

PROGRAMME CQP MANAGEMENT OPERATIONNEL EN MAGASIN

Prérequis d'accès à la formation : Aucun Prérequis.

Objectifs de la formation :

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 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 épiceries, 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.

Durée de la formation : 12 mois.

Nombre de participants par session : de 12 à 26 participants.

Lieux de la formation : 185-203, Place de La Liberté 83000 TOULON.

Modalités Pédagogiques :

Face à face pédagogique,

Formateurs issus du milieu commercial et expérimentés,

Apports théoriques concrétisés par des mises en situation autour de simulations, exercices pratiques et échanges au travers des missions confiées par l'entreprise d'accueil.

Modalités d'évaluation :

Réalisation de contrôles continus en cours de formation,

Entretiens d'évaluation avec le(a) chargé(e) de la relation entreprise, le représentant de l'entreprise tutrice et le candidat.

Validation des blocs de compétences :

Un Dossier d'Evaluation rempli par le tuteur et le formateur est présenté à un jury paritaire de la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi qui statue et délivre le Certificat de Qualification Professionnelle.

Formalisation à l'issue de la formation : Certificat de Qualification Professionnelle validé par la CPNE.

Modalités d'admission :

Admissibilité des candidats par un entretien téléphonique, sur présentation du dossier scolaire,

Admission après un entretien en présentiel avec le(a) chargé(e) de relation entreprise.

Modalités d'accès : l'inscription est ouverte toute l'année. La signature des contrats en alternance est réalisable du 01 Janvier au 31 décembre. Offre accessible aux personnes en situation de Handicap avec mesures d'accompagnement spécifique.

Poursuivre ses études : CQP Vente de Produits.

Continuer son parcours professionnel :

Manager de Rayon, Responsable de secteur, Manager Adjoint, responsable caisse.

MODULE 1 : LA RELATION CLIENT

1. Accueillir, informer et orienter le client :

- Accueillir le client dans le magasin en appliquant les consignes
- Se rendre disponible pour le client
- Maintenir la qualité d'accueil quel que soit le flux clients
- Informer le client sur les grandes familles de produits et services proposés par le magasin et l'enseigne
- S'exprimer de manière adaptée face au client

2. Traiter les réclamations clients afin de préserver une relation commerciale de qualité :

- Identifier la nature de la réclamation afin d'orienter le client vers le bon interlocuteur le cas échéant
- Identifier les causes d'une réclamation par un questionnement adapté et recueillir les éléments factuels
- Expliquer au client les procédures en vigueur au sein du rayon
- Traiter les réclamations clients dans le respect des procédures en vigueur
- Traiter les situations relationnelles difficiles avec les clients
- Conclure efficacement une situation difficile
- Adapter les réponses faites au client pour développer une relation commerciale de qualité, le fidéliser et l'orienter vers un nouvel achat

3. Conseiller un client :

- Conseiller le client sur le rayon, sur les produits/services ou leur utilisation
- Prendre en compte les besoins et les attentes du client et lui apporter une réponse personnalisée
- Identifier les produits susceptibles de répondre aux besoins et aux attentes du client et les présenter

MODULE 2 : ANIMATION COMMERCIALE

- 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.).

MODULE 3 : SECURITE DES PERSONNES, DES BIENS ET DES PRODUITS

Garantir la sécurité des personnes, des biens et des produits :

- Connaître 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.

MODULE 4 : LUTTE CONTRE LA DEMARQUE

- Mettre en œuvre les procédures de lutte contre la démarque.
- Proposer et mettre en place des actions correctives.
- Participer aux opérations de comptage lors des inventaires.

MODULE 5 : PILOTAGE DES INDICATEURS ECONOMIQUES

Piloter les indicateurs de gestion économique :

- Connaître, comprendre et analyser les différents indicateurs (de chiffre d'affaires, de marges, de frais, de stock et de démarque, etc.).
- Maitriser 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.
- Contribuer à élaborer le compte d'exploitation prévisionnel.
- Prendre en compte les divers études et rapports en exploitant les informations.
- Assurer le suivi administratif et financier, et la bonne tenue des différents documents et fichiers.

