

PROGRAMME DETAILLE
TP 00136 INSCRIT AU RNCP : Manager d'Unité Marchande niveau V

CARACTERISTIQUES DE LA FORMATION

Publics concernés :

De 16 ans à 25 ans, et les demandeurs d'emploi de + de 26 ans.

Niveau requis :

Bac général, professionnel ou équivalent.

Encadrement :

Equipe pédagogique de professionnels.

Moyens pédagogiques et Moyens techniques :

- Un vidéoprojecteur.
- Un accès internet par WIFI ou autre.
- Salles de formation.
- Support de cours.
- Pédagogie participative
- Evaluations passées en cours de formation
- Examen final
- Formation en présentiel (adaptable en distanciel en cas de crise sanitaire)

PROGRAMME DETAILLE

Activité type I : Développer la dynamique commerciale de l'unité marchande dans un environnement omnicanal

<p>Comp Professionnelle N°1</p> <p>Gérer l'approvisionnement de l'unité marchande</p>	<p>Suivre les stocks en temps réel, en utilisant les <i>outils de traçabilité</i> afin de garantir la disponibilité des produits et la fluidité du <i>parcours d'achat</i> du client.</p> <p>Pour définir les quantités à commander, réaliser des inventaires en prenant en compte l'état des stocks, des ventes, des réservations clients et des objectifs commerciaux et budgétaires de l'unité marchande.</p> <p>Réceptionner les produits en collaboration avec l'équipe ou le réceptionnaire</p> <p>Vérifier la conformité des documents liés à la réception et traiter les anomalies.</p> <p>Stocker, ranger et mettre à disposition les produits dans le respect de la sécurité et d'optimisation de l'effort.</p>
<p>Comp professionnelle N°2</p> <p>Piloter l'offre produits de l'unité marchande</p>	<p>A partir de l'état des ventes, des évolutions des habitudes de consommation d'achat des clients, définir, animer, suivre et gérer l'offre produits en temps réel, en utilisant les <i>outils de traçabilité</i> afin de garantir la fluidité du <i>parcours d'achat</i> du client, d'augmenter le chiffre d'affaires et la rentabilité d'une ou plusieurs gammes de produits.</p> <p>Mettre en œuvre des plans d'actions pertinents pour adapter la structure de l'assortiment à l'état des stocks, aux ventes, aux réservations clients, aux anomalies et aux objectifs commerciaux et budgétaires de l'unité marchande</p>
<p>Comp Professionnelle N°3</p> <p>Réaliser le merchandising de l'unité marchande</p>	<p>Dans le respect du droit et de la réglementation relative au commerce, des règles de merchandising de gestion, d'organisation et de séduction, implanter l'offre produits et mettre en place des opérations commerciales afin de maintenir ou de développer l'aspect commerçant et l'attractivité de l'unité marchande.</p> <p>Tenir compte des objectifs commerciaux, budgétaires et des indicateurs de performance.</p> <p>Analyser et exploiter les résultats commerciaux et budgétaires de l'implantation ou de l'opération commerciale.</p> <p>Elaborer un plan d'actions adapté.</p> <p>Communiquer à l'équipe le plan d'actions afin de le mettre en œuvre.</p> <p>Veiller à la mise en œuvre des mesures de prévention adaptées aux risques de chute, de manutention et de manipulation d'équipement de travail.</p>

PROGRAMME DETAILLE

TP 00136 INSCRIT AU RNCP : Manager d'Unité Marchande niveau V

<p>Comp Professionnelles N°4</p> <p>Développer les ventes de services et de produits de l'unité marchande en prenant en compte le parcours d'achat omnicanal</p>	<p>A l'aide d'outils de gestion de la relation client, en collaboration avec l'équipe, afin de contribuer à la fidélisation du client, à la réussite de son expérience client et de développer les ventes, améliorer au quotidien le conseil client et l'offre de service de l'unité marchande.</p> <p>Prendre en compte le parcours d'achat du client, le conseiller et répondre à ses souhaits afin de le fidéliser.</p> <p>Adopter en toutes circonstances, y compris lors de litiges, d'incivilités et de réclamations clients des comportements favorables à la fidélisation du client et mettre en œuvre des actions de fidélisation correspondant à la situation.</p> <p>Concevoir et mettre en place des événements commerciaux concourant à la stratégie de valorisation de l'offre.</p> <p>Développer des argumentaires adaptés à l'offre produits.</p>
---	---

