



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 CPF - CTP 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 CPF - CTP 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 CPF - CTP 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 CPF - CTP 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 CPF - CTP 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 CPF - CTP 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 CPF - CTP 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 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 CPF - CTP 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 CPF - CTP 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 CPF - CTP 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 CPF - CTP 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 CPF - CTP 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 CPF - CTP 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 CPF - CTP 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 CPF - CTP 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 CPF - CTP 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 CPF - CTP 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 CPF - CTP 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 CPF - CTP 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 CPF - CTP 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 CPF - CTP 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 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 PDC - AFI
		RS3403 - <u>Coaching managérial des individus, des équipes et des organisations</u> / LA CONTRE-ALLEE	CPF - CTP 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 CPF - CTP 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 CPF - CTP 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 PDC - AFI
Former et accompagner les collaborateurs	<u>RS3646 - Animer une équipe de vendeurs sur un point de vente / RMS Consulting</u>	CPR - CTP 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. 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		