

Répertoire national des certifications professionnelles

TP - Responsable d'établissement marchand

Active**Nomenclature du niveau de qualification :** Niveau 6**Code(s) NSF :**

- 312m : Commerce, vente

Formacode(s) :

- 34588 : Gestion point vente

- 34587 : Grande distribution

- 34502 : Vente spécialisée

- 34530 : Vente par internet

Date d'échéance de l'enregistrement : 03-03-2029

N° de fiche

RNCP38666

CERTIFICATEUR(S)

Nom légal	SIRET	Nom commercial	Site internet
MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'	11000007200014		-

Une question ?



INSERTION

RÉSUMÉ DE LA CERTIFICATION

Objectifs et contexte de la certification :

Dans le respect des réglementations en vigueur et de la stratégie commerciale de l'enseigne, le responsable d'établissement marchand pilote l'activité de l'établissement marchand afin de contribuer à la satisfaction et à la fidélisation du client et d'optimiser la rentabilité de l'établissement marchand.

Activités visées :

Le responsable d'établissement marchand analyse les données nécessaires pour planifier et organiser les activités de la chaîne d'approvisionnement. Il détermine une offre de produits adaptée à l'établissement marchand pour optimiser sa rentabilité et pour renforcer sa position sur le marché.

Afin d'optimiser l'expérience client, le responsable d'établissement marchand assure une veille concernant les tendances de consommation, analyse les ventes, les retours et les attentes des clients pour anticiper leurs besoins. Il identifie les données à recueillir en lien avec d'éventuelles situations de handicap chez le client. Il communique les résultats de l'analyse aux salariés et recueille leurs observations. Si nécessaire, il adapte les processus de l'établissement marchand. Il prend des mesures pour créer les conditions optimales, y compris pour le client en situation de handicap, pour garantir et améliorer une expérience client, afin d'augmenter sa satisfaction et le fidéliser.

Une question ?

Le responsable d'établissement marchand présente des propositions étayées par des données chiffrées et des analyses qualitatives pour alimenter les décisions relatives à la stratégie commerciale, financière et ressources humaines de l'enseigne. Il présente les prévisions auprès de la hiérarchie et argumente ses choix. Il sélectionne et prépare les éléments à apporter aux équipes de l'établissement marchand concernant la mise en œuvre des orientations afin d'obtenir leur adhésion. Le responsable d'établissement marchand analyse les indicateurs de performance des tableaux de bord en tenant compte des objectifs fixés. Il

présente à sa hiérarchie les leviers d'action et les ajustements permettant la mise en place des actions correctives afin d'atteindre les objectifs commerciaux et financiers, définit les modalités de la mise en œuvre et coordonne les actions.

Le responsable d'établissement marchand identifie les besoins en ressources humaines à partir des compétences internes disponibles, dans le respect de la réglementation en vigueur. Il élabore un processus de recrutement en tenant compte des dispositions réglementaires en matière d'embauche d'un salarié en situation de handicap et contrôle sa mise en œuvre. Il identifie des tuteurs potentiels en mesure d'accompagner les salariés recrutés, organise leur formation et s'assure du bon déroulement du tutorat et de la mise en œuvre du parcours d'intégration du salarié. Le responsable d'établissement marchand prévoit les besoins humains adaptés à chaque poste de manière réaliste. Il prend en compte d'éventuels besoins spécifiques de salariés en situation de handicap.

L'emploi s'exerce en petite, moyenne ou grande surface, alimentaire, non alimentaire, spécialisée, dans l'espace de vente, dans les réserves et dans un bureau. Les conditions d'exercice, l'effectif et la composition des équipes varient selon la taille de l'établissement marchand et la nature des produits et des services proposés. L'emploi peut nécessiter des déplacements hors de l'établissement marchand.

Les conditions d'exercice varient selon la taille de l'espace de vente, de la nature des produits vendus, de la composition des équipes. Elles varient aussi en fonction du niveau de responsabilité du responsable d'établissement marchand. En tant que salarié d'une enseigne, le responsable d'établissement marchand se conforme aux directives de l'enseigne. En tant qu'indépendant, le responsable d'établissement marchand assure ses fonctions selon la politique commerciale et les procédures de son entreprise.

Le responsable d'établissement marchand est en contact avec les transporteurs, les fournisseurs, les conseillers commerciaux, le réceptionnaire, le gestionnaire de stocks, les employés libre-service, la hiérarchie, le personnel de sécurité et de maintenance et les services internes de l'enseigne tels que les ressources humaines, le contrôle de gestion, le service paie, le service communication, le service client, la centrale d'achat, la comptabilité et la logistique.

Une question ?

En fonction des contraintes de l'activité, des fluctuations clients et aléas, ses horaires de travail peuvent être décalés et des astreintes sont possibles. Il peut être amené à travailler le dimanche et certains jours fériés.

Ses principales activités sont les suivantes :

- coordonner et améliorer l'activité commerciale de l'établissement marchand,

- contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne et optimiser la performance économique de l'établissement marchand,
- manager les salariés de l'établissement marchand.