Activité type II : Optimiser la performance économique et la rentabilité financière de l'unité marchande

<p>Comp professionnelles N° 5</p> <p>Etablir les prévisions économiques et financières de l'unité marchande</p>	<p>Afin d'établir les prévisions économiques et financières, élaborer, à l'aide d'une méthodologie pertinente, un compte de résultat prévisionnel annuel cohérent tenant compte des résultats de l'exercice précédent, des préconisations de l'entreprise, des données de la zone de chalandise, des projets de développement et des tendances du marché.</p> <p>Calculer, en prenant en compte les effets calendaires, les objectifs mensuels, hebdomadaires, quotidiens de l'unité marchande à partir des objectifs annuels.</p> <p>Proposer ses prévisions à la hiérarchie afin de les faire valider.</p> <p>Présenter ses prévisions à l'équipe de manière adaptée.</p>
<p>Comp professionnelles N° 6</p> <p>Analyser les résultats économiques, financiers et bâtir les plans d'actions pour atteindre les objectifs de l'unité marchande</p>	<p>Afin d'atteindre les objectifs commerciaux, budgétaires et financiers, collecter les données liées à la gestion commerciale et financière, renseigner le tableau de bord et le compte de résultat.</p> <p>Calculer et analyser les variations et les ratios de rentabilité.</p> <p>Elaborer un plan d'actions pertinent.</p> <p>Transmettre à l'équipe les mesures correctives de manière adaptée.</p>

Activité type III : Manager l'équipe de l'unité marchande

PROGRAMME DETAILLE

TP 00136 INSCRIT AU RNCP : Manager d'Unité Marchande niveau V

<p>Comp professionnelle N°7</p> <p>Recruter et intégrer un collaborateur de l'unité marchande</p>	<p>Afin de garantir la continuité de service, le niveau de satisfaction client et la performance de l'unité marchande, à partir du besoin identifié en ressources humaines, élaborer une fiche de poste précise et synthétique</p> <p>Rédiger une offre d'emploi et la diffuser.</p> <p>Collecter et sélectionner les candidatures à partir de critères définis.</p> <p>S'assurer de l'adéquation entre la fiche de poste et le profil du candidat lors d'un entretien individuel.</p> <p>Choisir le candidat, informer la recrue et les candidats non retenus.</p> <p>Réaliser les formalités administratives liées au recrutement en collaboration avec les services des ressources humaines.</p> <p>Elaborer et mettre en oeuvre un parcours d'intégration individualisé.</p> <p>Accompagner les nouvelles recrues par un tutorat adapté à leur statut.</p> <p>Respecter les échéances liées à la période d'essai.</p>
<p>Compétence professionnelle N° 8</p> <p>Planifier et coordonner l'activité de l'équipe de l'unité marchande</p>	<p>A partir du prévisionnel en termes d'activité commerciale, des objectifs commerciaux et des contraintes, estimer les besoins humains adaptés à l'activité prévue et la charge de travail de manière réaliste.</p> <p>Dans le respect de la réglementation, des règles d'organisation interne, afin d'optimiser la productivité horaire, de maintenir la continuité et la qualité du service clients de l'unité marchande, planifier et ajuster les horaires de travail et la répartition des tâches en associant l'équipe.</p> <p>Communiquer à l'équipe ces différents plannings selon la législation du travail, la réglementation et les procédures de l'entreprise.</p> <p>Suivre la réalisation des tâches et réguler en fonction des événements.</p> <p>Prévenir les risques professionnels et mettre en oeuvre les principes généraux de prévention.</p>
<p>Comp professionnelle N° 9</p> <p>Accompagner la performance individuelle</p>	<p>Afin de fidéliser, de faire grandir en compétences le collaborateur et de développer sa performance individuelle, analyser les évolutions de l'environnement professionnel, des emplois et des postes.</p> <p>Evaluer le niveau de maîtrise d'une compétence, le degré d'implication et le potentiel du collaborateur.</p> <p>Identifier ses freins et ses leviers motivationnels.</p> <p>Concevoir et animer des actions de formation opérationnelle adaptées.</p> <p>Analyser les actes de vente et les indicateurs de performance du collaborateur et mettre en place des plans d'accompagnement et de formation individualisés.</p> <p>Conduire les différents types d'entretiens individuels.</p>
<p>Comp professionnelle N° 10</p> <p>Animer l'équipe de l'unité marchande</p>	<p>A partir de l'analyse des résultats quantitatifs et qualitatifs de l'unité marchande afin de développer la performance collective, de fédérer l'équipe et de la mobiliser autour d'objectifs spécifiques communs.</p> <p>Utiliser au moment opportun les outils de stimulation d'équipe adaptés à la situation (tels que les challenges, concours...).</p> <p>Préparer et animer les réunions d'équipe.</p> <p>Briefer et débriefer l'équipe selon les événements, les objectifs et les résultats et lancer la journée.</p> <p>En collaboration avec l'équipe, élaborer et mettre en place des plans d'actions et les suivre.</p> <p>Adapter sa pratique managériale à la diversité des situations rencontrées.</p>
<p>Comp professionnelles N° 11</p> <p>Conduire et animer un projet de l'unité marchande</p>	<p>A partir d'une demande de la hiérarchie ou d'une initiative propre au magasin, définir le périmètre du projet, analyser les enjeux du projet en prenant en compte le <i>macro-environnement</i> de l'unité marchande.</p> <p>Etablir un budget, calculer et suivre les indicateurs de rentabilité du projet.</p> <p>Associer l'équipe à l'élaboration et la réalisation du processus.</p> <p>Suivre le déploiement du projet et mettre en oeuvre un plan d'actions adapté en cas d'écarts par rapport aux jalons et aux objectifs afin d'aboutir à la réussite du projet et d'optimiser la performance commerciale de l'unité marchande.</p> <p>Faire le bilan du projet avec l'équipe.</p>

