



RESPONSABLE DE RAYON – RR

TITRE HOMOLOGUE MINISTERE DE L'EMPLOI – NIVEAU IV - BAC
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 BEP 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 :

- ➔ Gérer l'approvisionnement de l'espace de vente
- ➔ Réaliser le merchandising
- ➔ Développer les ventes en prenant en compte le parcours d'achat du client
- ➔ Analyser les objectifs commerciaux, les indicateurs de performances de l'espace de vente et proposer des ajustements à sa hiérarchie
- ➔ Organiser l'activité de l'équipe et s'assurer de la réalisation des différentes tâches attribuées
- ➔ Contribuer à l'intégration de nouveaux membres de l'équipe et à la formation de l'équipe
- ➔ Mobiliser les membres de l'équipe au quotidien

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

- ➔ Développer son sens des responsabilités
- ➔ Faire preuve d'aisance relationnelle
- ➔ Avoir des aptitudes de gestionnaire

PERSPECTIVES METIERS :

ADJOINT DE RAYON
SECOND DE RAYON
ADJOINT RESPONSABLE DE MAGASIN
ANIMATEUR DE RAYON





PROGRAMME :

Activité 1 : Développer l'efficacité commerciale dans un environnement omnicanal

Compétence 1: Gérer l'approvisionnement de l'espace de vente

Utiliser le système d'information ou les applicatifs de l'enseigne
Appliquer et faire appliquer par l'équipe les mesures de lutte contre les différentes démarques
Appliquer et faire appliquer les règles et obligations légales concernant le recyclage et le tri sélectif des déchets.
Utiliser les outils de gestion commerciale.
Déterminer ou valider les quantités de produits à commander
Organiser la réception, le stockage et le rangement des produits
Suivre et contrôler les stocks et les flux

La politique commerciale de l'enseigne
Les règles d'hygiène à respecter
Les règles liées au protocole de sécurité pour les opérations de chargements et déchargements
Les principaux indicateurs de performance
Les outils et techniques de veille produits et services
Les évènements conjoncturels ou commerciaux qui influent sur les ventes
Les sources d'approvisionnement
Les contraintes liées à la nature des produits
Les différents matériels de manutention et les différents mobiliers

Compétence 2: Réaliser le merchandising

Appliquer les réglementations, les règles d'hygiène et de sûreté
Appliquer et faire appliquer l'utilisation des équipements de protection individuelle (EPI)
Mettre en place une opération commerciale
Mettre à jour un cahier d'évènement
Appliquer et faire appliquer les normes de merchandising et les préconisations de l'enseigne
Implanter un assortiment de produit.
Utiliser un plan d'implantation
Organiser une opération commerciale

La politique commerciale de l'enseigne
La structure de l'assortiment permanent et saisonnier du rayon ou de l'espace vente
Les règles relatives à l'affichage et à la réduction des prix
La réglementation relative aux ventes réglementées
La réglementation relative au commerce de détail alimentaire et non alimentaire
Les différents ratios et indices permettant d'évaluer l'efficacité d'une implantation ou d'une opération commerciale
Les règles du merchandising de gestion, d'organisation et de séduction

Compétence 3: Développer les ventes en prenant en compte le parcours d'achat du client

Utiliser les outils d'encaissement
Appliquer les méthodes de vente et de conseil
Gérer la fidélisation et adapter son organisation dans un parcours omnicanal
Pratiquer les techniques d'écoute
Gérer les conflits et les incivilités
Accompagner un collaborateur dans l'acte de vente
Communiquer avec ses interlocuteurs de manière précise et adaptée à la situation
Organiser la stratégie commerciale en fonction des ventes et des remontées d'information.

Le marché de son secteur d'activité
Les outils et techniques de veille
Les intentions, les profils et les comportements d'achat du client
Les évènements conjoncturels ou commerciaux qui influent sur les ventes
Les parcours d'achat des clients
Les caractéristiques des produits et des services proposés
Les outils et techniques de gestion de la relation client
Le marché des produits de son secteur d'activité





Compétence 4: Analyser les objectifs commerciaux, les indicateurs de performances de l'espace de vente et proposer des ajustements à sa hiérarchie

Utiliser les outils d'aide à la prise de décision	La politique commerciale de l'enseigne
Expliciter un tableau de bord	L'origine de la démarque en magasin et les moyens de lutte contre celle-ci
Calculer les indicateurs de performance	Les définitions et caractéristiques des indicateurs de performance
Analyser l'évolution des indicateurs de performance	Les différentes typologies de tableau de bord
Identifier et utiliser les méthodes d'analyse et de synthèse de documents chiffrés	Les outils et méthodes de mesure, de suivi et de contrôle de la performance commerciale
Créer et renseigner un tableau de bord	Les éléments constitutifs d'un tableau de bord
Communiquer des objectifs clairs, concrets et mesurables	Les règles et la réglementation en matière de prix de vente, T.V.A et marge
Informar l'équipe des variations constatées	

Activité 2 : Animer l'équipe d'un espace de vente

Compétence 5: Organiser l'activité au sein de l'équipe et s'assurer de la réalisation des différentes tâches attribuées

Utiliser les techniques de communication	Les indicateurs de santé et sécurité au travail
Appliquer et faire respecter le règlement intérieur et la législation du travail	Les enjeux de la prévention des risques
Utiliser les outils de planification et de suivi de réalisation des tâches	Les facteurs de risques psychosociaux (RPS)
Utiliser les différents outils de gestion des ressources humaines de l'enseigne	Les règles relatives au temps de travail
Utiliser les techniques de gestion du temps	Les règles relatives aux instances représentatives du personnel
Communiquer avec sa hiérarchie	Les règles relatives à la négociation collective
Déléguer des tâches et contrôler.	Les techniques de gestion du temps
Organiser et planifier les activités de l'équipe à l'aide d'un tableau de répartition des tâches	Les fondamentaux du management d'équipe
	Les principes de la délégation
	Les fiches de poste
	Les techniques et les outils d'organisation

Compétence 6: Contribuer à l'intégration de nouveaux membres de l'équipe et à la formation de l'équipe

Utiliser les différents outils de gestion des ressources humaines de l'enseigne	Les outils de développement des compétences
Exprimer et remonter des besoins RH	Les règles relatives à la formation des salariés
Intégrer un nouveau collaborateur	Le plan de formation de l'enseigne
Adopter une posture de coach	Le code du travail appliqué à son contexte professionnel
Identifier et transmettre les besoins de formation	Les techniques de conduite d'entretien
Proposer des parcours de progression professionnelle	Les techniques d'accompagnement
	Les techniques d'animation de formation
	Les techniques d'intégration
	Les techniques de recrutement





Compétence 7: Mobiliser les membres de l'équipe au quotidien

Fédérer les membres de l'équipe	La politique managériale
Détecter les compétences et potentiels	Les principes de délégation
Accompagner les membres de l'équipe	Les techniques de conduite du changement
Assurer l'animation et l'information des membres de l'équipe	Les techniques d'animation de réunion
Développer et entretenir la motivation	Les techniques de résolution de conflit
Conduire et accompagner le changement	Les techniques d'animation d'équipe
Restituer les résultats d'entretien individuel	Les outils participatifs et collaboratifs
Hiérarchiser et réadapter les priorités	La réglementation relative aux litiges et conflits

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 4h30. Les mises en situation sont réalisées à partir de reconstitutions permettant de valider les compétences clés de l'emploi et doivent rester dans un contexte propre à celui pratiqué par le candidat pendant sa période en entreprise.

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.

