

Responsable d'un point de vente en commerce de détail

RNCP36405 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	310, 312
Formacode(s)	34588, 34584, 34085
Code(s) ROME	D1503, D1301
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	25/04/2022
Date d'échéance	25/04/2025

Certificateur(s)

LA COMPAGNIE DE FORMATION - DIRECTION NATIONALE PIGIER · SIRET : 32922456200812

LA COMPAGNIE DE FORMATION - PIGIER · SIRET : 32922456200093

Partenaires habilités

13 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 12 à former et organiser l'évaluation et 1 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
BL FORMATION	78937972400030	Former et organiser l'évaluation
CSMPRO	85003894400011	Former et organiser l'évaluation
FCF-ARGOS	42021942000031	Former et organiser l'évaluation
LA COMPAGNIE DE FORMATION	32922456200184	Former et organiser l'évaluation
LA COMPAGNIE DE FORMATION	32922456200598	Former et organiser l'évaluation
LA COMPAGNIE DE FORMATION - PIGIER	32922456200093	Former et organiser l'évaluation
LA COMPAGNIE DE FORMATION - PIGIER- MBWAY-CAP VERS	32922456200572	Former et organiser l'évaluation
LA COMPAGNIE DE FORMATION - PIGIER-MY DIGITAL SCHOOL-WIN SPORT SCHOOL-STUDIO	32922456200267	Former et organiser l'évaluation
L'ECOLE FRANCAISE	51009723100078	Former
NEO	91521149400017	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 13 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp36405-responsable-d-un-point-de-vente-en-commerce-de-detail/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le commerce de détail en magasin représente 29 % du chiffre d'affaires de l'ensemble du commerce et 95 % du chiffre d'affaires du commerce de détail. Au sein du commerce de détail en magasin, on distingue trois grands sous-secteurs : les magasins à dominante alimentaire (viande, fruits et légumes, surgelés, etc.), les magasins d'équipements de la maison (ordinateurs, meubles, électroménager, etc.), les magasins d'équipements de la personne (habillement, lunettes, livres, etc.).

Dans la conjoncture actuelle,

sont identifiables les principales évolutions auxquelles le secteur doit faire face :

- La montée en puissance du numérique avec le développement de l'omnicanal.
 - Le commerce connecté qui bouleverse les organisations : la digitalisation des points de ventes engendre de nouvelles tâches, mais aussi de nouveaux métiers, et donc de nouvelles compétences.
 - Le développement de l'intelligence artificielle, qui se déploie dans un secteur informatisé depuis des décennies et est générateur de données.
 - Le modèle serviciel qui conduit les acteurs du commerce à adapter les magasins aux nouveaux comportements des clients
- La transition écologique : le contexte économique et les changements de comportement des consommateurs incitent les entreprises du commerce à développer des modèles de croissance différents et favorisent ainsi l'économie circulaire.

ACTIVITÉS VISÉES

Réaliser et développer les ventes dans les points de vente physiques et virtuels

Assurer la gestion opérationnelle du point de vente physique et/ou virtuel dans le respect de la stratégie commerciale de l'entreprise

Manager l'équipe commerciale

COMPÉTENCES ATTESTÉES

1. Réaliser et développer les ventes dans les points de vente physiques et virtuels

Assurer une veille informationnelle digitale et physique auprès du réseau, de la clientèle et des partenaires

Identifier les besoins du client

Entretenir la relation client

Digitaliser le point de vente dans le cadre de la stratégie globale de l'enseigne

Déployer une stratégie commerciale omnicanal adaptée à la spécificité de l'enseigne

Analyser la demande client et la concurrence existante

Agencer les espaces de ventes physiques et virtuels

Mettre en œuvre les techniques de merchandising et d'e-merchandising

Proposer et organiser des événements commerciaux

Concevoir la communication commerciale interne et externe du point de vente physique et virtuel

Analyser l'impact des actions mises en œuvre

2. Assurer la gestion opérationnelle du point de vente physique et/ou virtuel dans le respect de la stratégie commerciale de l'entreprise

Gérer les stocks

Réaliser l'inventaire du point de vente

Définir les besoins en approvisionnement

Sélectionner les fournisseurs

Fixer les prix de l'offre client

Suivre les règlements clients et fournisseurs

Veiller à l'application de la réglementation en vigueur

Élaborer le budget prévisionnel du point de vente

Évaluer les projets d'investissements

Concevoir un tableau de bord d'analyse de l'activité

Élaborer un reporting argumenté régulier de l'activité du point de vente à la direction