MODULE 6 : ANIMATION D'EQUIPE ET TRAVAIL EN EQUIPE

1. Comprendre son environnement de travail

- **Comprendre les grands principes de la politique de l'enseigne et de son fonctionnement**
 - Identifier les supports numériques utilisés par l'enseigne
 - Connaître les différents outils digitaux utilisés par l'entreprise (site internet, tablette orientation, etc.)
- **Comprendre les évolutions numériques**
 - Identifier les supports numériques utilisés par l'enseigne
 - Connaître les différents outils digitaux utilisés par l'entreprise (site internet, tablette orientation).

2. Suivi de l'Activité et Animation d'équipe

- **Suivre l'activité de son équipe**
 - Identifier les produits et services, les missions et tâches, les points de contrôle de l'activité, qui relèvent de son équipe.
 - Identifier, suivre et transmettre, dans le respect des procédures, les indicateurs et objectifs de son activité.
 - Utiliser les outils de suivi, mesure, contrôle.
 - Renseigner et formaliser les documents liés à son activité selon les procédures de l'enseigne dans un mode de communication, adapté aux interlocuteurs habituels.
 - Identifier les ressources en équipement, matériel (techniques et commerciaux) et en personnel.
 - Repérer et faire remonter les aléas, dysfonctionnements, anomalies ou incidents les plus courants.
 - Prendre les mesures adéquates en fonction des objectifs fixés (conformité à la procédure, exigences clients...) et des procédures de l'entreprise.
 - Appliquer les procédures de l'entreprise concernant la gestion des flux (clientèle, appels, marchandises, argent...).
 - Transmettre à l'équipe, suivre et respecter les exigences qualité du service.

- **Animer l'équipe**

- Organiser, préparer et conduire des réunions, Brief, ... Avec les membres de l'équipe.
 - Accompagner les membres de l'équipe dans la réalisation des tâches et les éventuels changements dans leurs activités.
 - Transmettre des consignes (notamment sur les tâches à effectuer) et des priorités d'actions aux membres de l'équipe ; contrôler leur mise en œuvre.
 - Veiller au respect de la planification des tâches, dans le cadre des consignes données.
 - Identifier les difficultés rencontrées par les membres de l'équipe et en référer.
 - Établir une communication constructive avec les membres de l'équipe.
 - Connaître et savoir répondre aux questions concernant les règles liées à la réglementation sociale applicable dans l'entreprise, utiles au quotidien (ex : horaires, congés, pauses, amplitudes, ...).
 - Réaliser des actions en prenant en compte leur impact sur l'équipe (et l'activité).
 - Expliquer et partager avec l'équipe les objectifs individuels et/ou collectifs, fixés avec la hiérarchie.
 - Proposer des pistes d'améliorations et axes de progrès. Une fois validés par la hiérarchie, les transmettre à l'équipe et les mettre en œuvre.
- Identifier et renseigner les indicateurs d'évaluation des compétences, le cas échéant selon les consignes et avec l'aide des personnes adéquates.
- Apprécier les compétences des personnes de l'équipe et repérer des besoins en formation ; partager ces informations avec sa hiérarchie.
 - Proposer des actions de développement des compétences aux équipes en concertation avec sa hiérarchie : parrainage, tutorat, formation...

- **Contribuer à diffuser l'information**

- Comprendre le périmètre et la place des différents interlocuteurs (collègues, hiérarchiques, clients...).
- Assimiler et transmettre les informations et consignes nécessaires à l'activité.
- Repérer les informations à transmettre au responsable (par exemple celles liées aux entretiens individuels)
- Transmettre de façon claire les informations relatives aux non conformités ou aux difficultés constatées.

