

Gestionnaire d'unité commerciale, option généraliste - option spécialisée

RNCP23827 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	312p
Code(s) ROME	D1401, D1503, D1301, D1502
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	07/09/2021

Certificateur(s)

CCI FRANCE · SIRET : 18750002000065

Partenaires habilités

69 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 69 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
ACIF ENTREPRISES	44334384300019	Former et organiser l'évaluation
ADEN FORMATIONS ENTREPRISE	78071407700077	Former et organiser l'évaluation
ADEN FORMATIONS ENTREPRISE	78071407700085	Former et organiser l'évaluation
ADEN FORMATIONS ENTREPRISE	78071407700101	Former et organiser l'évaluation
ADEN FORMATIONS ENTREPRISE	78071407700119	Former et organiser l'évaluation
ADEN FORMATIONS ENTREPRISE (ADEN ENTREPRISE)	78071407700069	Former et organiser l'évaluation
AGENCE DE SAINT RAPHAEL	18830001600121	Former et organiser l'évaluation
CAMPUS DU LAC	41058110200010	Former et organiser l'évaluation
CCI DES HAUTES PYRENEES	18650001300054	Former et organiser l'évaluation
CCI FORMATION SAINT-ETIENNE	13002170200084	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 69 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp23827-gestionnaire-d-unite-commerciale-option-generaliste-option-specialisee/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

En tenant compte de son environnement local et des évolutions du marché, le gestionnaire d'unité commerciale met en œuvre des actions commerciales et des opérations de marketing permettant de dynamiser ses ventes tout en respectant l'image de l'enseigne ou de la marque. Il collabore à l'organisation du fonctionnement de son unité, à l'élaboration de son planning et à celui d'un ou plusieurs collaborateurs, tout en veillant au travail réalisé. Le gestionnaire d'unité commerciale gère la relation client en veillant à leur niveau de satisfaction et en contribuant à leur

fidélisation. Afin de contribuer au développement, il assure également la gestion et le suivi administratif de son unité en suivant l'évolution de son chiffre d'affaires et de ses ventes, et en proposant de nouvelles actions pouvant contribuer à les dynamiser .

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Les capacités attestées :

Bloc A - Mettre en œuvre les actions commerciales et opérations marketing du point de vente

- Repérer le positionnement et la zone d'influence des principaux acteurs implantés localement
- Etudier les offres et prix pratiqués en suivant les évolutions des marchés au niveau des produits/services et de la clientèle
- Analyser les parcours proposés et les présentations effectuées afin de se renouveler dans ses techniques de valorisation des produits
- Suivre les tendances en émergence et les facteurs ayant des influences en matière d'achat
- Organiser l'espace de vente en veillant à ce que les éléments de décor et l'ambiance soient en adéquation avec les produits/services
- Trouver de nouvelles idées de valorisation ou de promotion des produits/services à commercialiser
- Optimiser l'utilisation des différents supports de communications commerciales physiques ou dématérialisées permettant d'attirer l'attention des clients

Bloc B - Participer à l'organisation du fonctionnement de l'unité et à l'animation d'équipe

- Participer à l'organisation du fonctionnement de l'unité, en hiérarchisant les priorités
- Contribuer à l'élaboration de son planning et à celui d'un ou plusieurs collaborateurs
- Contrôler les résultats obtenus, en vérifiant le respect des règles et normes établies
- Proposer des solutions opérationnelles à mettre en œuvre en identifiant les points pouvant faire l'objet d'une amélioration,
- Résoudre une situation présentant un problème interne, en trouvant une solution adaptée
- Former un ou plusieurs collaborateurs en situation de travail
- Recueillir les données nécessaires au suivi administratif des salariés, afin de contribuer à l'établissement des bulletins de salaires

Bloc C - Optimiser la relation clients au sein de l'unité commerciale

- Vérifier le niveau de satisfaction des clients, en mettant en œuvre différents modes de recueil d'informations
- Identifier les facteurs qui contribuent à la décision d'achat des clients
- Contribuer à la fidélisation des clients
- Mettre en œuvre une démarche d'accueil qui contribue au bien-être des clients et leur permet de se sentir pris en compte
- Evaluer l'attitude à adopter à l'égard des clients
- Analyser les attentes de ses clients afin de comprendre leurs besoins et de les conseiller en les orientant vers des produits/services adaptés
- Développer un argumentaire permettant la réalisation de la vente tout en répondant à la satisfaction des clients
- Suite à réclamation, assurer un service après-vente permettant de régler les problèmes
- En évaluant les habitudes de consommation des clients, déterminer les nouvelles offres ou les actions promotionnelles à réaliser