3. Manager l'équipe commerciale

Identifier les besoins en personnel et en compétences du point de vente physique et/ou virtuel

Conduire les entretiens

Mettre en place un parcours personnalisé

Fixer les objectifs globaux et individuels
Organiser la répartition du travail et la gestion du temps de chaque collaborateur
Mettre en place des outils d'animation collectifs et individuels
Adopter un comportement proactif
Concevoir des outils d'analyse des performances individuelles et collectives de l'équipe commerciale
Mettre en place, en accord avec la direction, les formations adaptées à l'analyse des résultats individuels et collectifs

Blocs de compétences

RNCP36405BC01 — Réaliser et développer les ventes dans les points de vente physiques et virtuels

LISTE DE COMPÉTENCES

- Assurer une veille informationnelle digitale et physique auprès du réseau, de la clientèle et des partenaires de façon régulière pour collecter et analyser l'information en vue de leur exploitation commerciale dans le respect du RGPD.
- Identifier les besoins du client en utilisant les méthodes de questionnement adaptées (face ou face ou chabot) pour adapter son discours et argumenter avec efficacité en utilisant les techniques de vente afin d'inciter à l'achat.
- Entretenir la relation client en utilisant les outils de promotion interne, le CRM et l'omnicanalité pour améliorer l'expérience client afin de fidéliser la clientèle et provoquer des ventes additionnelles.
- Digitaliser le point de vente dans le cadre de la stratégie globale de l'enseigne pour optimiser l'expérience client afin de faciliter les achats.
- Déployer une stratégie commerciale omnicanal adaptée à la spécificité de l'enseigne pour diversifier les possibilités d'achats en créant du trafic afin d'augmenter le chiffre d'affaires et la notoriété du point de vente.
- Analyser la demande client et la concurrence existante pour élaborer et adapter l'offre produits/services afin de satisfaire la clientèle dans le respect des réglementations.
- Agencer les espaces de ventes physiques et virtuels en fluidifiant au maximum le parcours client pour améliorer le confort d'achat afin d'optimiser les ventes dans le respect des réglementations et des préconisations de l'enseigne.
- Mettre en œuvre les techniques de merchandising et d'e-merchandising pour mettre en valeur les produits afin de susciter l'achat.
- Proposer et organiser des événements commerciaux en cohérence avec le contexte local pour les points de ventes physiques et avec les caractéristiques du canal virtuel choisi pour créer des opportunités commerciales afin de développer les ventes dans le respect de la réglementation commerciale.
- Concevoir la communication commerciale interne et externe du point de vente physique et virtuel en choisissant les moyens et les supports de communication adaptés aux cibles et pertinents au regard des objectifs à atteindre et du budget fixé pour informer le client des offres en cours afin d'augmenter le chiffre d'affaires du point de vente.
- Analyser l'impact des actions mises en œuvre (animations, promotions, communications, merchandising, etc.) pour évaluer l'action commerciale afin de proposer des axes d'amélioration ou de développement.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation individuelle réalisée en centre de formation sous forme de mises en situations professionnelles écrites reconstituées : dossier documentaire fourni au candidat et présentant le contexte et l'activité fictifs d'un point de vente. Devant un jury composé d'un représentant du certificateur et d'un représentant du métier visé, le candidat restitue oralement les réponses aux problématiques suivantes : l'analyse de la situation ; l'accueil des clients et la découverte des besoins ; la présentation des avantages des produits et/ou des services ; la réponse aux objections et la reformulation ; la conclusion de la vente ; la mise en place du merchandising propre à l'enseigne et des outils de communication adaptés au point de vente ; la mise en place d'animations/opérations promotionnelles pertinentes au sein du point de vente. Le candidat doit adopter une posture professionnelle, parler avec aisance et utiliser un vocabulaire adapté.

RNCP36405BC02 — Assurer la gestion opérationnelle du point de vente physique et/ou virtuel dans le respect de la stratégie commerciale de l'entreprise

LISTE DE COMPÉTENCES

- Gérer les stocks en suivant les indicateurs idoines (stock moyen, rotation des stocks, durée moyenne de stockage, etc.) pour assurer une rotation optimale des marchandises afin d'améliorer la rentabilité du point de vente.
- Réaliser l'inventaire du point de vente avec méthode pour contrôler les stocks à l'aide d'un logiciel dédié afin de mettre à jour leur valeur comptable et analyser les éventuels écarts (démarque ou surmarque).
- Définir les besoins en approvisionnement à l'aide des logiciels appropriés (ECR, GPA, SRM, etc.) pour préparer et

commander les approvisionnements afin d'éviter le surstockage ou les ruptures de stock.

