

CQP Manager opérationnel en magasin

RNCP32103 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Sans niveau – le positionnement dans le cadre de national des certifications professionnelles est non déterminé
Code(s) NSF	312
Formacode(s)	34561, 34566
Code(s) ROME	D1502, D1509, D1508, D1503
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Convention collective	3021 — Commerce à prédominance alimentaire
Date d'échéance	04/01/2024

Certificateur(s)

FEDERATION ENTREP COMMERCE DISTRIBUTION · SIRET : 78485587600040**Commission paritaire nationale de l'Emploi (CPNE) de la branche du commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire - Fédération du commerce et de la distribution (FCD)**<http://www.fcd.fr>**ASSOCIATION PARITAIRE POUR LE DEVELOPPEMENT DU DIALOGUE SOCIAL DANS LA BRANCHE DU COMMERCE DE DETAIL ALIMENTAIRE NON SPE · SIRET : 92283202700010**

Partenaires habilités

21 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 21 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
ADELICE CONSEIL ET FORMATION	83200793400017	Former
ADN COMPETENCES	52766470000020	Former
AUCHAN RETAIL SERVICES	83188831800019	Former
AVALYS	78875059400020	Former
CAMPUS CASINO	38026162800032	Former
CENTRE DE FORMATION ET COMPETENCES	43397081100033	Former
COOPERATIVE U ENSEIGNE	30460295600142	Former
DAQUOTA DISTRIBUTION	43454662800059	Former
ECOFAC EVOLUTION	51869149800019	Former
F.M FORMADIF	48417367900016	Former

Liste complète des 21 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp32103-cqp-manager-operationnel-en-magasin/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

- Gestion de la relation client
- Animation commerciale
- Mise en œuvre et management des procédures de sécurité
- Mise en œuvre et analyse des procédures de lutte contre la démarque
- Gestion économique
- Animation d'équipe et travail en équipe
- Management
- Gestion et management opérationnel d'un rayon (option facultative)

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Le (la) titulaire est capable de :

- Accueillir, informer et orienter le client
- Traiter les réclamations clients afin de préserver une relation commerciale de qualité
- Conseiller un client
- Mettre en œuvre la stratégie et l'animation commerciale
- Garantir la sécurité des personnes, des biens et des produits
- Lutter contre la démarque
- Piloter les indicateurs de gestion économique
- Comprendre les grands principes de la politique de l'enseigne et de son fonctionnement
- Comprendre les évolutions numériques
- Suivre l'activité de son équipe
- Animer l'équipe
- Contribuer à diffuser l'information
- Respecter les règles collectives
- Contribuer dans un groupe
- Partager son savoir-faire
- Se positionner en manager de proximité
- Manager son équipe
- Identifier les besoins en recrutement et assurer l'intégration des nouveaux entrants
- Évaluer et développer les compétences individuelles et collectives des collaborateurs
- Organiser et gérer le circuit des marchandises, de la réception à la mise en rayon, et réaliser la gestion des stocks
- Identifier les commandes à passer
- Passer des commandes
- Contrôler la réception
- Gérer les stocks
- Appliquer les procédures sur l'organisation de la réserve, l'entretien du matériel et le suivi des déchets, et réaliser les inventaires
- Garantir l'implantation des produits dans le rayon (notion générale)
- Garantir la qualité du balisage et l'étiquetage du rayon
- Garantir la mise en valeur des actions promotionnelles

Blocs de compétences

RNCP32103BC01 — Gestion de la relation client

LISTE DE COMPÉTENCES

- Accueillir, informer et orienter le client
- Traiter les réclamations clients afin de préserver une relation commerciale de qualité
- Conseiller un client

RNCP32103BC02 — Animation commerciale

LISTE DE COMPÉTENCES

Mettre en œuvre la stratégie et l'animation commerciale:

- Mettre en œuvre la stratégie commerciale de l'entreprise.
- Présenter à l'équipe les opérations commerciales et les résultats attendus.

- Déployer les opérations commerciales avec le soutien opérationnel de l'équipe.
- Communiquer au responsable hiérarchique les informations utiles à l'organisation des opérations commerciales.
- Transmettre à l'équipe les systèmes de fidélisation et suivre leur déploiement.
- Transmettre à l'équipe les standards de qualité de l'entreprise en matière de relation client et les moyens/techniques pour assurer ce niveau de qualité attendu.
- Maintenir le niveau de qualité de la relation client, attendu dans l'entreprise, grâce à la supervision de l'activité de l'équipe et l'application de mesures correctrices le cas échéant (conseil, démonstration, etc.).

RNCP32103BC03 — Mise en œuvre et management des procédures de sécurité

LISTE DE COMPÉTENCES

Garantir la sécurité des personnes, des biens et des produits:

- Maîtriser les consignes de sécurité, garantir leur application et mettre en œuvre les actions correctives adaptées.
- Garantir le respect des consignes en matière d'entretien du matériel mis à disposition.
- Garantir l'absence de produits détériorés et/ou périmés.

