

# Manager

Responsable de rayon / Responsable de point de vente /  
Manager des ventes / Sales Manager

## ACTIVITÉS ET COMPÉTENCES

### Veiller à une bonne gestion de la relation client

Veiller à la garantie de la qualité de l'accueil client et du service apporté dans un environnement omnicanal  
Coordonner et gérer l'accueil client  
Accompagner les collaborateurs  
Assurer la mise en place un cérémonial de vente permettant de proposer une expérience shopping personnalisée

### Organiser et gérer le point de vente

Veiller au respect du plan de merchandising  
Superviser la mise en rayon  
Mettre en place des opérations et animations commerciales  
Veiller à la bonne tenue marchande de l'espace de vente : rayons approvisionnés, retrait des articles non conformes, maintien de l'attractivité de l'espace de vente, affichage des prix et éléments de signalétique conformes aux normes en vigueur, attractivité de l'espace de vente, propreté du rayon ou de l'espace de vente...  
Veiller à l'application des règles de sécurisation des produits et de prévention de démarque inconnue  
Veiller au respect des règles d'Hygiène, Qualité, Environnement et Sécurité

### Assurer le développement commercial du point de vente

Participer à la construction de l'offre du rayon, de l'espace de vente  
Participer à la définition des objectifs commerciaux du point de vente  
Assurer la gestion budgétaire du point de vente  
Suivre et analyser la performance commerciale  
Assurer la mise en œuvre de plans d'actions et d'actions correctives pour le développement des ventes et de la performance commerciale  
Participer à la veille concurrentielle sur la zone de chalandise

## Gérer les stocks et les marchandises

Contrôler les stocks  
S'assurer de l'approvisionnement et du réassortiment du point de vente  
Veiller à une rotation optimale des stocks et des marchandises  
Superviser la réception et les contrôle des livraisons  
Superviser la mise en réserve des marchandises  
Participer éventuellement à la gestion d'un portefeuille de fournisseurs  
Assurer la réalisation des inventaires

## Manager les équipes

Organiser et gérer les plannings en s'assurant de leur cohérence  
Définir et communiquer les objectifs commerciaux des équipes  
Organiser auprès des équipes la mise en œuvre des lancements d'animation commerciale  
Assurer le suivi du travail des équipes  
Accompagner et coacher les conseillers de vente dans le cérémonial de vente et d'accueil, la création de relations commerciales personnalisées avec les clients via les outils numériques  
Animer et motiver les équipes  
Appliquer la réglementation du travail

## Gérer les ressources humaines

Définir les besoins en personnel  
Participer au recrutement de nouveaux collaborateurs  
Organiser et veiller à l'intégration des nouveaux collaborateurs  
Réaliser les entretiens professionnels  
Évaluer les collaborateurs  
Identifier les besoins en compétences des collaborateurs  
Participer au développement des compétences de l'équipe

## 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

Avec expérience professionnelle :

**RNCP29740 - Licence Professionnelle - Commerce et distribution (fiche nationale)** (N6) / Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche

**RNCP36534 - Responsable de distribution omnicanale** (N6) / CCI France - Réseau Negoventis

**RNCP35745 - Retail manager mode et beauté** (N6) / FB Formation - EMA SUP

**RNCP38123 - Responsable du développement commercial** (N6) / IPAC/EDUSERVICES

**RNCP35675 - Responsable de stratégie marketing et communication mode** (N6) / Institut supérieur européen de la mode (ISEM)

**RNCP35540 - Responsable commercial et marketing** (N6) / Artemys - IMC

**RNCP37075 - Chargé du développement commercial** (N6) / La compagnie de formation - Pigier

**RNCP37005 - Manager commerce retail** (N6) / Institut Carrel

**RNCP38676 - TP - Manager d'unité marchande** (N5) / Ministère du travail du plein emploi et de l'insertion

## PERSPECTIVE D'ÉVOLUTION IMMÉDIATE

### Manager

Autres appellations :

Responsable de rayon / Responsable de point de vente / Manager des ventes / Sales Manager



## Nouvelles activités

## Compétences liées

## Dispositif

## Garantir la bonne gestion de la relation client

- S'assurer de la mise en œuvre de la politique de gestion la relation client définie par l'enseigne
- Suivre les données, les indicateurs clients ; analyser la performance client
- Identifier, le cas échéant, des axes d'amélioration
- Proposer des plans d'actions d'amélioration de la performance client

Bloc de compétences du RNCP34994 - Manager du Développement Commercial (N7) / MSc & MBA INSEE: BC02 - Élaboration et mise en œuvre de l'ingénierie commerciale et gestion de la relation client