- Sélectionner les fournisseurs à l'aide d'une matrice pour optimiser la rentabilité globale du point de vente et la satisfaction client afin de valoriser l'image de marque du point de vente.
- Fixer les prix de l'offre client en utilisant une ou plusieurs méthodes de fixation des prix appropriées aux spécificités du point de vente et aux réglementations en vigueur pour permettre à l'entreprise de couvrir l'ensemble de ses coûts et de dégager un profit suffisant en vue de sa pérennité.
- Suivre les règlements clients et fournisseurs en utilisant des tableurs (Excel, etc.) ou un logiciel adapté (ERP) pour gérer la trésorerie afin d'anticiper les problèmes éventuels et optimiser le BFR.
- Veiller à l'application de la réglementation en vigueur (hygiène, sécurité, droit du travail) et des affichages légaux pour prévenir les risques auxquels le personnel pourrait être exposé du fait de ses missions.
- Élaborer le budget prévisionnel du point de vente en utilisant les méthodes de prévision des ventes pour définir les objectifs commerciaux afin de motiver les équipes.
- Évaluer les projets d'investissements en estimant leur rentabilité future et les risques associés pour participer aux décisions d'investissement avec la direction permettant d'améliorer la création de valeur globale du point de vente et de déterminer le BFR.
- Concevoir un tableau de bord d'analyse de l'activité pour vérifier sa rentabilité et le respect des objectifs fixés afin d'apporter les mesures correctives nécessaires dans le respect des réglementations et de la RSE.
- Élaborer un reporting argumenté régulier de l'activité du point de vente à la direction en utilisant les supports et les outils numériques internes pour rendre compte et faire des propositions à la direction permettant d'améliorer l'activité et la motivation du personnel.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation individuelle écrite réalisée en centre de formation sous forme de mises en situations professionnelles écrites reconstituées : corpus de document présentant le contexte et l'activité fictifs d'une entreprise. Le candidat fournit une production écrite comprenant : l'analyse des résultats des ventes ; la valorisation des stocks de marchandises et l'analyse des résultats obtenus ; une sélection argumentée des fournisseurs ; la conception d'un bon de commande type ; l'étude de la situation financière de l'entreprise et l'élaboration d'un budget prévisionnel ; la fixation des prix de vente.

RNCP36405BC03 — Manager l'équipe commerciale

LISTE DE COMPÉTENCES

- Identifier les besoins en personnel et en compétences du point de vente physique et/ou virtuel pour rédiger la fiche de poste en pratiquant une politique d'inclusion afin d'atteindre les objectifs fixés par l'enseigne.
- Conduire les entretiens à l'aide d'un guide préparé au préalable pour recruter le profil approprié et mettre en place les actions administratives liées à son embauche (contrat de travail, DPAE).
- Mettre en place un parcours personnalisé pour intégrer le nouvel arrivant afin de sécuriser le recrutement.
- Fixer les objectifs globaux et individuels pour motiver l'équipe de vendeurs afin de respecter la stratégie commerciale de l'enseigne dans le respect de la RSE.
- Organiser la répartition du travail et la gestion du temps de chaque collaborateur en priorisant et en planifiant efficacement les tâches récurrentes à l'aide d'outils digitaux pour optimiser le travail de l'équipe afin de réaliser les objectifs fixés et la QVT.
- Mettre en place des outils d'animation collectifs et individuels pour motiver l'équipe de vente afin de développer un sentiment d'appartenance aux valeurs de l'enseigne.
- Adopter un comportement proactif pour prévenir les conflits afin d'éviter les crises internes.
- Concevoir des outils d'analyse des performances individuelles et collectives de l'équipe commerciale à l'aide de tableurs et d'outils numériques pour suivre les résultats quantitatifs et qualitatifs afin de proposer des actions correctives.
- Mettre en place, en accord avec la direction, les formations adaptées à l'analyse des résultats individuels et collectifs pour individualiser les formations afin de valoriser le potentiel de l'équipe et son implication.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation écrite individuelle réalisée à la suite d'une situation professionnelle réelle en entreprise. Le candidat fournit une production écrite comprenant : la présentation de la structure ; l'analyse de son organisation et des processus mis en place ; une problématique en lien avec le management ; des préconisations qui prennent en compte : les besoins en recrutement et en formation ; la mise en place d'entretiens individuels et d'animations collectifs et individuels ; la planification et la répartition de la charge de travail de chaque collaborateur ; la mise en place

d'indicateurs de performance pour l'équipe commerciale. Le candidat soutient oralement son écrit devant un jury composé d'un représentant du certificateur et d'un représentant du métier visé.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le responsable d'un point de vente en commerce de détail exerce principalement ses activités au sein d'entreprises de distribution des secteurs alimentaires ou spécialisés, des unités commerciales d'entreprises de production, des entreprises de prestation de services et des associations à but lucratif dont l'objet repose sur la distribution de produits et/ou de services.

