



Filière Vente et Relation clients

Directeur(trice) régional(e)

Responsable de réseau

VENTE EN MAGASIN

Responsable de magasin

Adjoint(e) au Responsable de magasin

Premier(ère) vendeur(euse)

Vendeur(euse)

Employé(e) de vente

Responsable de magasin

AUTRES APPELLATIONS Directeur(trice) de magasin • Responsable de point de vente

Activités et compétences

Décliner au niveau du magasin et mettre en œuvre la politique commerciale de l'entreprise, de l'enseigne

- Organiser une veille concurrentielle et situer l'offre du magasin sur la zone de chalandise
- Construire avec le(la) directeur(trice) régional(e) la politique commerciale du magasin
- Participer à la définition des objectifs économiques et financiers du magasin
- Décliner les orientations choisies en actions et objectifs opérationnels
- Assurer la représentation de l'entreprise auprès des acteurs institutionnels et économiques locaux

Garantir la qualité de la relation client

- Mettre en œuvre, au sein du magasin, la politique de fidélisation client définie par l'entreprise
- Veiller à une bonne coordination de l'accueil et de la prise en charge du client pour fluidifier son parcours
- Suivre et analyser les indicateurs de satisfaction client, les avis sur les réseaux sociaux
- Définir et veiller à la mise en œuvre de mesures visant à améliorer la relation client
- Gérer les litiges complexes et les clients difficiles
- Assurer une veille et entretenir, voire défendre, l'image du magasin sur les réseaux sociaux
- Créer et animer, le cas échéant, 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

- Elaborer et /ou piloter des expériences clientes innovantes
- Assurer et accompagner la mise en place de cérémonials clients
- 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

Développer la performance commerciale pour réaliser les objectifs économiques et commerciaux

- Suivre et analyser l'évolution du chiffre d'affaire et des indicateurs commerciaux
- Définir et mettre en place des plans d'actions pour atteindre les objectifs fixés, pour développer la performance commerciale du magasin
- Établir et respecter le budget, garantir l'optimisation budgétaire

Veiller à une gestion et une organisation optimale du magasin

- Appliquer les directives internes relatives à la gestion et l'organisation du magasin
- 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,...)
- Piloter la mise en place des opérations événementielles et commerciales
- S'assurer de la bonne gestion des encaissements
- Assurer la conformité des obligations commerciales, administratives et réglementaires des magasins
- Assurer le respect des procédures définies dans l'entreprise

Gérer les stocks et les marchandises

- Contrôler les stocks
- S'assurer de l'approvisionnement et du réassortiment du point de vente
- Réaliser et assurer le suivi des commandes
- Superviser la réception et les contrôle des livraisons
- Superviser la mise en réserve des marchandises
- Assurer la réalisation des inventaires
- Suivre et contrôler la gestion des stocks, et s'assurer d'une rotation optimale des marchandises

Manager, accompagner et animer les équipes

- Anticiper et gérer les mouvements du personnel
- Organiser et planifier le travail des équipes, gérer les imprévus
- Définir et appliquer une pratique managériale adaptée
- Définir les objectifs collectifs et individuels
- Veiller à l'atteinte des objectifs collectifs et individuels
- Animer et motiver les équipes, encourager les initiatives
- Accompagner les changements et les évolutions d'organisation
- Gérer les conflits
- Garantir le respect des obligations administratives et réglementaires relatives à la gestion du personnel

Garantir le développement des compétences des équipes

- Évaluer les collaborateurs
- Identifier les potentiels et les besoins en compétences de l'équipe, des collaborateurs
- Procéder aux recrutements
- Définir un plan d'actions adapté pour assurer le développement des compétences (formation, coaching,...)
- Former et accompagner les collaborateurs

Garantir la mise en œuvre de la politique de sécurité des personnes et des biens

- Procéder à l'ouverture et à la fermeture du magasin en respectant les consignes relatives à la sécurité
- 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

Responsable de magasin

Accéder à l'emploi de Responsable de magasin

RNCP29740 - Licence Professionnelle - Commerce et distribution (fiche nationale) (N6) / Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche (CPR - CAP - PRO - CPF - CTP - PDC - AFI)
 RNCP27365 - Responsable de la distribution (N6) / CCI France - Réseau Negoventis (CPR - CAP - PRO - CPF - CTP - PDC - AFI)
 RNCP34329 - Manager commerce Retail (N6) / INSTITUT CARREL (CPR - CAP - CPF - CTP - PDC - AFI)
 RNCP19369 - Responsable opérationnel de la distribution (N6) / NEOMA Business School (CPR - CAP - PRO - CPF - CTP - PDC - AFI)
 RNCP31923 - Responsable commercial et marketing (N6) / ICD - Institut international du commerce et du développement (CPR - CAP - PRO - CPF - CTP - PDC - AFI)