- **Respecter les règles collectives**

- Identifier et appliquer les règles (règlement intérieur, procédures, ...).
- Connaître et appliquer les consignes générales de sécurité.
- Respecter les horaires, les rythmes de travail.
- Mettre en pratique les principes de politesse et de respect des autres.
- Avoir une tenue vestimentaire adaptée à l'activité et au contexte professionnel.

- **Contribuer dans un groupe**

- Prendre en considération les différents points de vue.
- Apporter une contribution pour l'intérêt du groupe, dans le cadre de la mission à remplir.
- S'impliquer dans des actions concrètes.

- **Partager son savoir faire**

- Transmettre son savoir-faire et ses connaissances par des conseils, des démonstrations et des explications.
- Accueillir et informer de manière adaptée un nouvel arrivant.

MODULE 7 : MANAGEMENT DE L'EQUIPE**1. Se positionner en manager de proximité**

- Se positionner en manager accessible et à l'écoute.
- Faire preuve d'exemplarité.
- Être force de proposition et d'initiative.
- Adapter son management à tout type de situation.

2. Manager son Equipe

- Être à l'écoute des membres de son équipe.
- Fédérer son équipe autour des objectifs.
- Donner du sens à la mission des collaborateurs.
- Répartir et harmoniser de manière juste le travail de son équipe.
- Organiser et planifier le travail de chaque membre de son équipe dans le respect des règles légales et conventionnelles en vigueur.
- Mobiliser et motiver son équipe en capitalisant sur les atouts de chacun.
- Valoriser le travail des membres de son équipe, leur faire confiance en les responsabilisant dans leurs missions.
- Anticiper et gérer des situations délicates entre collaborateurs.

MODULE 8 : RECRUTEMENT ET INTEGRATION**1. Identifier les besoins en recrutement et assurer l'intégration des nouveaux entrants**

- Prévoir les charges de travail et en définir des besoins potentiels de recrutement.
- Préciser le ou les profils recherchés en fonction des besoins en ressources humaines.
- Conduire un entretien individuel de recrutement.
- Mettre en œuvre le dispositif d'accueil et d'intégration du nouvel embauché.

MODULE 9 : DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES**1. Evaluer et développer les compétences individuelles et collectives des collaborateurs**

- Réaliser les entretiens obligatoires.
- Améliorer l'efficacité de l'équipe en tenant compte des compétences collectives et des compétences individuelles.
- Évaluer chaque membre de l'équipe en utilisant différents outils mis à disposition.
- Détecter les potentiels au sein de l'équipe et en référer.
- Identifier les besoins en formation de chaque membre de l'équipe.
- Proposer des actions de formation en lien, si nécessaire, avec le service RH.
- Expliquer aux membres de l'équipe les objectifs d'une action de formation et en évaluer les acquis en fin de formation.

EVALUATION DES BLOCS DE COMPETENCES

		MANAGEMENT OPERATIONNEL
		EN MAGASIN
RNCP 32103BC01 RELATION CLIENT	ACCUEIL, INFORMATION ET ORIENTATION DES CLIENTS	
	TRAITEMENTS DES RECLAMATIONS CLIENTS	
	PRISE EN CHARGE DU CLIENT	
RNCP 32103BC02 ANIMATION COMMERCIALE	MISE EN ŒUVRE DE LA STRATEGIE COMMERCIALE ET VDE L'ANIMATION COMMERCIALE	
RNCP 32103BC03 SECURITE	SECURITE DES PERSONNES, DES BIENS, ET DES PRODUITS	
RNCP 32103BC04 DEMARQUE	LUTTE CONTRE LA DEMARQUE	
RNCP 32103BC05 GESTION ECONOMIQUE	PILOTAGE DES INDICATEURS ECONOMIQUES	
RNCP 32103BC06 ANIMATION D'EQUIPE ET TRAVAIL EN EQUIPE	COMPREHENSION DE SON ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL	
	SUIVI DE L'ACTIVITE ET ANIMATION D'EQUIPE	
RNCP 32103BC07 MANAGEMENT	MANAGEMENT DE L'EQUIPE	
	RECRUTEMENT ET INTEGRATION	
	DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES	