PRO - CPF - CTP - PDC - AFI)  
 RNCP34329 - Manager commerce Retail (N6) / INSTITUT CARREL (CPR - CAP - CPF - CTP - PDC - AFI)  
 RNCP19369 - Responsable opérationnel de la distribution (N6) / NEOMA Business School (CPR - CAP - PRO - CPF - CTP - PDC - AFI)  
 RNCP31923 - Responsable commercial et marketing (N6) / ICD - Institut international du commerce et du développement (CPR - CAP - PRO - CPF - CTP - PDC - AFI)

## Perspective d'évolution immédiate

### Responsable de réseau

Autres appellations :  
 Responsable de secteur  
 Responsable de zone  
 Animateur(trice) de réseau  
 Animateur(trice) de secteur  
 Responsable régional(e)  
 Animateur(trice) régional(e)

## Evoluer vers l'emploi de Responsable de réseau

| Nouvelles activités   | Compétences liées  | Blocs à acquérir   | Dispositif / financement  |
|---|--|--|---|
| Assurer la mise en œuvre de la stratégie commerciale auprès du réseau dans un environnement omnicanal                         | Assurer une veille concurrentielle et situer l'offre du réseau de sa zone territoriale   | Bloc de compétences du RNCP22983 - <u>Responsable en management opérationnel</u> (N6) / Association groupe ESSEC : BC04<br>Participation à la définition de la stratégie de l'entreprise   | CPR<br>CPF - CTP<br>PDC - AFI   |
|   | Identifier les opportunités de développement   | Bloc de compétences du RNCP22983 - <u>Responsable en management opérationnel</u> (N6) / Association groupe ESSEC : BC03<br>Déclinaison de la stratégie en plans d'actions opérationnels  | CPR<br>CPF - CTP<br>PDC - AFI   |
|   | Participer à la construction du schéma de développement régional de l'entreprise dans un environnement omnicanal                           |  |   |
|   | Accompagner déploiement de la politique commerciale de l'entreprise au niveau du réseau  | Bloc de compétences du RNCP31923 - <u>Responsable commercial et marketing</u> (N6) / ICD - Institut international du commerce et du développement : BC01 Mettre en œuvre et piloter la politique   | CPR - PRO<br>CPF - CTP<br>PDC - AFI   |
|   | Participer à la définition du schéma de développement commercial régional, ses objectifs économiques et financiers au niveau régional      |  |   |
|   | Assurer la mise en place de plans d'actions de développement commercial, d'organisation des magasins, de communication, ...                | Bloc de compétences du RNCP31923 - <u>Responsable commercial et marketing</u> (N6) / ICD - Institut international du commerce et du développement : BC02 Déployer une stratégie de gestion et de fidélisation de la relation client                                    | CPR - PRO<br>CPF - CTP<br>PDC - AFI   |
|   | Participer à la définition des ressources nécessaires  |  |   |
|   | Communiquer et assurer une bonne diffusion de l'information auprès des directeurs, des responsables de magasins                            | Bloc de compétences du RNCP26836 - <u>Manager des organisations</u> (N7) / Ecole de management de Normandie (EM Normandie) : BC01 Définir la stratégie et les plans d'actions  | CPR<br>CPF - CTP<br>PDC - AFI   |
|   | Assurer une représentation de l'enseigne, de l'entreprise auprès des autorités, des acteurs socio-économiques et institutionnels régionaux |  |   |
|   | Gérer la performance économique du réseau  | Participer à la définition et à la fixation des objectifs économiques et financiers pour chaque magasin  | Bloc de compétences du RNCP22983 - <u>Responsable en management opérationnel</u> (N6) / Association groupe ESSEC : BC02<br>Gestion et pilotage du budget de son unité |
| Participer à la conception des budgets  |  | Bloc de compétences du RNCP14521 - <u>Manager en stratégie et développement des organisations</u> (N7) / Institut régional universitaire polytechnique (IRUP) : BC02<br>Piloter la performance au plan économique et social  | CPR<br>CPF - CTP<br>PDC - AFI   |
| Suivre et analyser l'évolution du chiffre d'affaire, les indicateurs commerciaux au niveau régional, de chaque magasin        |  |  |   |
| Suivre et analyser les principaux postes budgétaires  |  | Bloc de compétences du RNCP31923 - <u>Responsable commercial et marketing</u> (N6) / ICD - Institut international du commerce et du développement : BC03 Gérer et optimiser la gestion financière et juridique des activités commerciales et marketing de l'entreprise | CPR - PRO<br>CPF - CTP<br>PDC - AFI   |
| Identifier les écarts et diagnostiquer les causes   |  |  |   |
| Proposer le cas échéant un plan d'actions correctif pour atteindre les objectifs fixés au niveau du réseau, de chaque magasin |  |  |   |