PROGRAMME DETAILLE
TP 00136 INSCRIT AU RNCP : Manager d'Unité Marchande niveau V

Compétences transversales :

Mettre en oeuvre les mesures de prévention, respecter et faire respecter les règles de sûreté, santé et sécurité au travail	<p>Prendre en compte les principes généraux de prévention des risques professionnels dans la planification, l'organisation, la mise en oeuvre, le suivi et le déroulement des activités de l'unité marchande.</p> <p>Identifier les risques liés à ses activités de travail et à celles de l'équipe. S'assurer du respect des règles d'hygiène, de sécurité et de sûreté par l'ensemble des membres de l'équipe afin de préserver la santé physique et psychique des collaborateurs et des clients, de garantir le niveau de service et les intérêts de l'entreprise.</p> <p>Adopter un comportement adapté en cas d'incident, accident et dysfonctionnement. Evaluer les risques d'accident ou d'atteinte à la santé des collaborateurs. Mettre en oeuvre des mesures correctives de prévention (organisationnelles, collectives, individuelles).</p> <p>Analyser les indicateurs de la santé et de sécurité au travail.</p>
Transmettre les consignes oralement et par écrit	<p>Dans le respect de la stratégie commerciale et des procédures de l'entreprise, communiquer les consignes, orales ou écrites, précises et donner du sens à ces consignes.</p> <p>S'assurer de leur compréhension afin de garantir la qualité et continuité du service client, l'atteinte des objectifs commerciaux et la réalisation des indicateurs de performance.</p>
Utiliser les outils numériques et les applicatifs de gestion de l'unité marchande	<p>Dans le respect de la réglementation, de la législation relative à la collecte, à l'utilisation et à la protection des données personnelles, utiliser les outils numériques, les logiciels d'échanges d'information, les logiciels de traitement des données, les applicatifs de gestion d'un espace de vente et de la relation client afin de garantir la continuité et la qualité du service client.</p>
Anglais	<p>Lexique et vocabulaires en lien avec le métier</p> <p>Présentation orale</p>

REPARTITION DES HEURES PAR DOMAINE

Management	200 heures
Marchandisage	104 heures
Marketing	88 heures
Calculs commerciaux	96 heures
Vente	72 heures
Droit	48 heures
Digitalisation	40 heures
Anglais	40 heures
Bureautique	40 heures
Total Heures de Formation	728 heures
Heures d'examen	16 heures
TOTAL	744 heures