

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 32103**

### Intitulé

CQP : Certificat de qualification professionnelle Manager opérationnel en magasin

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Commission paritaire nationale de l'Emploi (CPNE) de la branche du commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire - Fédération du commerce et de la distribution (FCD)	Délégué général

### Niveau et/ou domaine d'activité

#### Convention(s) :

3021 - Commerce à prédominance alimentaire

#### Code(s) NSF :

312 Commerce, vente

#### Formacode(s) :

### Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

- Gestion de la relation client
  - Animation commerciale
  - Mise en œuvre et management des procédures de sécurité
  - Mise en œuvre et analyse des procédures de lutte contre la démarque
  - Gestion économique
  - Animation d'équipe et travail en équipe
  - Management
  - Gestion et management opérationnel d'un rayon (option facultative)
- Le (la) titulaire est capable de :
- Accueillir, informer et orienter le client
  - Traiter les réclamations clients afin de préserver une relation commerciale de qualité
  - Conseiller un client
  - Mettre en œuvre la stratégie et l'animation commerciale
  - Garantir la sécurité des personnes, des biens et des produits
  - Lutter contre la démarque
  - Piloter les indicateurs de gestion économique
  - Comprendre les grands principes de la politique de l'enseigne et de son fonctionnement
  - Comprendre les évolutions numériques
  - Suivre l'activité de son équipe
  - Animer l'équipe
  - Contribuer à diffuser l'information
  - Respecter les règles collectives
  - Contribuer dans un groupe
  - Partager son savoir-faire
  - Se positionner en manager de proximité
  - Manager son équipe
  - Identifier les besoins en recrutement et assurer l'intégration des nouveaux entrants
  - Évaluer et développer les compétences individuelles et collectives des collaborateurs
  - Organiser et gérer le circuit des marchandises, de la réception à la mise en rayon, et réaliser la gestion des stocks
  - Identifier les commandes à passer
  - Passer des commandes
  - Contrôler la réception
  - Gérer les stocks
  - Appliquer les procédures sur l'organisation de la réserve, l'entretien du matériel et le suivi des déchets, et réaliser les inventaires
  - Garantir l'implantation des produits dans le rayon (notion générale)
  - Garantir la qualité du balisage et l'étiquetage du rayon
  - Garantir la mise en valeur des actions promotionnelles

### Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Le titulaire du CQP Management opérationnel en magasin travaille au sein d'un magasin de la grande distribution, relevant de la branche du commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire (CCN 3305) :

Relèvent de cette branche, les entreprises de 11 salariés et plus, réparties en sept principaux formats :

- **Les hypermarchés** : magasins de détail non spécialisés à prédominance alimentaire d'au moins 2 500 m<sup>2</sup> de surface offrant un assortiment de 25 000 à 40 000 références.
- **Les supermarchés** : magasins de détail non spécialisés à prédominance alimentaire de plus de 400 m<sup>2</sup> et de moins de 2 500 m<sup>2</sup> de surface, offrant un assortiment de 3 000 à 12 000 références.

- **Les supérettes** : magasins de détail non spécialisés à prédominance alimentaire d'une surface de vente comprise entre 120 et 400 m2.
- **Les entrepôts de logistique**
- **Les entreprises de commerce de gros** : grossistes, dont le cash and carry. Leurs principaux clients sont des épiciers, des restaurateurs et hôteliers, d'autres commerçants de détail et des collectivités publiques ou privées.
- **Les sièges sociaux et les centrales d'achat**
- **Les drives.**

En 2017, plus de 630 000 salariés travaillent dans les entreprises de la branche du commerce à prédominance alimentaire.

Manager de rayon, manager caisse, manager services

#### Codes des fiches ROME les plus proches :

D1502 : Management/gestion de rayon produits alimentaires

D1503 : Management/gestion de rayon produits non alimentaires

D1508 : Encadrement du personnel de caisses

D1509 : Management de département en grande distribution

#### Modalités d'accès à cette certification

#### Descriptif des composantes de la certification :

- Gestion de la relation client
  - Animation commerciale
  - Mise en œuvre et management des procédures de sécurité
  - Mise en œuvre et analyse des procédures de lutte contre la démarque
  - Gestion économique
  - Animation d'équipe et travail en équipe
  - Management
  - Gestion et management opérationnel d'un rayon (option facultative)
- Pour obtenir le CQP, le candidat devra valider tous les blocs de compétences obligatoires qui le composent.

#### Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 32103 - Gestion de la relation client	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueillir, informer et orienter le client</li> <li>- Traiter les réclamations clients afin de préserver une relation commerciale de qualité</li> <li>- Conseiller un client</li> </ul>
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 32103 - Animation commerciale	<p>Mettre en œuvre la stratégie et l'animation commerciale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre en œuvre la stratégie commerciale de l'entreprise.</li> <li>- Présenter à l'équipe les opérations commerciales et les résultats attendus.</li> <li>- Déployer les opérations commerciales avec le soutien opérationnel de l'équipe.</li> <li>- Communiquer au responsable hiérarchique les informations utiles à l'organisation des opérations commerciales.</li> <li>- Transmettre à l'équipe les systèmes de fidélisation et suivre leur déploiement.</li> <li>- Transmettre à l'équipe les standards de qualité de l'entreprise en matière de relation client et les moyens/techniques pour assurer ce niveau de qualité attendu.</li> <li>- Maintenir le niveau de qualité de la relation client, attendu dans l'entreprise, grâce à la supervision de l'activité de l'équipe et l'application de mesures correctrices le cas échéant (conseil, démonstration, etc.).</li> </ul>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 32103 - Mise en œuvre et management des procédures de sécurité	<p>Garantir la sécurité des personnes, des biens et des produits:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maîtriser les consignes de sécurité, garantir leur application et mettre en œuvre les actions correctives adaptées.</li> <li>- Garantir le respect des consignes en matière d'entretien du matériel mis à disposition.</li> <li>- Garantir l'absence de produits détériorés et/ou périmés.</li> </ul>
Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 32103 - Mise en œuvre et analyse des procédures de lutte contre la démarque	<p>Lutter contre la démarque :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre en œuvre les procédures de lutte contre la démarque</li> <li>- Proposer et mettre en place les actions correctives décidées</li> <li>- Participer aux opérations de comptage lors des inventaires</li> </ul>
Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 32103 - Gestion économique	<p>Piloter les indicateurs de gestion économique:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maîtriser, comprendre et analyser les différents indicateurs (de chiffre d'affaires, de marges, de frais, de stock et de démarque, etc.).</li> <li>- Maîtriser et utiliser les différents documents et outils de gestion mis à disposition.</li> <li>- Concevoir, proposer et suivre un plan d'action visant à améliorer les performances.</li> <li>- Analyser les résultats économiques en quantité et en valeur à chaque sortie de document en les comparant aux résultats antérieurs.</li> <li>- Assurer le suivi administratif et financier, et la bonne tenue des différents documents et fichiers.</li> </ul>
Bloc de compétence n°6 de la fiche n° 32103 - Animation d'équipe et travail en équipe	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendre les grands principes de la politique de l'enseigne et de son fonctionnement</li> <li>- Comprendre les évolutions numériques</li> <li>- Suivre l'activité de son équipe</li> <li>- Animer l'équipe</li> <li>- Contribuer à diffuser l'information</li> <li>- Respecter les règles collectives</li> <li>- Contribuer dans un groupe</li> <li>- Partager son savoir-faire</li> </ul>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°7 de la fiche n° 32103 - Management	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se positionner en manager de proximité</li> <li>- Manager son équipe</li> <li>- Identifier les besoins en recrutement et assurer l'intégration des nouveaux entrants</li> <li>- Évaluer et développer les compétences individuelles et collectives des collaborateurs</li> </ul>
Bloc de compétence n°8 de la fiche n° 32103 - Gestion et management opérationnel d'un rayon (option facultative)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organiser et gérer le circuit des marchandises, de la réception à la mise en rayon, et réaliser la gestion des stocks</li> <li>- Identifier les commandes à passer</li> <li>- Passer des commandes</li> <li>- Contrôler la réception</li> <li>- Gérer les stocks</li> <li>- Appliquer les procédures sur l'organisation de la réserve, l'entretien du matériel et le suivi des déchets, et réaliser les inventaires</li> <li>- Garantir l'implantation des produits dans le rayon (notion générale)</li> <li>- Garantir la qualité du balisage et l'étiquetage du rayon</li> <li>- Garantir la mise en valeur des actions promotionnelles</li> </ul>

**Validité des composantes acquises : non prévue**

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUI	NON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant		X	
En contrat d'apprentissage		X	
Après un parcours de formation continue	X		Jury paritaire de la CPNE
En contrat de professionnalisation	X		Jury paritaire de la CPNE
Par candidature individuelle		X	
Par expérience dispositif VAE	X		Jury paritaire de la CPNE

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

**LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS**

**ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX**

#### Base légale

**Référence du décret général :**

**Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :**

Arrêté du 27 décembre 2018 publié au Journal Officiel du 4 janvier 2019 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans avec effet au 4 janvier 2019, jusqu'au 4 janvier 2024.

**Référence du décret et/ou arrêté VAE :**

**Références autres :**

**Pour plus d'informations**

**Statistiques :**

104 CQP délivrés en 2017

**Autres sources d'information :**

SecretariatCPNE@fcd.fr

**Lieu(x) de certification :**

Fédération du Commerce et de la Distribution, 12 rue Euler, 75008 Paris

**Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :**

**Historique de la certification :**