

# MANAGER D'UNIVERS MARCHAND – MUM

**TITRE HOMOLOGUE MINISTERE DE L'EMPLOI – NIVEAU III – BAC +2**  
**RECONNU AU REPERTOIRE NATIONAL DES CERTIFICATIONS PROFESSIONNELLES**

## PUBLIC VISE :

Tout public  
 Contrat et période de professionnalisation  
 Congé Individuel de Formation  
 Plan de formation  
 Aide Individuelle à la Formation  
 Compte Personnel de Formation  
 Validation des Acquis de l'Expérience

## PRE-REQUIS :

Niveau IV (BAC) et/ou expérience significative de travail permettant une adaptation rapide aux conditions d'apprentissage

## POSITIONNEMENT :

Entretiens individuels  
 Tests et mises en situation si requis  
 Modularisation des parcours en fonction des résultats d'évaluation

## ORGANISATION DE LA FORMATION :

Cours collectifs  
 Formation alternant périodes en centre et périodes en entreprise

## DUREE TOTALE DE LA FORMATION :

heures

## OBJECTIFS DE FORMATION :

A l'issue de la formation le titulaire de ce titre sera capable de :

- ➔ Organiser et garantir la présentation marchande des produits en magasin
- ➔ Suivre les flux des marchandises de l'univers marchand, optimiser les stocks et veiller au rangement des produits en réserve
- ➔ Dynamiser les ventes des produits et garantir la qualité du service client
- ➔ Analyser les résultats économiques et bâtir les plans actions pour atteindre les objectifs de l'univers marchand
- ➔ Etablir les prévisions économiques de l'univers marchand
- ➔ Planifier et organiser l'activité de l'équipe de l'univers marchand
- ➔ Gérer l'équipe de l'univers marchand
- ➔ Mener et animer un projet de l'univers marchand ou de l'enseigne

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

- ➔ Avoir le sens des responsabilités
- ➔ Développer son esprit d'initiative
- ➔ Etre un bon communicant et avoir du leadership
- ➔ Faire preuve d'une bonne capacité de travail et d'autonomie

## PERSPECTIVES METIERS :

CHEF DE RAYON  
 MANAGER(EUSE) DE RAYON  
 RESPONSABLE DES VENTES  
 GESTIONNAIRE DE CENTRE DE PROFIT



## PROGRAMME :

### Activité 1 : Développer la dynamique commerciale d'un univers marchand

Compétence 1 : Organiser et garantir la présentation marchande des produits en magasin

Implanter un assortiment de produits dans un linéaire de façon rationnelle et attractive	La politique commerciale et RSE
Concevoir et mettre en place une opération commerciale	L'assortiment, les critères de mise à jour
Analyser l'efficacité d'une implantation linéaire et/ou d'une opération commerciale	Les règles de merchandising, du planogramme et de son utilisation
Mettre en œuvre des actions correctives pour adapter l'assortiment et sa présentation à la clientèle et aux objectifs	Les règles de mise en œuvre d'une implantation, de la théâtralisation d'une opération commerciale, d'un linéaire
Faire évoluer les implantations en fonction de l'évolution des gammes et des ventes	La réglementation sur l'affichage des prix
Exploiter les informations du débriefing des opérations commerciales	Les obligations légales sur le recyclage
Organiser une implantation, une opération commerciale, le réassort des linéaires	Les différents matériels de manutention de présentation des produits
	La démarque, les moyens de lutte
	Les événements conjoncturels ou commerciaux qui influencent les ventes

Compétence 2 : Suivre les flux des marchandises de l'univers marchand, optimiser les stocks et veiller au rangement des produits en réserve

Utiliser les outils de gestion commerciale	Les techniques de négociation d'achat
Elaborer et engager des budgets d'achat	Les sources d'approvisionnement
Suivre et contrôler stocks et approvisionnements	Les outils et règles de gestion des stocks
Préparer et contrôler la réalisation des inventaires	Les procédures de réception
Résoudre les litiges transporteur / fournisseur	Les contraintes liées à la nature des produits
	La réglementation relative à la sécurité

Compétence 3 : Dynamiser les ventes des produits et garantir la qualité du service client

Pratiquer les techniques de vente	Les typologies client
Analyser un entretien de vente	Les attitudes et les comportements nécessaires à la relation client
Accompagner un collaborateur dans la vente	Les étapes de la vente
Interpréter les résultats d'un état de vente	Les sites marchands
Identifier le degré de tension, la recevabilité d'une réclamation	Les différents canaux de distribution
Evaluer la gravité de la situation et être réactif	La place du E-commerce
Communiquer avec l'équipe, avec les clients en situation d'urgence ou de tension	Les produits et l'évolution du marché
Mettre en place une procédure de suivi des réclamations	La communication interpersonnelle
	la législation commerciale
	Le traitement des réclamations