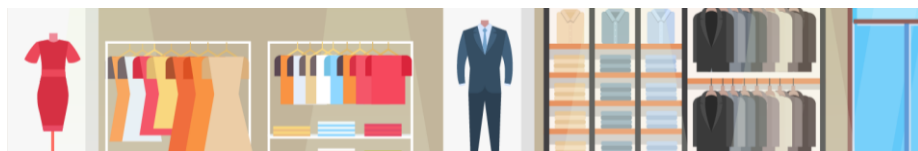


# Responsable de magasin

Evoluer vers l'emploi de **Responsable de réseau**

| Nouvelles activités   | Compétences liées  | Blocs à acquérir  | Dispositif / financement      |                               |
|---|--|---|-------------------------------|-------------------------------|
| <b>Veiller à la mise en œuvre d'une organisation et une gestion optimale de chaque magasin</b>        | Accompagner la mise en œuvre des plans d'actions opérationnels visant une organisation et une gestion optimale de chaque magasin   | Bloc de compétences du <u>RNCP26836 - Manager des organisations (N7)</u> / Ecole de management de Normandie (EM Normandie) : BC02 Analyser le fonctionnement de l'organisation pour formuler des recommandations  | CPR<br>CPF – CTP<br>PDC – AFI |                               |
|   | Planifier et réaliser les visites et contrôles pour s'assurer de l'organisation et de la gestion optimale du magasin   | OU  | CPR<br>CPF – CTP<br>PDC – AFI |                               |
|   | S'assurer de la bonne mise en œuvre des orientations commerciales définies   |   |                               |                               |
| <b>Manager et accompagner les équipes de direction des magasins</b>                                   | Proposer le cas échéant des axes de progrès  | Bloc de compétences du <u>RNCP14521 - Manager en stratégie et développement des organisations (N7)</u> / Institut régional universitaire polytechnique (IRUP) : BC03 Conduire le changement en lien avec la stratégie   | CPR<br>CPF – CTP<br>PDC – AFI |                               |
|   | Proposer et mettre en œuvre un plan d'accompagnement de chaque magasin visant à l'optimisation de son organisation et de sa gestion, son développement commercial, son évolution et son adaptation | OU  | CPF – CTP<br>PDC – AFI        |                               |
|   | Mettre en œuvre le plan opérationnel de gestion et d'accompagnement des ouvertures, des extensions, des relocalisations, des fermetures de magasins  |   |                               |                               |
| S'assurer de la conformité des obligations commerciales, administrative et réglementaire des magasins | RS2414 - <u>Management du changement pour les organisations de demain</u> / CENTRE EUROPEEN D'EDUCATION PERMANENTE   | OU  | CPF – CTP<br>PDC – AFI        |                               |
| S'assurer de l'application des procédures définies dans l'entreprises                                 | RS3426 - <u>Conseil en organisation et management d'entreprise</u> / CEGOS   |   |                               |                               |
| <b>Manager et accompagner les équipes de direction des magasins</b>                                   | Gérer les mouvements du personnel effectifs et prévisionnels   | Bloc de compétences du <u>RNCP22983 - Responsable en management opérationnel (N6)</u> / Association groupe ESSEC : BC01 Management de l'équipe  | CPR<br>CPF – CTP<br>PDC – AFI |                               |
|   | Appliquer une politique managériale adaptée  | OU  | CPR<br>CPF – CTP<br>PDC – AFI |                               |