Ces organisations s'adressent aussi bien à une clientèle de particuliers que de professionnels.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Dès l'obtention de la certification :

Chargé de clientèle

Conseiller de vente

Employé commercial

Vendeur/conseil

Avec expérience :

Chef de secteur commerce

Directeur (adjoint) de magasin

Gérant d'un point de vente

Manager du point de vente

Responsable

Responsable (adjoint) d'un point de vente/magasin/boutique

Responsable de corner

Responsable de département

Responsable de rayon

Responsable du point de vente

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Néant

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

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Par la voie de la formation initiale ou continue : toute personne titulaire d'un diplôme ou d'un titre professionnel de niveau 4 minimum.

Par la voie de la VAE : le futur candidat doit justifier d'une expérience professionnelle de 12 mois minimum en rapport avec la certification visée de Responsable d'un point de vente en commerce de détail de LA COMPAGNIE DE FORMATION - PIGIER.

Le/la candidat(e) doit prouver une année d'expérience dans les activités en rapport direct avec la certification de Responsable d'un point de vente en commerce de détail telle que présentée dans le référentiel. Les activités suivantes sont reconnues : activités professionnelles salariées, activités non salariées, activités de bénévolat ou de volontariat, activités réalisées en formation initiale ou continue : périodes de formation en milieu professionnel (tous statuts élève, apprenti, stagiaire, contrat de professionnalisation ou contrat unique d'insertion), périodes de mises en situation en milieu professionnel, stages pratiques et préparations opérationnelles à l'emploi. La durée de 12 mois est calculée sur le nombre d'heures correspondant à la durée de travail effectif à temps complet en vigueur dans l'entreprise. La durée des activités réalisées hors formation doit être supérieure à celle des activités réalisées en formation (dispositions conformes à l'Article R 335-6 du Code de l'éducation).

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

Membres :

- 3 professionnels du secteur d'activité
- 3 représentants de l'autorité de certification dont le président du jury

COMPOSITION DU JURY — VAE

Membres :

- 2 professionnels du secteur d'activité (1 représentant employeur, 1 représentant salarié)
- 2 représentants de l'autorité de certification dont le président du jury

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	7 213 €
Selon la branche	6 000 € – 7 705 €
Prise en charge	Branches concernées
7 213 €	Valeur par défaut · 200 branches
7 564 €	CPNEF des organismes de tourisme, CPNEFP des commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager, CPNEFP du Négoce de l'ameublement
7 705 €	CPNEF des Espaces de Loisirs, d'Attractions et Culturels (ELAC), CPNEFP Sports Loisirs
7 512 €	CPNEFP ICGV entreprises de la viande, CPNEFP de la branche des industries de produits alimentaires élaborés
7 695 €	CPNEFP de la branche des entreprises du bureau et du numérique (commerces et services)
7 609 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat
7 472 €	CPNEFP de la branche commerce de détail de l'habillement et articles textiles
6 500 €	CPNE Branche Caoutchouc
6 100 €	CPNE du Commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire
6 000 €	CPNEFP de la métallurgie

Base légale

Date de décision	25/04/2022
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	25/04/2025

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2019	82	0	98 %	—
2018	61	0	95 %	—

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS
RNCP34496

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF
<https://www.pigier.com/formation-responsable-point-vente>

Fiche officielle (France Compétences)
<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/36405/>

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	2
Organismes gestionnaires (CFA)	2
Organismes formateurs	2
Régions couvertes	2
Départements couverts	2
Organismes certifiés Qualiopi	2
Sessions	de 09/2025 à 07/2027

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

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	94
Parcours menés à terme	58
Taux d'achèvement	62 %
Période	02/2023 – 11/2025

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	102
Montant total engagé	188 198 €
Coût moyen par dossier	1 845 €
Durée moyenne	60 h
Période	12/2022 – 04/2025
France compétences	96 %
Reste à charge titulaire	4 %

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