

# Directeur de magasin

Responsable de magasin



## ACTIVITÉS ET COMPÉTENCES

### Garantir la déclinaison et la mise en œuvre de la stratégie commerciale de l'entreprise

- Organiser une veille concurrentielle sur la zone de chalandise
- Piloter la mise en œuvre de la stratégie et la politique commerciale de l'enseigne en l'adaptant à l'environnement socio-économique
- Définir la stratégie locale du magasin
- Déterminer un plan d'action, les moyens et les ressources nécessaires de mise en œuvre
- Représenter les intérêts de l'enseigne auprès des institutions et des différents acteurs locaux

### Piloter et garantir la performance économique du magasin

- Participer à la définition des objectifs commerciaux du magasin
- Identifier les leviers pour développer le chiffre d'affaire du magasin
- Définir les objectifs des différents départements
- Suivre et analyser les tableaux de bord, les indicateurs commerciaux, les indicateurs de performance économique
- Évaluer la performance économique
- Identifier et définir, les cas échéant, des axes d'amélioration et d'évolution ; piloter leur mise en œuvre
- Piloter le déploiement d'animations et de protocoles commerciaux innovants
- Assurer des reporting réguliers au directeur de réseau

### Organiser et piloter la gestion du magasin

- Organiser, piloter et coordonner les domaines d'activités et univers du magasin
- Garantir l'approvisionnement du magasin
- Garantir la bonne tenue marchande du magasin
- Garantir le respect des réglementations de prix
- Garantir le respect des règles de merchandising, de l'identité visuelle définies par l'enseigne
- Piloter la mise en œuvre des actions commerciales

- Piloter le déploiement d'animations et de protocoles commerciaux innovants
- Garantir la mise en œuvre de la politique HQSE de l'entreprise
- Garantir la bonne tenue des réserves, des chambres froides
- Garantir la gestion optimale des stocks et des marchandises

### Manager les équipes de managers de proximité

- Communiquer et informer sur les orientations et les objectifs commerciaux du magasin
- Définir les objectifs des équipes, des managers
- Manager, encadrer et animer les équipes de managers
- Piloter et accompagner les managers dans la mise en œuvre de la politique commerciale
- Fédérer les équipes autour des valeurs et projets d'entreprise
- Encourager les initiatives
- Effectuer les entretiens d'évaluation et professionnels
- Veiller au bon climat social au sein de l'établissement
- Gérer les conflits
- Veiller au respect du règlement intérieur

### Piloter la gestion financière et budgétaire

- Définir et construire les budgets prévisionnels
- Assurer le pilotage et le suivi budgétaire ; analyser les indicateurs budgétaires
- Garantir la bonne gestion budgétaire du magasin

### Gérer les ressources humaines

- Mettre en œuvre la (une) politique de GPEC pour anticiper les besoins en personnels et en compétences
- Définir, en lien avec le siège, le plan de gestion des ressources humaines (recrutements, formations, évolutions des personnes)
- Participer à l'organisation du plan de développement des compétences des équipes
- Garantir le respect des règles de droit social
- Suivre les indicateurs RH
- Animer les instances représentatives du personnel

## Gérer la relation client

- Piloter la mise en œuvre de la politique « Relation client » définie par l'entreprise
- Garantir la qualité de l'accueil et du service à la clientèle, la satisfaction client
- Prendre en charge, le cas échéant, et régler les litiges et situations clients complexes
- Suivre et analyser les indicateurs de satisfaction client au regard des objectifs fixés
- Identifier les leviers pour améliorer la relation client
- Définir des plans d'actions pour accroître la satisfaction client

## ACCÈS CERTIFIANT

[RNCP35371-MASTER-Commerce et distribution \(N7\)](#) / Université de Lille

[RNCP35907-MASTER-Marketing vente \(N7\)](#) / Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche

[RNCP37714-DipViGrM-Programme Grande Ecole \(N7\)](#) / ICD - Institut international du commerce et du développement: Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche

[RNCP20960-DGE\\_GM-Marketing & Stratégie \(N7\)](#) / Ministère chargé de l'enseignement supérieur Université Paris-Dauphine

[RNCP34556-DGE\\_GM-Management et Organisation \(N7\)](#) - Université Paris Dauphine

[RNCP36379-Manager des transformations des organisations \(N7\)](#) / Institut régional universitaire polytechnique (IRUP)

[RNCP34759 DipViGrM-FM Normandie-Programme Grande Ecole \(N7\)](#) / Ecole De Management De Normandie/ Ministère de l'enseignement supérieur de la recherche et de l'innovation

## PERSPECTIVE D'ÉVOLUTION IMMÉDIATE

*Directeur commercial réseau / régional*





## Nouvelles activités

### Définir et piloter la stratégie commerciale régionale dans un environnement omnicanal

- Identifier les opportunités de développement
- Construire et proposer un schéma de développement régional de l'entreprise adapté à un environnement omnicanal
- Garantir le déploiement de la politique commerciale de l'entreprise en la déclinant et l'adaptant au niveau régional
- Définir un schéma de développement commercial régional, ses objectifs économiques et financiers au niveau régional
- Concevoir et piloter la mise en place de plans d'actions de développement commercial, d'organisation des magasins, de communication, ...
- Assurer auprès une représentation de l'enseigne, de l'entreprise auprès des autorités, des acteurs socio-économiques et institutionnels régionaux
- Développer les partenariats externes en cohérence avec la stratégie de l'entreprise