|   | Participer à la définition des objectifs des équipes de direction des magasins   |   |                               |                               |
|   | Veiller à l'atteinte des objectifs collectifs et personnels  | Bloc de compétences du <u>RNCP26836 - Manager des organisations (N7)</u> / Ecole de management de Normandie (EM Normandie) : BC03 Conduire l'action d'une équipe et/ou d'une unité organisationnelle  | OU                            | CPR<br>CPF – CTP<br>PDC – AFI |
|   | Animer et motiver les équipes de direction, encourager les initiatives   |   |                               |                               |
|   | Accompagner les équipes de direction dans la gestion du changement et les évolutions d'organisation  | Bloc de compétences du <u>RNCP14521 - Manager en stratégie et développement des organisations (N7)</u> / Institut régional universitaire polytechnique (IRUP) : BC01 Développer les compétences des individus, des collectifs de travail et de l'organisation | OU                            | CPR<br>CPF – CTP<br>PDC – AFI |
|   | Gérer les conflits   |   |                               |                               |
|   | S'assurer du respect des obligations administratives et réglementaires relatives à la gestion du personnel   | Bloc de compétences du <u>RNCP31923 - Responsable commercial et marketing (N6)</u> / ICD - Institut international du commerce et du développement : BC05 Manager et animer les équipes commerciales et/ou marketing   | OU                            | CPR<br>CPF – CTP<br>PDC – AFI |
|   |  | RS3637 - <u>Animer à distance une équipe de managers de point de vente</u> / RMS Consulting   | OU                            |                               |
|   |  | RS3639 - <u>Développer la performance d'une équipe de managers de points de vente</u> / RMS Consulting  | OU                            | CPF – CTP<br>PDC – AFI        |
|   |  | RS1058 - <u>Manager une équipe de managers</u> / X-EXED   | OU                            |                               |
|   |  | RS3403 - <u>Coaching managérial des individus, des équipes et des organisations</u> / LA CONTRE-ALLEE   | OU                            | CPF – CTP<br>PDC – AFI        |
|   | RS2716 - <u>Piloter une organisation ou une équipe par l'approche de la gestion des processus relationnels</u> / Active Reflect  | OU  |                               |                               |
|   |  | RS2365 - <u>Management des Intelligences de l'organisation</u> / HERRMANN INTERNATIONAL EUROPE  | OU                            | CPF – CTP<br>PDC – AFI        |
|   |  | RS4082 - <u>Manager les équipes dans les organisations complexes</u> / ATORG  | OU                            |                               |





Filière Vente et Relation clients

Directeur(trice) régional(e)

Responsable de réseau

VENTE EN MAGASIN

Responsable de magasin

Adjoint(e) au Responsable de magasin

Premier(ère) vendeur(euse)

Vendeur(euse)

Employé(e) de vente

# Responsable de réseau

**AUTRES APPELLATIONS** Responsable de secteur • Responsable de zone • Animateur(trice) de réseau • Animateur(trice) de secteur • Responsable régional(e) • Animateur(trice) régional(e)