RNCP32103BC04 — Mise en œuvre et analyse des procédures de lutte contre la démarque

LISTE DE COMPÉTENCES

Lutter contre la démarque :

- Mettre en œuvre les procédures de lutte contre la démarque
- Proposer et mettre en place les actions correctives décidées
- Participer aux opérations de comptage lors des inventaires

RNCP32103BC05 — Gestion économique

LISTE DE COMPÉTENCES

Piloter les indicateurs de gestion économique:

- Maîtriser, comprendre et analyser les différents indicateurs (de chiffre d'affaires, de marges, de frais, de stock et de démarque, etc.).
- Maîtriser et utiliser les différents documents et outils de gestion mis à disposition.
- Concevoir, proposer et suivre un plan d'action visant à améliorer les performances.
- Analyser les résultats économiques en quantité et en valeur à chaque sortie de document en les comparant aux résultats antérieurs.
- Assurer le suivi administratif et financier, et la bonne tenue des différents documents et fichiers.

RNCP32103BC06 — Animation d'équipe et travail en équipe

LISTE DE COMPÉTENCES

- Comprendre les grands principes de la politique de l'enseigne et de son fonctionnement
- Comprendre les évolutions numériques
- Suivre l'activité de son équipe
- Animer l'équipe
- Contribuer à diffuser l'information
- Respecter les règles collectives
- Contribuer dans un groupe
- Partager son savoir-faire

RNCP32103BC07 — Management

LISTE DE COMPÉTENCES

- Se positionner en manager de proximité
- Manager son équipe
- Identifier les besoins en recrutement et assurer l'intégration des nouveaux entrants
- Évaluer et développer les compétences individuelles et collectives des collaborateurs

RNCP32103BC08 — Gestion et management opérationnel d'un rayon (option facultative)

LISTE DE COMPÉTENCES

- Organiser et gérer le circuit des marchandises, de la réception à la mise en rayon, et réaliser la gestion des stocks
- Identifier les commandes à passer
- Passer des commandes
- Contrôler la réception
- Gérer les stocks
- Appliquer les procédures sur l'organisation de la réserve, l'entretien du matériel et le suivi des déchets, et réaliser les inventaires
- Garantir l'implantation des produits dans le rayon (notion générale)
- Garantir la qualité du balisage et l'étiquetage du rayon
- Garantir la mise en valeur des actions promotionnelles

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le titulaire du CQP Management opérationnel en magasin travaille au sein d'un magasin de la grande distribution, relevant de la branche du commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire (CCN 3305) :

Relèvent de cette branche, les entreprises de 11 salariés et plus, réparties en sept principaux formats :

- Les hypermarchés : magasins de détail non spécialisés à prédominance alimentaire d'au moins 2 500 m² de surface offrant un assortiment de 25 000 à 40 000 références.
- Les supermarchés : magasins de détail non spécialisés à prédominance alimentaire de plus de 400 m² et de moins de 2 500 m² de surface, offrant un assortiment de 3 000 à 12 000 références.
- Les supérettes : magasins de détail non spécialisés à prédominance alimentaire d'une surface de vente comprise entre 120 et 400 m².
- Les entrepôts de logistique
- Les entreprises de commerce de gros : grossistes, dont le cash and carry. Leurs principaux clients sont des épiciers, des restaurateurs et hôteliers, d'autres commerçants de détail et des collectivités publiques ou privées.
- Les sièges sociaux et les centrales d'achat
- Les drives.

En 2017, plus de 630 000 salariés travaillent dans les entreprises de la branche du commerce à prédominance alimentaire.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Manager de rayon, manager caisse, manager services

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 2 sur 5.
Facteurs principaux	Intensité d'embauche, Manque de main-d'œuvre disponible, Conditions de travail contraignantes
Salaire médian (mensuel)	2 120 €
Familles professionnelles (FAP)	R3X80 — Maîtrise des magasins · tension 2/5 (Faible) R4X92 — Cadres du management des magasins · tension 1/5 (Très faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	5 719

Jugés difficiles à recruter	33 %
Emplois saisonniers	19 %
Familles professionnelles (FAP)	R3X80 — Maîtrise des magasins R4X92 — Cadres du management des magasins

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

Jury paritaire de la CPNE

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 04/01/2024

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP38254

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/32103/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	177
Parcours menés à terme	152
Taux d'achèvement	86 %
Période	02/2022 – 10/2024

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	411
Montant total engagé	630 134 €
Coût moyen par dossier	1 533 €
Durée moyenne	59 h
Période	01/2020 – 11/2023
France compétences	79 %
Entreprise	17 %

Reste à charge titulaire	4 %
---------------------------------	------------

Compte d'engagement citoyen	0 %
------------------------------------	------------

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