## Activité 2 : Gérer les résultats économiques d'un univers marchand

### Compétence 4 : Analyser les résultats économiques et bâtir les plans actions pour atteindre les objectifs de l'univers marchand

Utiliser un tableur pour réaliser un tableau de bord	Les règles de gestion concernant le prix de vente, le tableau de bord, les démarques, les stocks, la compensation des marges
Analyser, exploiter et hiérarchiser des données	Les composants du compte d'exploitation
Synthétiser et analyser les informations des outils de gestion commerciale	Les principaux indicateurs de gestion
Proposer et mettre en œuvre des mesures correctives	L'analyse des données
	Les outils d'aide à la prise de décision

### Compétence 5 : Etablir les prévisions économiques de l'univers marchand

Analyser, exploiter et hiérarchiser les données pour établir des prévisions	La méthode d'élaboration de prévisions
Réaliser un compte d'exploitation prévisionnel	Les outils de gestion commerciale
Découper des prévisions en objectifs	Les composants du compte d'exploitation
Proposer ses prévisions à sa hiérarchie	Les méthodes d'analyse et de synthèse de documents chiffrés
Présenter les prévisions à l'équipe	Les outils d'aide à la prise de décision

## Activité 3 : Manager l'équipe d'un univers marchand

### Compétence 6 : Planifier et organiser l'activité de l'équipe de l'univers marchand

Appliquer et faire appliquer le règlement intérieur et les règles liées à la législation	Les techniques de management
Etablir un planning horaire hebdomadaire	Les risques psycho-sociaux
Suivre et contrôler les activités mises en place en matière de gestion des ressources humaines	Les outils de gestion des ressources humaines
Déléguer des tâches	Les fonctions et tâches des collaborateurs
Planifier et organiser le travail et les horaires	Les dysfonctionnements possibles en matière d'organisation du travail
Contrôler le travail	Les techniques de gestion du temps
	La planification des tâches





## Compétence 7 : Gérer l'équipe de l'univers marchand

Etablir un profil de poste	La politique managériale
Intégrer un nouveau collaborateur	La formation professionnelle et le plan de formation
Organiser un recrutement	Les différents styles de management
Evaluer un collaborateur	Les techniques d'entretien individuel
Sanctionner un collaborateur	Les techniques de recrutement
Animer une séance de formation	Les techniques d'animation de formation
Identifier les besoins de formation	Les techniques de résolution de conflit
Restituer les résultats d'entretien individuel	Les techniques d'animation de réunion
Résoudre un conflit d'équipe	Les procédures disciplinaires
Proposer des parcours de progression	
Mener un entretien	

## Compétence 8 : Mener et animer un projet de l'univers marchand ou de l'enseigne

Appliquer les techniques de conduite de réunion	Les étapes de conduite d'un projet
Mettre en place et animer un groupe de travail	Les différents types de comportements en situation de travail
Réaliser toutes les étapes d'un projet	Les différents types, styles et techniques de management
Planifier, gérer, évaluer un projet	

### **Modalités pédagogiques, techniques et d'encadrement :**

Chaque section est pilotée par un Responsable de formation, le stagiaire est suivi lors de ses périodes en entreprise par un Tuteur G5 qui organise au minimum deux rencontres sur le lieu de travail avec un tuteur entreprise identifié et formé.

Chaque équipe pédagogique est organisée autour de son responsable de formation qui valide et suit les déroulés au travers d'un outil en ligne permettant un accès aux contenus de leurs cours pour les stagiaires, et à l'intégralité des cours pour les formateurs. Sur cet accès est également disponible le synoptique de l'action, le détail de chaque jour en termes de contenus et de méthodes (contenus pédagogiques, études de cas, TP).

### **Modalités d'évaluation des connaissances :**

L'évaluation se compose d'une mise en situation professionnelle hors situation de production pour les activités mentionnées dans le programme.

L'épreuve finale se déroule en 4 heures, dont 1 de préparation et 3h devant un jury de professionnels. Le stagiaire s'appuie sur un dossier attestant d'une pratique professionnelle.

### **Moyens de suivre l'exécution du programme et d'en apprécier des résultats :**

Le responsable pédagogique, le responsable de formation de l'action et l'équipe de formateurs partagent un outil commun de suivi des réalisations. La validation se fait de manière informelle / impromptue et formelle / positionnée, afin de vérifier les acquis.

L'ensemble des commentaires, annotations, progrès, sont accessibles par tous les participants à l'action, grâce à un code d'accès personnalisé, sur nos parcours de formation en ligne.