## Activités et compétences

### Assurer la mise en œuvre de la stratégie commerciale auprès du réseau dans un environnement omnicanal

- Assurer une veille concurrentielle et situer l'offre du réseau de sa zone territoriale
- Identifier les opportunités de développement
- Participer à la construction du schéma de développement régional de l'entreprise dans un environnement omnicanal
- Accompagner déploiement de la politique commerciale de l'entreprise au niveau du réseau
- Participer à la définition du schéma de développement commercial régional, ses objectifs économiques et financiers au niveau régional
- Assurer la mise en place de plans d'actions de développement commercial, d'organisation des magasins, de communication,...
- Participer à la définition des ressources nécessaires
- Communiquer et assurer une bonne diffusion de l'information auprès des directeurs, des responsables de magasins
- Assurer une représentation de l'enseigne, de l'entreprise auprès des autorités, des acteurs socio-économiques et institutionnels régionaux

### Gérer la performance économique du réseau

- Participer à la définition et à la fixation des objectifs économiques et financiers pour chaque magasin
- Participer à la conception des budgets
- Suivre et analyser l'évolution du chiffre d'affaire, les indicateurs commerciaux au niveau régional, de chaque magasin
- Suivre et analyser les principaux postes budgétaires
- Identifier les écarts et diagnostiquer les causes
- Proposer le cas échéant un plan d'actions correctif pour atteindre les objectifs fixés au niveau du réseau, de chaque magasin

### Veiller à la mise en œuvre d'une organisation et une gestion optimale de chaque magasin

- Accompagner la mise en œuvre des plans d'actions opérationnels visant une organisation et une gestion optimale de chaque magasin
- Planifier et réaliser les visites et contrôles pour s'assurer de l'organisation et de la gestion optimale du magasin
- S'assurer de la bonne mise en œuvre des orientations commerciales définies
- Proposer le cas échéant des axes de progrès
- Proposer et mettre en œuvre un plan d'accompagnement de chaque magasin visant à l'optimisation de son organisation et de sa gestion, son développement commercial, son évolution et son adaptation
- Mettre en œuvre le plan opérationnel de gestion et d'accompagnement des ouvertures, des extensions, des relocalisations, des fermetures de magasins
- S'assurer de la conformité des obligations commerciales, administrative et réglementaire des magasins
- S'assurer de l'application des procédures définies dans l'entreprises

### Manager et accompagner les équipes de direction des magasins

- Gérer les mouvements du personnel effectifs et prévisionnels
- Appliquer une politique managériale adaptée
- Participer à la définition des objectifs des équipes de direction des magasins
- Veiller à l'atteinte des objectifs collectifs et personnels
- Animer et motiver les équipes de direction, encourager les initiatives
- Accompagner les équipes de direction dans la gestion du changement et les évolutions d'organisation
- Gérer les conflits
- S'assurer du respect des obligations administratives et réglementaires relatives à la gestion du personnel

### Assurer le développement des compétences des équipes

- Procéder aux évaluations les équipes de direction
- Identifier les potentiels et les besoins en compétences des équipes de direction
- Procéder aux recrutements
- Proposer un plan d'actions adapté pour assurer le développement des compétences des équipes de direction (formation, coaching,...)
- Former, coacher et accompagner les équipes de direction
- Définir avec les responsables de magasin un plan de développement des compétences des équipes

### Veiller à la mise en œuvre de la politique de sécurités des personnes et des biens

- S'assurer de la mise en œuvre la politique de prévention et de sécurité des biens et des personnes dans chaque entité
- Définir la politique de sécurité des magasins en lien avec les autorités compétentes

## Accéder à l'emploi de Responsable de réseau

RNCP31501 - MASTER - Marketing, vente (fiche nationale) (N7) / Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche (CPR - CAP - CPF - CTP - PDC - AFI)

RNCP14521 - Manager en stratégie et développement des organisations (N7) / Institut régional universitaire polytechnique (IRUP) (CPR - CAP - CPF - CTP - PDC - AFI)

RNCP26836 - Manager des organisations (N7) / Ecole de management de Normandie (EM Normandie) (CPR - CAP - CPF - CTP - PDC - AFI)

RNCP22983 - Responsable en management opérationnel (N6) / Association groupe ESSEC (CPR - CAP - CPF - CTP - PDC - AFI)

