

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 32102**

Intitulé

CQP : Certificat de qualification professionnelle Manager opérationnel spécialisé gestion d'un point de vente

| 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
 - Animation commerciale
 - Mise en œuvre et management des procédures de sécurité
 - Mise en œuvre et analyse des procédures de lutte contre la démarque
 - Animation d'équipe et travail en équipe
 - Management
 - Gestion économique
 - Gestion et management opérationnel d'un rayon
 - Gestion d'un point de vente
- 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
 - 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
 - Piloter les indicateurs de gestion économique
 - 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
 - Assurer l'organisation interne du magasin
 - Assurer les relations extérieures
 - Assurer la gestion des flux financiers du magasin
 - Assurer les relations sociales
 - Garantir le respect des règles environnementales

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

Le titulaire du CQP Manager opérationnel spécialité gestion d'un point de vente travaille au sein de petite surface (petite unité)

commerciale de type supérette ou petit supermarché), 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 m² 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 m² et de moins de 2 500 m² 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.

Responsable de magasin

Codes des fiches ROME les plus proches :

D1301 : Management de magasin de détail

D1504 : Direction de magasin de grande distribution

D1509 : Management de département en grande distribution

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

La certification se compose de 9 blocs de compétences:

- Gestion de la relation
- Animation commerciale
- Mise en œuvre et management des procédures de sécurité
- Mise en œuvre et analyse des procédures de lutte contre la démarque
- Animation d'équipe et travail en équipe
- Management
- Gestion économique
- Gestion et management opérationnel d'un rayon
- Gestion d'un point de vente

Pour obtenir le CQP, le candidat devra valider tous les blocs de compétences qui le composent.

Bloc de compétence :

| INTITULÉ | DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION |
|--|--|
| <p>Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 32102 - Animation commerciale</p> | <p>Mettre en oeuvre la stratégie et l'animation commerciale :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mettre en œuvre la stratégie commerciale de l'entreprise. - Présenter à l'équipe les opérations commerciales et les résultats attendus. - Déployer les opérations commerciales avec le soutien opérationnel de l'équipe. - Communiquer au responsable hiérarchique les informations utiles à l'organisation des opérations commerciales. - Transmettre à l'équipe les systèmes de fidélisation et suivre leur déploiement. - 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. - 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.). |

| INTITULÉ | DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION |
|---|---|
| Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 32102 - 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"> - Maîtriser les consignes de sécurité, garantir leur application et mettre en œuvre les actions correctives adaptées. - Garantir le respect des consignes en matière d'entretien du matériel mis à disposition. - Garantir l'absence de produits détériorés et/ou périmés. |
| Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 32102 - Mise en œuvre et analyse des procédures de lutte contre la démarque | <p>Lutter contre la démarque :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mettre en œuvre les procédures de lutte contre la démarque - Proposer et mettre en place les actions correctives décidées - Participer aux opérations de comptage lors des inventaires |
| Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 32102 - Animation d'équipe et travail en équipe | <p>Comprendre les grands principes de la politique de l'enseigne et de son fonctionnement</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 |
| Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 32102 - Management | <ul style="list-style-type: none"> - 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 |

| INTITULÉ | DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION |
|---|---|
| Bloc de compétence n°6 de la fiche n° 32102 - Gestion économique | <p>Piloter les indicateurs de gestion économique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maîtriser, comprendre et analyser les différents indicateurs (de chiffre d'affaires, de marges, de frais, de stock et de démarque, etc.). - Maîtriser et utiliser les différents documents et outils de gestion mis à disposition. - Concevoir, proposer et suivre un plan d'action visant à améliorer les performances. - Analyser les résultats économiques en quantité et en valeur à chaque sortie de document en les comparant aux résultats antérieurs. - Assurer le suivi administratif et financier, et la bonne tenue des différents documents et fichiers. |
| Bloc de compétence n°7 de la fiche n° 32102 - Gestion et management opérationnel d'un rayon | <ul style="list-style-type: none"> - 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 |
| Bloc de compétence n°8 de la fiche n° 32102 - Gestion d'un point de vente | <ul style="list-style-type: none"> - Assurer l'organisation interne du magasin - Assurer les relations extérieures - Assurer la gestion des flux financiers du magasin - Assurer les relations sociales - Garantir le respect des règles environnementales |

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 :

plus de 200 CQP préparés par an

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 :