CPRO – Pro-A –  
CTP – PDC – AFI

## Piloter l'organisation et la gestion du département, du secteur

- Garantir la bonne tenue marchande des rayons du département, du secteur : rayons approvisionnés, retrait des articles non conformes, maintien de l'attractivité de l'espace de vente, affichage des prix et éléments de signalétique conformes aux normes en vigueur, attractivité de l'espace de vente, propreté du rayon ou de l'espace de vente...
- Veiller à la bonne mise en œuvre du plan de merchandising
- Contrôler les implantations des rayons
- Garantir le bon approvisionnement et réassortiment des rayons
- Veiller à la rotation optimale des marchandises et produits sur le secteur
- Garantir le respect des règles d'Hygiène, Qualité, Environnement et Sécurité
- Coordonner les activités du département
- Garantir l'application des règles de sécurisation des produits et de prévention de démarque inconnue
- Participer à la définition des plans d'actions pour minimiser la démarque inconnue

Bloc de compétences du RNCP35371 - MASTER - Commerce et distribution (N7) / MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE / UNIVERSITÉ DE LILLE / BC05 - Gestion de la performance des unités commerciales phytogales

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

OU

Bloc de compétences du RNCP35371 - MASTER - Commerce et distribution (N7) / MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE / UNIVERSITÉ DE LILLE: BC09 - Pilotage du sourcing et de la retail supply chain

## Piloter le développement et l'animation commerciale

- Mettre en œuvre la politique commerciale de l'enseigne dans un environnement omnicanal
- Assurer une veille concurrentielle sur la zone de chalandise
- Analyser l'offre de la concurrence et les tendances de la consommation locale
- Proposer des orientations commerciales adaptées aux caractéristiques de la zone de chalandise
- Participer à la définition des plans d'actions commerciaux adaptés
- Superviser et coordonner la mise en place des opérations et animations commerciales

Bloc de compétences du RNCP35371 - MASTER - Commerce et distribution (N7) / MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE / UNIVERSITÉ DE LILLE / BC05 - Gestion de la performance des unités commerciales phytogales

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

OU

Bloc de compétences du RNCP35371 - MASTER - Commerce et distribution (N7) / MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE / UNIVERSITÉ DE LILLE: BC09 - Pilotage du sourcing et de la retail supply chain

## Gérer les stocks et de marchandises

- Organiser les inventaires relatifs au département
- Superviser les commandes et leur réception
- Veiller à la bonne tenue des emplacements des réserves relatifs à l'activité
- Gérer éventuellement un portefeuille de fournisseurs

Bloc de compétences du RNCP35371 - MASTER - Commerce et distribution (N7) / MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE / UNIVERSITÉ DE LILLE / BC05 - Gestion de la performance des unités commerciales phytogales

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

OU

Bloc de compétences du RNCP35371 - MASTER - Commerce et distribution (N7) / MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE / UNIVERSITÉ DE LILLE: BC09 - Pilotage du sourcing et de la retail supply chain

## Nouvelles activités

## Compétences liées

## Dispositif

## Piloter la performance commerciale du département

- Participer à la définition des objectifs commerciaux du secteur
- Suivre et analyser les indicateurs clés de la performance commerciale du secteur
- Identifier et proposer des axes d'amélioration de la performance
- Veiller à la mise en place de plans d'action de remédiation
- Pilotage et gestion budgétaire du secteur

Bloc de compétences du **RNCP35371 - MASTER - Commerce et distribution** (N7)/ MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE/ UNIVERSITE DE LILLE: BC05 - Gestion de la performance des unités commerciales phygiales

OU

Bloc de compétences du **RNCP36373 - Manager développement et performance commerciale** (N7): RNCP36373BC01 - Définir une stratégie de développement d'affaires

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 budgets

CPRO – Pro-A –  
CTP – PDC - AFI

## Manager des équipes

- Apporter un soutien opérationnel aux équipes
- Accompagner les managers de rayons
- Suivre l'intégration des nouveaux collaborateurs
- Superviser l'animation des équipes
- Assurer des reporting réguliers au directeur du magasin

Bloc de compétences du **RNCP35371 - MASTER - Commerce et distribution** (N7)/ MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE/ UNIVERSITE DE LILLE: BC06 - Optimisation des comportements organisationnels et des innovations sociales

OU

Bloc de compétences du **RNCP34994- Manager du Développement Commercial** (N7) / MSc & MBA INSEEC: BC03 - Management des équipes commerciales

OU

Bloc de compétences du **RNCP36373 - Manager développement et performance commerciale** (N7)/ESG- ECOLES DE COMMERCE : BC04 - Superviser les activités et les équipes commerciales

CPRO – Pro-A –  
CTP – PDC - AFI

## Garantir le développement des compétences des équipes

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

Bloc de compétences du **RNCP35371 - MASTER - Commerce et distribution** (N7)/ MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE/ UNIVERSITE DE LILLE: BC06 - Optimisation des comportements organisationnels et des innovations sociales

OU

Bloc de compétences du **RNCP34994- Manager du Développement Commercial** (N7) / MSc & MBA INSEEC: BC03 - Management des équipes commerciales

OU

Bloc de compétences du **RNCP36373 - Manager développement et performance commerciale** (N7)/ESG- ECOLES DE COMMERCE : BC04 - Superviser les activités et les équipes commerciales

CPRO – Pro-A –  
CTP – PDC - AFI