RNCP31511 - Responsable de la stratégie marketing et commerciale de mode (N6) / Istituto Marangoni France SAS (CPR - CAP - CPF - CTP - PDC - AFI)

RNCP31923 - Responsable commercial et marketing (N6) / ICD - Institut international du commerce et du développement (CPR - CAP - PRO - CPF - CTP - PDC - AFI)

## Perspective d'évolution immédiate

### Directeur(trice) régional(e)

Autres appellations :  
Directeur(trice) de zone

# Responsable de réseau

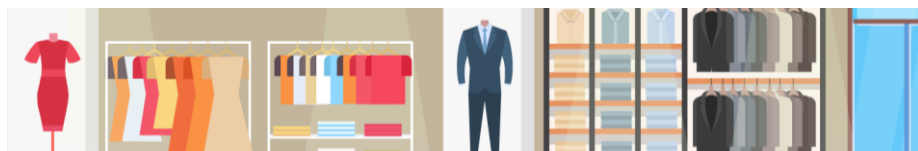
Evoluer vers l'emploi de **Directeur(trice) régional(e)**

| Nouvelles activités  | Compétences liées  | Blocs à acquérir   | Dispositif / financement      |
|--|--|--|-------------------------------|
| <b>Définir et piloter la stratégie commerciale régionale dans un environnement omnicanal</b> | Organiser une veille concurrentielle et situer l'offre de l'entreprise au niveau régional<br>Identifier les opportunités de développement<br>Construire et proposer un schéma de développement régional de l'entreprise adapté à un environnement omnicanal<br>Garantir le déploiement de la politique commerciale de l'entreprise en la déclinant et l'adaptant au niveau régional<br>Définir un schéma de développement commercial régional, ses objectifs économiques et financiers au niveau régional<br>Concevoir et piloter la mise en place de plans d'actions de développement commercial, d'organisation des magasins, de communication,...<br>Définir les ressources nécessaires<br>Communiquer et assurer une bonne diffusion de l'information auprès des directeurs, des responsables de magasins<br>Assurer une représentation de l'enseigne, de l'entreprise auprès des autorités, des acteurs socio-économiques et institutionnels régionaux<br>Développer les partenariats externes en cohérence avec la stratégie de l'entreprise | Bloc de compétences du <u>RNCP26836 - Manager des organisations (N7)</u> / Ecole de management de Normandie (EM Normandie) : BC01 Définir la stratégie et les plans d'actions  | CPR<br>CPF – CTP<br>PDC – AFI |
|  |  | Bloc de compétences du <u>RNCP14521 - Manager en stratégie et développement des organisations (N7)</u> / Institut régional universitaire polytechnique (IRUP) : BC04 Créer de la valeur par la relation client, l'adaptation au marché et à l'environnement pour garantir la pérennité de l'entreprise | CPR<br>CPF – CTP<br>PDC – AFI |
| <b>Garantir une organisation et une gestion optimale de chaque magasin</b>                   | Définir les plans d'actions opérationnels visant une organisation et une gestion optimale de chaque magasin<br>Organiser, piloter et réaliser les visites et contrôles pour s'assurer de l'organisation et de la gestion optimale du magasin<br>Piloter les ouvertures, les extensions ou les relocalisations de magasins ; gérer les fermetures de magasins   | Bloc de compétences du <u>RNCP26836 - Manager des organisations (N7)</u> / Ecole de management de Normandie (EM Normandie) : BC02 Analyser le fonctionnement de l'organisation pour formuler des recommandations   | CPR<br>CPF – CTP<br>PDC – AFI |
|  |  | Bloc de compétences du <u>RNCP14521 - Manager en stratégie et développement des organisations (N7)</u> / Institut régional universitaire polytechnique (IRUP) : BC03 Conduire le changement en lien avec la stratégie  | CPR<br>CPF – CTP<br>PDC – AFI |
|  |  | <u>RS2414 - Management du changement pour les organisations de demain</u> / CENTRE EUROPEEN D'EDUCATION PERMANENTE   | CPF – CTP<br>PDC – AFI        |
|  |  | <u>RS3426 - Conseil en organisation et management d'entreprise</u> / CEGOS   | CPF – CTP<br>PDC – AFI        |

