

Responsable Retail dans le Luxe

RNCP35268 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Code(s) NSF	312m
Formacode(s)	34588, 34502
Code(s) ROME	D1406, M1704, D1301
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	10/02/2021
Date d'échéance	10/02/2026

Certificateur(s)

VIDENUM · SIRET : 51953329300055

Partenaires habilités

16 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 16 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
ANAPIJ - 92100	53145866900045	Former et organiser l'évaluation
E.O.L	49139960600020	Former et organiser l'évaluation
E.O.L	49139960600046	Former et organiser l'évaluation
FORMADU	85115160500058	Former et organiser l'évaluation
FORMADU	85115160500066	Former et organiser l'évaluation
ICCA - FORMATION	41266209000015	Former et organiser l'évaluation
IGPEPM	32139333200069	Former et organiser l'évaluation
IGPEPM	32139333200077	Former et organiser l'évaluation
INSTITUT NATIONAL DE L'ENSEIGNEMENT A DISTANCE	48874104200052	Former et organiser l'évaluation
INSTITUT SUPERIEUR D'INFORMATIQUE ET DE MANAGEMENT DE L'INFORMATION	33017866600088	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 16 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp35268-responsable-retail-dans-le-luxe/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Au-delà d'une croissance qui ne se dément pas, force est de constater que l'industrie du luxe contribue au rayonnement économique et culturel international de la France. Que ce soit dans les domaines de la mode, de la joaillerie, de l'horlogerie, de l'hôtellerie ou de la gastronomie, la France est reconnue pour son savoir-faire et ses traditions.

Dans ce contexte, les entreprises du secteur sont en recherche de professionnels, dotés d'une parfaite maîtrise des codes du luxe, capables de les accompagner dans leur développement commercial. C'est à partir de ce constat que l'EIML Paris a conçu la certification de Responsable retail dans le luxe en partenariat avec l'Institut des Métiers de l'Excellence de LVMH.

ACTIVITÉS VISÉES

Les activités du Responsable retail dans le luxe s'articulent autour de 4 fonctions principales:

1. Accueil, conseil et vente de produits et de services d'une marque de luxe
 - Déploiement d'un accueil personnalisé et adapté au domaine du luxe
 - Mise en avant de l'histoire de la marque et de son savoir-faire
 - Accompagnement et conseil client
 - Prise en compte du profil international de la clientèle
 - Suggestion de produits/services complémentaires
 - Finalisation de la vente
 - Fidélisation clients
2. Gestion courante et merchandising d'un espace de vente (boutique, corner ou showroom) dédié à une marque de luxe
 - Création d'un univers en accord avec les codes de la marque du luxe
 - Gestion de l'accueil client
 - Tenue et sécurité du point de vente
 - Gestion du merchandising
 - Gestion des stocks
3. Participation à l'intégration et à la coordination des collaborateurs au sein d'un espace de vente (boutique, corner ou showroom) dédié à une marque de luxe
 - Accueil des nouveaux conseillers de vente
 - Encadrement de l'équipe des conseillers de vente
 - Déploiement des plans d'action commerciale communiqués par le management
 - Accompagnement de la montée en compétences des collaborateurs
4. Pilotage opérationnel d'un espace de vente (boutique, corner ou showroom) dédié à une marque de luxe
 - Contrôle du respect des dispositions légales et réglementaires
 - Organisation de l'inventaire physique
 - Lutte contre la démarque inconnue
 - Analyse de la rentabilité du point de vente
 - Transmission des résultats commerciaux à la direction régionale ou sectorielle

COMPÉTENCES ATTESTÉES

- Accueillir, conseiller un client
- Vendre des produits et des services pour le compte d'une marque de luxe
- Fidéliser la clientèle
- Maîtrise courante d'une ou plusieurs langues étrangères
- Piloter la gestion courant du point de vente (ouverture, entretien, planning d'équipe...)
- Gérer le merchandising de l'espace de vente en accord avec les codes et les valeurs de la marque
- Gérer les stocks de l'espace de vente (approvisionnement, réassort, inventaire)
- Intégrer et former les conseillers de vente
- Coordonner les collaborateurs du point de vente
- Suivre la rentabilité du point de vente
- Organiser le reporting

Blocs de compétences

RNCP35268BC01 — Accueil, Conseil et Vente de produits et de services d'une marque de luxe

LISTE DE COMPÉTENCES

- C1.1. Personnaliser le cérémonial de vente et l'accueil du client
- C1.2. Déployer un argumentaire de vente riche et nourri de références culturelles
- C1.3. Conseiller le client
- C1.4. Communiquer en situation professionnelle dans une langue étrangère
- C1.5. Mettre en œuvre les techniques de cross selling (vente additionnelle)
- C1.6. Conclure la vente
- C1.7. Entretenir la relation client

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle / Travail d'analyse : Rédaction d'un rapport d'activités en lien avec la mise en œuvre et la maîtrise du cérémonial de vente et de la fidélisation clients.

L'acquisition du bloc fait l'objet de la remise d'un certificat.