Compétences attestées :

Coordonner et améliorer l'activité commerciale de l'établissement marchand

- Gérer la chaîne d'approvisionnement de l'établissement marchand
- Piloter l'offre commerciale de l'établissement marchand
- Bâtir et développer l'expérience client

Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne et optimiser la performance économique de l'établissement marchand

- Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne
- Etablir et présenter les prévisionnels de l'établissement marchand
- Analyser les performances de l'établissement marchand et définir les actions correctives

Manager les salariés de l'établissement marchand

- Piloter les processus de recrutement et d'intégration des salariés de l'établissement marchand
- Optimiser la performance collective des équipes et la performance individuelle des salariés de l'établissement marchand
- Manager l'activité quotidienne de l'établissement marchand et favoriser la cohésion des équipes
- Mobiliser les équipes dans la gestion des projets de l'établissement marchand

Modalités d'évaluation :

Mise en situation professionnelle : 4 h

Tous les candidats passent cette épreuve en même temps, en présence d'un surveillant.

La mise en situation professionnelle se présente sous forme d'une étude de cas.

L'étude de cas se déroule dans un contexte d'un établissement marchand fictif.

A partir de consignes, le candidat réalise différents travaux en lien avec l'activité « Coordonner et améliorer l'activité commerciale de l'établissement marchand ».

Une question ?

Pour réaliser les travaux demandés, le candidat dispose :

- d'un dossier papier comprenant les consignes et les documents nécessaires ;
- d'un dossier informatique comprenant les maquettes préétablies nécessaires.

Le candidat effectue ces travaux sur un poste de travail à l'aide d'outils bureautiques (logiciels de traitement de texte et de tableur).
Il imprime ses travaux.

Le jury évalue les travaux du candidat avant l'entretien technique.

Entretien technique : 1 h

L'entretien technique a lieu après la mise en situation professionnelle.

Il comporte trois parties :

- Pendant 30 minutes, le candidat prépare la présentation de ses travaux réalisés pendant la mise en situation.
- Pendant 10 minutes, le candidat présente son travail au jury.
- Pendant 20 minutes, le jury échange avec le candidat sur ses travaux.

Questionnement à partir de production(s) : 1 h 40 min

Le questionnement à partir de productions se déroule à l'issue de l'entretien technique.

En amont de l'épreuve, le candidat réalise :

- un document et un support de présentation de type diaporama relatif à l'activité « Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne et optimiser la performance économique de l'établissement marchand » ;
- un document et un support de présentation de type diaporama relatif à l'activité « Manager les salariés marchand ».

Une question ?

Le jury prend connaissance des deux documents avant le questionnement.

- Pendant 20 minutes, le candidat présente le diaporama relatif à l'activité « Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne et optimiser la performance économique de l'établissement marchand ».
- Pendant 25 minutes, le jury questionne le candidat à partir de sa présentation.

- Pendant 25 minutes, le candidat présente le diaporama relatif à l'activité « Manager les salariés de l'établissement marchand ».
- Pendant 30 minutes, le jury questionne le candidat à partir de sa présentation.

Entretien final : 15 min

Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 6 h 55 min

BLOCS DE COMPÉTENCES

RNCP38666BC01 - Coordonner et améliorer l'activité commerciale de l'établissement marchand

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
Gérer la chaîne d'approvisionnement de l'établissement marchand Piloter l'offre commerciale de l'établissement marchand Bâter et développer l'expérience client	Mise en situation professionnelle : 4 h Tous les candidats passent cette épreuve en même temps, en présence d'un surveillant. La mise en situation professionnelle se présente sous forme d'une étude de cas. L'étude de cas se déroule dans un contexte d'un établissement marchand. A partir de consignes, le candidat réalise différents travaux en lien avec l'activité « Coordonner et améliorer l'activité commerciale de l'établissement marchand ». Pour réaliser les travaux demandés, le candidat dispose : - d'un dossier papier comprenant les consignes et les documents nécessaires ; - d'un dossier informatique comprenant les maquettes préétablies nécessaires.

Une question ?

Le candidat effectue ces travaux sur un poste de travail à l'aide d'outils bureautiques (logiciels de traitement de texte et de tableur).

Il imprime ses travaux.

Le jury évalue les travaux du candidat avant l'entretien technique.

Entretien technique : 1 h

L'entretien technique a lieu après la mise en situation professionnelle.

L'entretien technique comporte trois parties :

- Pendant 30 minutes, le candidat prépare la présentation de ses travaux réalisés pendant la mise en situation.
- Pendant 10 minutes, le candidat présente son travail au jury.
- Pendant 20 minutes, le jury échange avec le candidat sur ses travaux.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 5 h

RNCP38666BC02 - Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne et optimiser la performance économique de l'établissement marchand

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne Etablir et présenter les prévisionnels de l'établissement marchand Analyser les performances de l'établissement marchand et définir les actions correctives	Présentation d'un projet réalisé en amont de la session : 20 min En amont de l'épreuve, le candidat réalise un document et une présentation de type diaporama relatif à l'activité « Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne et optimiser la performance économique de l'établissement marchand ». Le jury prend connaissance du document avant le questionnement. Le candidat présente le diaporama. Entretien technique : 25 min Le jury questionne le candidat à partir de sa présentation.