# Responsable de réseau

Evoluer vers l'emploi de **Directeur(trice) régional(e)**

| Nouvelles activités   | Compétences liées  | Blocs à acquérir  | Dispositif / financement      |
|---|--|---|-------------------------------|
| <b>Piloter et manager les équipes de direction des magasins</b> |  | Bloc de compétences du <u>RNCP26836 - Manager des organisations (N7)</u> / Ecole de management de Normandie (EM Normandie) : BC03 Conduire l'action d'une équipe et/ou d'une unité organisationnelle  | CPR<br>CPF – CTP<br>PDC – AFI |
|   | Anticiper et gérer les mouvements du personnel   | Bloc de compétences du <u>RNCP14521 - Manager en stratégie et développement des organisations (N7)</u> / Institut régional universitaire polytechnique (IRUP) : BC01 Développer les compétences des individus, des collectifs de travail et de l'organisation | CPR<br>CPF – CTP<br>PDC – AFI |
|   | Définir et appliquer une politique managériale adaptée   | <u>RS3637 - Animer à distance une équipe de managers de point de vente</u> / RMS Consulting   | CPF – CTP<br>PDC – AFI        |
|   | Définir les objectifs des équipes de direction des magasins  | <u>RS3639 - Développer la performance d'une équipe de managers de points de vente</u> / RMS Consulting  | CPF – CTP<br>PDC – AFI        |
|   | Veiller à l'atteinte des objectifs collectifs et personnels  | <u>RS1058 - Manager une équipe de managers</u> / X-EXED   | CPF – CTP<br>PDC – AFI        |
|   | Animer et motiver les équipes de direction, encourager les initiatives                                     | <u>RS3403 - Coaching managérial des individus, des équipes et des organisations</u> / LA CONTRE-ALLEE   | CPF – CTP<br>PDC – AFI        |
|   | Accompagner les équipes de direction dans la gestion du changement et les évolutions d'organisation        | <u>RS2716 - Piloter une organisation ou une équipe par l'approche de la gestion des processus relationnels</u> / Active Reflect   | CPF – CTP<br>PDC – AFI        |
|   | Gérer les conflits   | <u>RS2365 - Management des Intelligences de l'organisation</u> / HERRMANN INTERNATIONAL EUROPE  | CPF – CTP<br>PDC – AFI        |
|   | Contrôler le respect des obligations administratives et réglementaires relatives à la gestion du personnel | <u>RS4082 - Manager les équipes dans les organisations complexes</u> / ATORG  | CPF – CTP<br>PDC – AFI        |



Filière Vente et Relation clients

# Directeur(trice) régional(e)

AUTRES APPELLATIONS Directeur(trice) de zone

## Activités et compétences

### Définir et piloter la stratégie commerciale régionale dans un environnement omnicanal

- Organiser une veille concurrentielle et situer l'offre de l'entreprise au niveau régional
- Identifier les opportunités de développement
- Construire et proposer un schéma de développement économique et financier adapté à un environnement omnicanal
- Garantir le déploiement de la politique commerciale de l'entreprise en la déclinant et l'adaptant au niveau régional
- Concevoir et piloter la mise en place de plans d'actions de développement commercial, d'organisation des magasins, de communication,...
- Définir les ressources nécessaires
- Communiquer et assurer une bonne diffusion de l'information auprès des directeurs, des responsables de magasins
- Assurer une représentation de l'enseigne, de l'entreprise auprès des autorités, des acteurs socio-économiques et institutionnels régionaux
- Développer les partenariats externes en cohérence avec la stratégie de l'entreprise