Perspective d'évolution immédiate

Responsable de réseau

Autres appellations :
 Responsable de secteur
 Responsable de zone
 Animateur(trice) de réseau
 Animateur(trice) de secteur
 Responsable régional(e)
 Animateur(trice) régional(e)

Evoluer vers l'emploi de Responsable de réseau

Nouvelles activités	Compétences liées	Blocs à acquérir	Dispositif / financement
Assurer la mise en œuvre de la stratégie commerciale auprès du réseau dans un environnement omnicanal	Assurer une veille concurrentielle et situer l'offre du réseau de sa zone territoriale	Bloc de compétences du RNCP22983 - <u>Responsable en management opérationnel</u> (N6) / Association groupe ESSEC : BC04 Participation à la définition de la stratégie de l'entreprise	CPR CPF - CTP PDC - AFI
	Identifier les opportunités de développement	Bloc de compétences du RNCP22983 - <u>Responsable en management opérationnel</u> (N6) / Association groupe ESSEC : BC03 Déclinaison de la stratégie en plans d'actions opérationnels	CPR CPF - CTP PDC - AFI
	Participer à la construction du schéma de développement régional de l'entreprise dans un environnement omnicanal		
	Accompagner déploiement de la politique commerciale de l'entreprise au niveau du réseau	Bloc de compétences du RNCP31923 - <u>Responsable commercial et marketing</u> (N6) / ICD - Institut international du commerce et du développement : BC01 Mettre en œuvre et piloter la politique	CPR - PRO CPF - CTP PDC - AFI
	Participer à la définition du schéma de développement commercial régional, ses objectifs économiques et financiers au niveau régional		
	Assurer la mise en place de plans d'actions de développement commercial, d'organisation des magasins, de communication, ...	Bloc de compétences du RNCP31923 - <u>Responsable commercial et marketing</u> (N6) / ICD - Institut international du commerce et du développement : BC02 Déployer une stratégie de gestion et de fidélisation de la relation client	CPR - PRO CPF - CTP PDC - AFI
	Participer à la définition des ressources nécessaires		
	Communiquer et assurer une bonne diffusion de l'information auprès des directeurs, des responsables de magasins	Bloc de compétences du RNCP26836 - <u>Manager des organisations</u> (N7) / Ecole de management de Normandie (EM Normandie) : BC01 Définir la stratégie et les plans d'actions	CPR CPF - CTP PDC - AFI
	Assurer une représentation de l'enseigne, de l'entreprise auprès des autorités, des acteurs socio-économiques et institutionnels régionaux		
	Gérer la performance économique du réseau	Participer à la définition et à la fixation des objectifs économiques et financiers pour chaque magasin	Bloc de compétences du RNCP22983 - <u>Responsable en management opérationnel</u> (N6) / Association groupe ESSEC : BC02 Gestion et pilotage du budget de son unité
Participer à la conception des budgets			
Suivre et analyser l'évolution du chiffre d'affaire, les indicateurs commerciaux au niveau régional, de chaque magasin		Bloc de compétences du RNCP14521 - <u>Manager en stratégie et développement des organisations</u> (N7) / Institut régional universitaire polytechnique (IRUP) : BC02 Piloter la performance au plan économique et social	CPR CPF - CTP PDC - AFI
Suivre et analyser les principaux postes budgétaires			
Identifier les écarts et diagnostiquer les causes		Bloc de compétences du RNCP31923 - <u>Responsable commercial et marketing</u> (N6) / ICD - Institut international du commerce et du développement : BC03 Gérer et optimiser la gestion financière et juridique des activités commerciales et marketing de l'entreprise	CPR - PRO CPF - CTP PDC - AFI
Proposer le cas échéant un plan d'actions correctif pour atteindre les objectifs fixés au niveau du réseau, de chaque magasin			