Bloc D –Assurer la gestion et le suivi administratif de l'unité commerciale

- Vérifier les encaissements, en identifiant et corrigeant les erreurs potentielles
- Renseigner les tableaux de bord de suivi de l'activité afin de suivre les évolutions de son chiffre d'affaires
- Rechercher les causes de succès ou de méventes de certains d'entre eux afin de définir les actions à mettre en œuvre
- Analyser les résultats des actions commerciales mises en œuvre
- Gérer les stocks en procédant à leur inventaire et leur mise à jour
- Passer les commandes en respectant les procédures à suivre et en tenant compte des délais de livraison
- Contrôler la quantité et la qualité des produits livrés en gérant les irrégularités constatées
- Etablir les documents nécessaires afin de procéder au règlement des fournitures

Blocs de compétences

RNCP23827BC01 — Bloc D –Assurer la gestion et le suivi administratif de l'unité commerciale

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

Afin de contribuer à son développement, assurer la gestion et le suivi administratif de son unité en suivant l'évolution de son chiffre d'affaires et de ses ventes, et en proposant de nouvelles actions pouvant contribuer à les dynamiser

Modalités d'évaluation :

En formation initiale (Primo-apprenant)

Etude de cas : analyse d'une action commerciale

Contrôle continu

Evaluation professionnelle

En formation continue (salarié)

Etude de cas : analyse d'une action commerciale

Ou

Réalisation d'un portefeuille de preuves en relation avec le bloc, 3 à 6 mois après le parcours de formatif et une immersion professionnelle de cette durée.

RNCP23827BC02 — Bloc C - Optimiser la relation clients au sein de l'unité commerciale

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

En se référant aux données capitalisées sur eux, et en tenant compte de leurs caractéristiques, gérer la relation client en veillant à leur niveau de satisfaction et en contribuant à leur fidélisation

Modalités d'évaluation :

En formation initiale (Primo-apprenant)

Epreuve écrite : proposition d'actions de fidélisation

Oral : mise en situation, gestion d'une situation relationnelle difficile ou atypique

Contrôle continu

Evaluation professionnelle

En formation continue (salarié)

Epreuve écrite : proposition d'actions de fidélisation

Oral : mise en situation, gestion d'une situation relationnelle difficile ou atypique

Ou

Réalisation d'un portefeuille de preuves en relation avec le bloc, 3 à 6 mois après le parcours de formatif et une immersion professionnelle de cette durée.

RNCP23827BC03 — Bloc B - Participer à l'organisation du fonctionnement de l'unité et à l'animation d'équipe

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

En tenant compte des fluctuations de l'activité selon les heures et les saisons, collaborer à l'organisation du fonctionnement de son unité, à l'élaboration de son planning et à celui d'un ou plusieurs collaborateurs, tout en veillant au travail réalisé

Modalités d'évaluation :

En formation initiale (Primo-apprenant)

Etude de cas : proposer une organisation du travail

Epreuve orale avec mise en situation : gestion de sa relation professionnelle

l'autre

Contrôle continu

Evaluation professionnelle

En formation continue (salarié)

Etude de cas : proposer une organisation du travail

Epreuve orale avec mise en situation : gestion de sa relation professionnelle

l'autre

Ou

Réalisation d'un portefeuille de preuves en relation avec le bloc, 3 à 6 mois après le parcours de formatif et une

immersion professionnelle de cette durée.

RNCP23827BC04 — Bloc A - Mettre en œuvre les actions commerciales et opérations marketing du point de vente

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

En tenant compte de son environnement local et des évolutions du marché, mettre en œuvre des actions commerciales et des opérations de marketing permettant de dynamiser ses ventes tout en respectant l'image de l'enseigne ou de la marque.

Modalités d'évaluation :

En formation initiale (Primo-apprenant)

Réalisation d'un dossier portant sur :

- 1/ Une analyse du positionnement des principaux acteurs locaux
- 2/ Les techniques de valorisation de son offre sur son périmètre d'activité
- 3/ Une analyse des actions promotionnelles mises en œuvre

Contrôle continu

Evaluation professionnelle

En formation continue (salarié)

Réalisation d'un dossier portant sur :

- 1/ Une analyse du positionnement des principaux acteurs locaux
- 2/ Les techniques de valorisation de son offre sur son périmètre d'activité
- 3/ Une analyse des actions promotionnelles mises en œuvre

Ou

Réalisation d'un portefeuille de preuves en relation avec le bloc, 3 à 6 mois après le parcours de formatif et une immersion professionnelle de cette durée.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Les certifiés sont pour 70% d'entre eux dans des entreprises issues du commerce de gros, commerce et grande distribution. Ces chiffres sont représentatifs de l'emploi à la sortie de la certification et restent stables en situation actuelle (enquête mai 2015). Pratiquement 7% des certifiés à la sortie et 5% en situation actuelle sont en activité dans le secteur Informatique/Télécom/Internet, cela correspond à une activité de conseiller commercial en boutique de télécom.