### Piloter la performance économique du réseau

- Définir et fixer les objectifs économiques et financiers pour chaque magasin
- Concevoir les budgets en collaboration avec les directeurs de magasin
- Suivre et analyser l'évolution du chiffre d'affaire, les indicateurs commerciaux au niveau régional, de chaque magasin
- Suivre et analyser les principaux postes budgétaires
- Identifier les écarts et diagnostiquer les causes
- Définir le cas échéant un plan d'actions correctif pour atteindre les objectifs fixés au niveau régional, de chaque magasin

### Garantir une organisation et une gestion optimale de chaque magasin

- Définir les plans d'actions opérationnels visant une organisation et une gestion optimale de chaque magasin
- Organiser, piloter et réaliser les visites et contrôles pour s'assurer de l'organisation et de la gestion optimale du magasin
- S'assurer de la bonne mise en œuvre des orientations commerciales définies
- Définir le cas échéant des axes de progrès
- Définir, organiser et mettre en œuvre un plan d'accompagnement de chaque magasin visant à l'optimisation de son organisation et de sa gestion, son développement commercial, son évolution et son adaptation
- Piloter les ouvertures, les extensions ou les relocalisations de magasins ; gérer les fermetures de magasins
- Veiller à la conformité des obligations commerciales, administrative et réglementaire des magasins
- Veiller au respect des procédures définies dans l'entreprises

### Piloter et manager les équipes de direction des magasins

- Anticiper et gérer les mouvements du personnel
- Définir et appliquer une politique managériale adaptée
- Définir les objectifs des équipes de direction des magasins
- Veiller à l'atteinte des objectifs collectifs et personnels
- Animer et motiver les équipes de direction, encourager les initiatives
- Accompagner les équipes de direction dans la gestion du changement et les évolutions d'organisation
- Gérer les conflits
- Contrôler le respect des obligations administratives et réglementaires relatives à la gestion du personnel

### Garantir le développement des compétences des équipes

- Procéder aux entretiens et aux évaluations des équipes de direction
- Identifier les potentiels et les besoins en compétences des équipes de direction
- Procéder aux recrutements
- Définir un plan d'actions adapté pour assurer le développement des compétences des équipes de direction (formation, coaching,...)
- Former, coacher et accompagner les équipes de direction
- Définir avec les responsables de magasin un plan de développement des compétences des équipes

### Garantir la mise en œuvre de la politique de sécurité des personnes et des biens

- S'assurer de la mise en œuvre la politique de prévention et de sécurité des biens et des personnes dans chaque entité
- Définir la politique de sécurité des magasins en lien avec les autorités compétentes

## Accéder à l'emploi de Directeur(trice) régional(e)

RNCP31501 - MASTER - Marketing, vente (fiche nationale) (N7) / Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche (CPR - CAP - CPF - CTP - PDC - AFI)  
 RNCP23500 - DipViGrM - Diplôme visé Bac +5 (Programme Grande Ecole) de l'ICD - Institut international du Commerce et du Développement - Grade de Master (N7) / ICD - Institut international du commerce et du développement (CPR - CAP - CPF - CTP - PDC - AFI)  
 RNCP14521 - Manager en stratégie et développement des organisations (N7) / Institut régional universitaire polytechnique (IRUP) (CPR - CAP - CPF - CTP - PDC - AFI)  
 RNCP28184 - Manager des entreprises et des organisations (N7) / Institut des hautes études économiques commerciales (INSEEC Bordeaux) (CPR - CAP - CPF - CTP - PDC - AFI)  
 RNCP26836 - Manager des organisations (N7) / Ecole de management de Normandie (EM Normandie) (CPR - CAP - CPF - CTP - PDC - AFI)  
 RNCP31675 - DIPLOVIS - Management et Gestion des Organisations (N7) / Groupe ESSEC - Ecole supérieure des sciences économiques et commerciales (CPR - CAP - CPF - CTP - PDC - AFI)