Responsable de magasin

Evoluer vers l'emploi de **Responsable de réseau**

Nouvelles activités	Compétences liées	Blocs à acquérir	Dispositif / financement	
Veiller à la mise en œuvre d'une organisation et une gestion optimale de chaque magasin	Accompagner la mise en œuvre des plans d'actions opérationnels visant une organisation et une gestion optimale de chaque magasin	Bloc de compétences du <u>RNCP26836 - Manager des organisations (N7)</u> / Ecole de management de Normandie (EM Normandie) : BC02 Analyser le fonctionnement de l'organisation pour formuler des recommandations	CPR CPF – CTP PDC – AFI	
	Planifier et réaliser les visites et contrôles pour s'assurer de l'organisation et de la gestion optimale du magasin	OU	CPR CPF – CTP PDC – AFI	
	S'assurer de la bonne mise en œuvre des orientations commerciales définies			
Manager et accompagner les équipes de direction des magasins	Proposer le cas échéant des axes de progrès	Bloc de compétences du <u>RNCP14521 - Manager en stratégie et développement des organisations (N7)</u> / Institut régional universitaire polytechnique (IRUP) : BC03 Conduire le changement en lien avec la stratégie	CPR CPF – CTP PDC – AFI	
	Proposer et mettre en œuvre un plan d'accompagnement de chaque magasin visant à l'optimisation de son organisation et de sa gestion, son développement commercial, son évolution et son adaptation	OU	CPF – CTP PDC – AFI	
	Mettre en œuvre le plan opérationnel de gestion et d'accompagnement des ouvertures, des extensions, des relocalisations, des fermetures de magasins			
S'assurer de la conformité des obligations commerciales, administrative et réglementaire des magasins	RS2414 - <u>Management du changement pour les organisations de demain</u> / CENTRE EUROPEEN D'EDUCATION PERMANENTE	OU	CPF – CTP PDC – AFI	
S'assurer de l'application des procédures définies dans l'entreprises	RS3426 - <u>Conseil en organisation et management d'entreprise</u> / CEGOS			
Manager et accompagner les équipes de direction des magasins	Gérer les mouvements du personnel effectifs et prévisionnels	Bloc de compétences du <u>RNCP22983 - Responsable en management opérationnel (N6)</u> / Association groupe ESSEC : BC01 Management de l'équipe	CPR CPF – CTP PDC – AFI	
	Appliquer une politique managériale adaptée	OU	CPR CPF – CTP PDC – AFI	
	Participer à la définition des objectifs des équipes de direction des magasins			
	Veiller à l'atteinte des objectifs collectifs et personnels	Bloc de compétences du <u>RNCP26836 - Manager des organisations (N7)</u> / Ecole de management de Normandie (EM Normandie) : BC03 Conduire l'action d'une équipe et/ou d'une unité organisationnelle	OU	CPR CPF – CTP PDC – AFI
	Animer et motiver les équipes de direction, encourager les initiatives			
	Accompagner les équipes de direction dans la gestion du changement et les évolutions d'organisation	Bloc de compétences du <u>RNCP14521 - Manager en stratégie et développement des organisations (N7)</u> / Institut régional universitaire polytechnique (IRUP) : BC01 Développer les compétences des individus, des collectifs de travail et de l'organisation	OU	CPR CPF – CTP PDC – AFI
	Gérer les conflits			
	S'assurer du respect des obligations administratives et réglementaires relatives à la gestion du personnel	Bloc de compétences du <u>RNCP31923 - Responsable commercial et marketing (N6)</u> / ICD - Institut international du commerce et du développement : BC05 Manager et animer les équipes commerciales et/ou marketing	OU	CPR CPF – CTP PDC – AFI
		RS3637 - <u>Animer à distance une équipe de managers de point de vente</u> / RMS Consulting	OU	
		RS3639 - <u>Développer la performance d'une équipe de managers de points de vente</u> / RMS Consulting	OU	CPF – CTP PDC – AFI
		RS1058 - <u>Manager une équipe de managers</u> / X-EXED	OU	
		RS3403 - <u>Coaching managérial des individus, des équipes et des organisations</u> / LA CONTRE-ALLEE	OU	CPF – CTP PDC – AFI
	RS2716 - <u>Piloter une organisation ou une équipe par l'approche de la gestion des processus relationnels</u> / Active Reflect	OU		
		RS2365 - <u>Management des Intelligences de l'organisation</u> / HERRMANN INTERNATIONAL EUROPE	OU	CPF – CTP PDC – AFI
		RS4082 - <u>Manager les équipes dans les organisations complexes</u> / ATORG	OU	