Une question ?

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 45 min

RNCP38666BC03 - Manager les salariés de l'établissement marchand

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
Piloter les processus de recrutement et d'intégration des salariés de l'établissement marchand Optimiser la performance collective des équipes et la performance individuelle des salariés de l'établissement marchand Manager l'activité quotidienne de l'établissement marchand et favoriser la cohésion des équipes Mobiliser les équipes dans la gestion des projets de l'établissement marchand	Présentation d'un projet réalisé en amont de la session : 25 min En amont de l'épreuve, le candidat réalise un document et un support de présentation de type diaporama relatif à l'activité « Manager les salariés de l'établissement marchand ». Le jury prend connaissance du document avant le questionnement. Le candidat présente le diaporama. Entretien technique : 30 min Pendant 30 minutes, le jury questionne le candidat à partir de sa présentation. Il interroge le candidat également : - sur les aspects réglementaires de l'intégration d'un salarié en situation de handicap ; - sur la vérification de l'accessibilité des formations pour les salariés en situation de handicap et sur la mise en œuvre des aménagements nécessaires. Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 55 min

Une question ?

Description des modalités d'acquisition de la certification par capitalisation des blocs de compétences et/ou par correspondance :

Le titre professionnel est composé de trois blocs de compétences dénommés certificats de compétences professionnelles (CCP) qui correspondent aux activités précédemment énumérées.

Le titre professionnel peut être complété par un ou plusieurs blocs de compétences sanctionnés par des certificats complémentaires de spécialisation (CCS) précédemment mentionnés.

Le titre professionnel est accessible par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) ou suite à un parcours de formation et conformément aux dispositions prévues dans l'arrêté du 22 décembre 2015 modifié, relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

SECTEUR D'ACTIVITÉ ET TYPE D'EMPLOI

Secteurs d'activités :

- Grandes et moyennes surfaces alimentaires ou spécialisées
- Boutiques
- Négoces interentreprises
- Autre établissement marchand

Type d'emplois accessibles :

- gérant de magasin
- gestionnaire de centre de profit
- directeur de magasin
- directeur de supermarché
- directeur de grande surface
- directeur de drive
- directeur de supermarché de proximité
- responsable de surface de vente
- responsable de supermarché

Une question ?

- responsable / animateur
- responsable de magasin
- responsable de boutique
- responsable de succursale
- responsable de point de vente
- responsable de département
- responsable e-commerce

Code(s) ROME :

- D1301 - Management de magasin de détail
- D1504 - Direction de magasin de grande distribution

Références juridiques des réglementations d'activité :

Sans objet

VOIES D'ACCÈS

Le cas échant, prérequis à l'entrée en formation :

Le cas échant, prérequis à la validation de la certification :

Pré-requis distincts pour les blocs de compétences :

Non

Validité des composantes acquises :

Une question ?

Voie d'accès à la certification	Oui	Non	Composition des jurys
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant		X	-
En contrat d'apprentissage	X		Le jury du titre est habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education)
Après un parcours de formation continue	X		Le jury du titre est habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education)
En contrat de professionnalisation	X		Le jury du titre est habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education)
Par candidature individuelle		X	-
Par expérience	X		Le jury du titre est habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education)

Une question ?

	Oui	Non
Inscrite au cadre de la Nouvelle Calédonie		X

	Oui	Non
Inscrite au cadre de la Polynésie française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS PROFESSIONNELLES, CERTIFICATIONS OU HABILITATIONS

Aucune correspondance

BASE LÉGALE

Référence au(x) texte(s) réglementaire(s) instaurant la certification :

Date du JO / BO	Référence au JO / BO
30/12/2015	Décret n°2016-954 du 11 juillet 2016 relatif au titre professionnel délivré par le ministre chargé de l'emploi Arrêté du 22 décembre 2015 modifié relatif aux conditions de délivrance du titre p du ministère chargé de l'emploi Arrêté du 21 juillet 2016 portant règlement général des sessions d'examen pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi Arrêté du 21 juillet 2016 relatif aux modalités d'agrément des organismes visés à l'article R. 338-8 du code de l'éducation

Une question ?

Référence des arrêtés et décisions publiés au Journal Officiel ou au Bulletin Officiel (enregistrement au RNCP, création diplôme, accréditation...) :

Date du JO / BO	Référence au JO / BO
04/02/2024	Arrêté du 30 janvier 2024 portant création du titre professionnel de responsable d'établissement marchand

Date de publication de la fiche	22-02-2024
Date de début des parcours certifiants	03-03-2024
Date d'échéance de l'enregistrement	03-03-2029
Date de dernière délivrance possible de la certification	03-03-2030

Une question ?

POUR PLUS D'INFORMATIONS

Statistiques :

Lien internet vers le descriptif de la certification :

www.travail-emploi.gouv.fr (<http://www.travail-emploi.gouv.fr>)

Le certificateur n'habilite aucun organisme préparant à la certification

Référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation :

Référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation
(<https://certifpro.francecompetences.fr/api/enregistrementDroit/refActivity/25404/506718>)

Une question ?