RNCP35268BC02 — Gestion courante et merchandising d'un espace de vente (boutique, corner ou showroom) dédié à une marque de luxe

LISTE DE COMPÉTENCES

- C2.1. Créer un espace de vente d'exception (boutique, corner ou showroom) en accord avec les valeurs de la marque
- C2.2. Organiser l'accueil des clients
- C2.3. S'assurer de l'excellente tenue du point de vente (boutique, corner ou showroom)
- C2.4. Coordonner la mise en œuvre de la stratégie merchandising d'une marque de luxe au sein d'un point de vente (boutique, corner ou showroom)
- C2.5. Gérer l'approvisionnement du point de vente d'une marque de luxe

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Mise en situation professionnelle : Gestion du merchandising
- Etudes de cas : Gestion courante d'un espace de vente / Gestion des stocks

L'acquisition du bloc fait l'objet de la remise d'un certificat.

RNCP35268BC03 — Participation à l'intégration et à la coordination des collaborateurs au sein d'un espace de vente (boutique, corner ou showroom) dédié à une marque de luxe

LISTE DE COMPÉTENCES

- C3.1. Intégrer les nouveaux collaborateurs
- C3.2 Coordonner l'activité des conseillers clientèle du point de vente
- C3.3. Relayer les plans d'actions définis par le management supérieur (direction régionale ou sectorielle) auprès des collaborateurs
- C3.4. Identifier les besoins et définir les actions de formation à mettre en place

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Etude de cas/Soutenance orale – Coordination d'équipe

L'acquisition du bloc fait l'objet de la remise d'un certificat.

RNCP35268BC04 — Pilotage opérationnel d'un espace de vente (boutique, corner ou showroom) dédié à une marque de luxe

LISTE DE COMPÉTENCES

- C4.1. Veiller au respect des dispositions légales et réglementaires
- C4.2. Prendre en charge l'organisation de l'inventaire physique annuel sous l'égide du service de contrôle de gestion
- C4.3. Lutter contre la démarque inconnue
- C4.4 Analyser les résultats commerciaux enregistrés par un point de vente (boutique, corner ou showroom) dédié à une marque de produits/service de luxe
- C4.5. Organiser le reporting de l'activité du point de vente

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Cas pratiques : Résolution de problématiques juridiques
- Exposé : Lutte contre la démarque inconnue
- Etudes de cas :

Organisation d'un inventaire physique / Préparation du reporting
L'acquisition du bloc fait l'objet de la remise d'un certificat.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le Responsable retail dans le luxe exerce en tant que salarié au sein de boutiques, de corners ou de showroom, pour le compte de marques de luxe dans les domaines de la couture, de la maroquinerie, de la beauté, de l'horlogerie, de la joaillerie, de l'hôtellerie, des arts culinaires, des vins et spiritueux et du design.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Responsable commercial / Responsable des ventes
Responsable de boutique / Responsable Retail / Retail manager
Responsable Corner / Corner Manager

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 3 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	2 825 €
Familles professionnelles (FAP)	R1X68 — Employés des services commerciaux · tension 3/5 (Modérée) R3X80 — Maîtrise des magasins · tension 2/5 (Faible) R3X83 — Professions intermédiaires du marketing et des services commerciaux (hors achats) · tension 3/5 (Modérée) 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)	17 181
Jugés difficiles à recruter	31 %
Emplois saisonniers	10 %
Familles professionnelles (FAP)	R1X68 — Employés des services commerciaux R3X80 — Maîtrise des magasins R3X83 — Professions intermédiaires du marketing et des services commerciaux (hors achats) 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, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

- Etre titulaire d'un titre de niveau 5 (exemple : BTS, DUT) ou équivalent dans les domaines du marketing, de la communication, du commerce et/ou de la mode ou d'un titre de niveau 6 ou équivalent dans les domaines des arts, des sciences sociales ou des langues.
- Maîtriser la pratique courante du Français et de l'Anglais.

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

Le jury est composé à 60% de professionnels du secteur du luxe. Il comprend 5 membres :

- 3 professionnels du secteur non intervenants dans l'établissement, dont l'un est président du jury
- 2 représentants d'EIML Paris.

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	7 605 €
Selon la branche	7 000 € – 8 055 €
Prise en charge	Branches concernées
7 605 €	Valeur par défaut · 209 branches
7 604 €	CPNEFP des commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager, CPNEFP du Négoce de l'ameublement
8 055 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat
7 000 €	CPNE Branche Caoutchouc

Base légale

Date de décision	10/02/2021
Durée de l'enregistrement	5 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	10/02/2026

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2019	21	0	100 %	—
2018	27	0	100 %	80 %

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)
RNCP41493

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/35268/>

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	4
Organismes gestionnaires (CFA)	3
Organismes formateurs	4

Régions couvertes	4
Départements couverts	4
Organismes certifiés Qualiopi	4
Sessions	de 09/2024 à 09/2028

Catalogue des formations en apprentissage — réseau des Carif-Oref. Sans frais pour l'alternant : formation financée par l'OPCO de la branche (NPEC).