Nous notons une présence des certifiés dans le secteur de l'hôtellerie-restauration-tourisme pour une moyenne de 5% d'entre, cela correspond à des postes de manager ou adjoint de manager de point de vente en restauration rapide, de vente à emporter.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Commercial sédentaire

Adjoint responsable de magasin de détail

Responsable de boutique

Adjoint responsable de rayon produits alimentaires

Responsable de rayon produits alimentaires

Adjoint responsable de rayon produits non-alimentaires

Responsable de rayon produits non-alimentaires

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

A compléter (Reprise)

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Faible (2/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 1 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Non-attractivité salariale
Salaire médian (mensuel)	2 311 €
Familles professionnelles (FAP)	L0X60 — Secrétaires bureautiques et assimilés · tension 2/5 (Faible) L3X80 — Secrétaires de direction · tension 5/5 (Très élevée) R3X80 — Maîtrise des magasins · tension 2/5 (Faible) R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique · tension 2/5 (Faible) R4X92 — Cadres du management des magasins · tension 1/5 (Très faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	41 759
Jugés difficiles à recruter	30 %
Emplois saisonniers	9 %
Familles professionnelles (FAP)	L0X60 — Secrétaires bureautiques et assimilés L3X80 — Secrétaires de direction R3X80 — Maîtrise des magasins R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique R4X92 — Cadres du management des magasins

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE

Le jury qui compte un minimum de 4 personnes qualifiées, est habilité à statuer de façon souveraine :

Un président (Personnalité qualifiée du monde économique)

Un représentant des employeurs

Un représentant des salariés

Un représentant de l'organisme de formation

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, CANDIDATURE INDIVIDUELLE, VAE

Idem

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	6 982 €
Selon la branche	5 900 € – 7 174 €
Prise en charge	Branches concernées
6 982 €	Valeur par défaut · 161 branches
7 174 €	CPNE Boulangerie-pâtisserie industrielles, CPNE des Métiers de la Transformation des Grains, CPNE du commerce de détail alimentaire non spécialisé, CPNE du négoce et de l'industrie des produits du sol, engrais et produits connexes, CPNE industries alimentaires diverses

7 090 €	CPNE FP Branche des magasins du Bricolage, CPNE FP Commerce de Détail de l'Horlogerie Bijouterie, CPNE de l'immobilier, CPNE du négoce et distribution de combustibles solides, liquides, gazeux et produits pétroliers, CPNEF de l'Exploitation cinématographique et de la Distribution de films
6 500 €	CPN de la branche des Services de l'Automobile, CPNE Branche Caoutchouc, CPNE des industries de santé (CPNEIS), CPNEFP Agences de voyages et tourisme
7 038 €	CPNE Personnel navigant technique des exploitants d'hélicoptères, CPNE Transport aérien : personnel au sol, CPNEF des Espaces de Loisirs, d'Attractions et Culturels (ELAC)
7 125 €	CPNEFP Commerce à distance, CPNEFP de l'habillement, mercerie, chaussure et jouet
7 088 €	CPNEFP des jardineries et graineteries, CPNEFP des métiers du commerce de détail alimentaire spécialisé
7 000 €	CPNEFP de l'enseignement privé indépendant, CPNEFP de la branche négoce et prestations de services dans les domaines médico-techniques
6 300 €	CPNE de l'ingénierie, des services informatiques et du conseil, CPNEFP du négoce des matériaux de construction
6 000 €	CNPE de la Plasturgie et des Composites, CPNEFP de la métallurgie
5 900 €	CPNE Branche Caisse d'Epargne, CPNE de la branche Banque Populaire
7 149 €	CPNEFP Sports Loisirs
7 058 €	CPNEF des organismes de tourisme
7 040 €	CPNE des Télécoms
7 036 €	CPNE de la branche de la librairie
6 862 €	CPNEFP de la branche des entreprises du bureau et du numérique (commerces et services)
6 200 €	CPNE du Commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 07/09/2021

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP11923

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP36141

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

Site Réseau Negoventis : www.negoventis.cci.fr
www.cci.fr

Réseau Negoventis
CCI France

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/23827/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	36
Montant total engagé	122 082 €
Coût moyen par dossier	3 391 €
Durée moyenne	973 h
Période	01/2020 – 10/2021
France Travail	48 %
France compétences	29 %
Reste à charge titulaire	23 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.