## Compétences liées

Bloc de compétences du **RNCP35907 - MASTER - Marketing, vente** (N7) / Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche: BC05 - Élaborer une vision stratégique en Marketing-Vente

OU

Bloc de compétences du **RNCP35371 - MASTER - Commerce et distribution** (N7) / Université de Lille : BC05 - Gestion de la performance des unités commerciales phygitales

OU

Bloc de compétences du **RNCP36493 - Manager des entreprises et des organisations** (N7) / MSc & MBA INSEEC : BC03 - Piloter la stratégie marketing et commerciale

## Dispositif

CPRO – Pro-A –  
CTP – PDC – AFI

### Piloter la performance économique du réseau

- Définir et fixer les objectifs économiques et financiers pour chaque magasin
- Concevoir les budgets en collaboration avec les directeurs de magasin
- Définir le cas échéant un plan d'actions correctif pour atteindre les objectifs fixés au niveau régional, de chaque magasin

Bloc de compétences du **RNCP36418 - DIPLOVIS - Diplôme en Management et Gestion des Organisations** (N7) / GROUPE ESSEC: BC06 - Piloter et mesurer la performance

OU

Bloc de compétences du **RNCP35280 Manager des organisations (N7) / CDF FEDE France**: BC02 - Piloter la mise en œuvre de la stratégie globale d'une organisation

OU

Bloc de compétences du **RNCP34994 - Manager du Développement Commercial** (N7) / MSc & MBA INSEEC : BC06 - Trade marketing

CPRO – Pro-A –  
CTP – PDC – AFI

### Garantir une organisation et une gestion optimale de chaque magasin

- Définir les plans d'actions opérationnels visant une organisation et une gestion optimale de chaque magasin
- Réaliser les visites et contrôles pour s'assurer de l'organisation et de la gestion optimale du magasin,
- S'assurer de la bonne mise en œuvre des orientations commerciales définies
- Définir le cas échéant des axes de progrès
- Définir, organiser 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
- Piloter les ouvertures, les extensions ou les relocalisations de magasins ; gérer les fermetures de magasins
- Veiller à la conformité des obligations commerciales, administrative et réglementaire des magasins

Bloc de compétences du **RNCP35371 - MASTER - Commerce et distribution** (N7) / Université de Lille : BC05 - Gestion de la performance des unités commerciales phygitales

OU

Bloc de compétences du **RNCP34994 - Manager du Développement Commercial** (N7) / MSc & MBA INSEEC: BC04 - Pilotage de la performance des activités commerciales et gestion des budget

OU

Bloc de compétences du **RNCP34551 - DGE\_GM - Marketing & Stratégie** (N7) / Ministère chargé de l'enseignement supérieur Université Paris-Dauphine: BC05 - Analyse de manière critique la place et les évolutions du marketing et de la stratégie dans les organisations / dans la société

CPRO – Pro-A –  
CTP – PDC – AFI

### Piloter et manager les équipes de direction des magasins

- Anticiper et gérer les mouvements du personnel
- Définir et appliquer une politique managériale adaptée
- Définir les objectifs des équipes de direction des magasins
- Veiller à l'atteinte des objectifs collectifs et personnels
- 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
- Gérer les conflits
- Contrôler le respect des obligations administratives et réglementaires relatives à la gestion du personnel

Bloc de compétences du **RNCP35371 - MASTER - Commerce et distribution** (N7) / Université de Lille : BC06 - Optimisation des comportements organisationnels et des innovations sociales

OU

Bloc de compétences du **RNCP35280 - Manager des organisations** (N7) - CTRE EUR EXAMENS FEDERATION EUR ECOLE: SBC03 - Manager les équipes

OU

Bloc de compétences du **RNCP36418 - DIPLOVIS - Diplôme en Management et Gestion des Organisations** (N7) / GROUPE ESSEC: BC07 - Manager des équipes en situation complexe

CPRO – Pro-A –  
CTP – PDC – AFI





## Nouvelles activités

### Garantir le développement des compétences des équipes

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

## Compétences liées

Bloc de compétences du **RNCP35371 - MASTER - Commerce et distribution** (N7) / Université de Lille : BC06 - Optimisation des comportements organisationnels et des innovations sociales

OU

Bloc de compétences du **RNCP35280 - Manager des organisations** (N7) / CTRE EUR EXAMENS FEDERATION EUR ECOLE: SBC03 - Manager les équipes

OU

Bloc de compétences du **RNCP36418 - DIPLOVIS - Diplôme en Management et Gestion des Organisations** (N7) / GROUPE ESSEC: BC07 - Manager des équipes en situation complexe

## Dispositif

CPRO – Pro-A –  
CTP – PDC – AFI

CPRO – Pro-A –  
CTP – PDC – AFI

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

- S'assurer de la mise en œuvre la politique de prévention et de sécurité des biens et des personnes dans chaque entité
- Définir la politique de sécurité des magasins en lien avec les autorités compétentes