

CQP Manager opérationnel en magasin

RNCP38254 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	312
Formacode(s)	32154, 34561, 34566
Code(s) ROME	D1509, D1502, D1503, D1508
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Convention collective	3021 — Commerce à prédominance alimentaire
Date d'enregistrement	15/11/2023
Date d'échéance	15/11/2026

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

29 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 29 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
ADELICE CONSEIL ET FORMATION	83200793400017	Former
AUCHAN RETAIL SERVICES	83188831800019	Former
AVALYS	78875059400038	Former
CAMPUS CASINO	38026162800032	Former
CCI FORMATION- SUP'TG NIORT	18790001400098	Former
CENTRE DE FORMATION ET COMPETENCES	43397081100033	Former
CHAMBRE COMMERCE INDUSTRIE NANTES - SAINT-NAZAIRE	13000810500186	Former
CLIQUENNOIS CONSEIL	53774263700011	Former
COOPERATIVE D'APPROVISIONNEMENT NORMANDE	31949395300016	Former
COOPERATIVE U ENSEIGNE	30460295600142	Former

Liste complète des 29 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp38254-cqp-manager-operationnel-en-magasin/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le Manager opérationnel en magasin coordonne l'approvisionnement des étagères et leur mise en valeur. Il gère son équipe en veillant au développement des compétences de chacun et pilote l'activité. Il facilite les relations interservices dans le cadre de projets transverses. Ses principales missions sont axées autour du management d'équipe, du pilotage de l'activité et de la performance, de la représentation et de la coopération, ainsi que de l'orientation client.

ACTIVITÉS VISÉES

Accueil d'un client au sein du magasin ou du drive
Prise en charge des clients au sein du magasin ou du drive
Mise en œuvre de la stratégie commerciale de l'entreprise
Animation des équipes
Mise en œuvre et contrôle des procédures de sécurité
Mise en œuvre et analyse des procédures d'actions contre la démarque
Animation économique
Management des équipes
Approvisionnement d'un rayon
Mise en valeur des produits

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Recevoir le client en appliquant les consignes de l'établissement afin de maintenir la qualité d'accueil, quel que soit le flux de clients.

Informier le client sur les principales familles de produits et de services de l'établissement afin de lui proposer ceux susceptibles de répondre à ses besoins et attentes.

Traiter les demandes clients jusqu'à la prise de congés du client en apportant une réponse adaptée au besoin exprimé afin de préserver la qualité de la relation client.

Conseiller le client de façon personnalisée sur les gammes de produits et de services disponibles dans l'établissement afin de l'accompagner et d'anticiper ses besoins.

Exécuter la stratégie commerciale définie par la direction afin d'atteindre les objectifs commerciaux de l'entreprise.

Garantir l'application de la stratégie commerciale du magasin par l'équipe afin que le travail des collaborateurs soit bien coordonné.

Assurer le reporting de l'activité afin d'assurer la mise en œuvre de la stratégie commerciale.

Organiser le travail des équipes afin de garantir l'efficacité des activités commerciales et le respect des procédures.

Animer l'équipe de collaborateurs au sein du magasin afin de faciliter le travail en groupe.

Faire appliquer les règles de sécurité par les équipes afin de garantir l'intégrité physique des équipes et des clients.

Contrôler l'état des installations afin d'assurer le respect des règles de sécurité.

Mettre en œuvre la stratégie de lutte contre la démarque définie par la direction afin de limiter les pertes inexplicables de marchandises.

Apporter des solutions correctives à la stratégie de lutte contre la démarque afin d'améliorer son efficacité.

Contribuer à l'élaboration des documents administratifs et financiers afin de produire des indicateurs économiques.

Analyser les indicateurs économiques permettant de piloter l'activité afin d'améliorer les performances.

Manager les équipes en établissant une relation de proximité afin de donner du sens aux missions des collaborateurs.

Recruter des collaborateurs depuis l'identification des besoins à l'intégration afin de pouvoir assurer la charge de travail en fonction des conditions économiques.

Développer les compétences individuelles et collectives des collaborateurs afin d'améliorer l'efficacité opérationnelle.

Organiser le circuit de marchandises, de la réception des commandes à la mise en rayon des produits afin d'optimiser la gestion des stocks.

Passer des commandes de produits spécifiques au(x) rayon(s) afin de prévenir les situations de rupture de stocks et de surstocks.

Veiller à l'état de la réserve en procédant à des contrôles et à des inventaires dans le respect des procédures afin d'optimiser l'organisation de la réserve.

Veiller à l'implantation des produits dans le rayon en réalisant des contrôles afin que le rayon soit attractif et agréable pour les clients.

Contrôler le balisage et l'étiquetage des produits en rayon afin que les informations prix à disposition des clients

soient correctes et à jour.

Blocs de compétences

RNCP38254BC01 — Gérer la relation client

LISTE DE COMPÉTENCES

Recevoir le client en appliquant les consignes de l'établissement afin de maintenir la qualité d'accueil, quel que soit le flux de clients.

Informier le client sur les principales familles de produits et de services de l'établissement afin de lui proposer ceux susceptibles de répondre à ses besoins et attentes.

Traiter les demandes clients jusqu'à la prise de congés du client en apportant une réponse adaptée au besoin exprimé afin de préserver la qualité de la relation client.

Conseiller le client de façon personnalisée sur les gammes de produits et de services disponibles dans l'établissement afin de l'accompagner et d'anticiper ses besoins.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Observation en situation de travail

Questionnements avec l'apport d'éléments de preuve par le candidat

RNCP38254BC02 — Contrôler l'animation opérationnelle en magasin

LISTE DE COMPÉTENCES

Exécuter la stratégie commerciale définie par la direction afin d'atteindre les objectifs commerciaux de l'entreprise.

Garantir l'application de la stratégie commerciale du magasin par l'équipe afin que le travail des collaborateurs soit bien coordonné.

Assurer le reporting de l'activité afin d'assurer la mise en œuvre de la stratégie commerciale.

Organiser le travail des équipes afin de garantir l'efficacité des activités commerciales et le respect des procédures.

Animer l'équipe de collaborateurs au sein du magasin afin de faciliter le travail en groupe.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Observation en situation de travail

Questionnements avec l'apport d'éléments de preuve par le candidat

RNCP38254BC03 — Mettre en œuvre des procédures de la structure

LISTE DE COMPÉTENCES

Faire appliquer les règles de sécurité par les équipes afin de garantir l'intégrité physique des équipes et des clients.

Contrôler l'état des installations afin d'assurer le respect des règles de sécurité.

Mettre en œuvre la stratégie de lutte contre la démarque définie par la direction afin de limiter les pertes inexplicables de marchandises.

Apporter des solutions correctives à la stratégie de lutte contre la démarque afin d'améliorer son efficacité.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Observation en situation de travail

Questionnements avec l'apport d'éléments de preuve par le candidat

RNCP38254BC04 — Manager opérationnellement

LISTE DE COMPÉTENCES

Contribuer à l'élaboration des documents administratifs et financiers afin de produire des indicateurs économiques.

Analyser les indicateurs économiques permettant de piloter l'activité afin d'améliorer les performances.

Manager les équipes en établissant une relation de proximité afin de donner du sens aux missions des collaborateurs.

Recruter des collaborateurs depuis l'identification des besoins à l'intégration afin de pouvoir assurer la charge de travail en fonction des conditions économiques.

Développer les compétences individuelles et collectives des collaborateurs afin d'améliorer l'efficacité opérationnelle.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Observation en situation de travail

Questionnements avec l'apport d'éléments de preuve par le candidat

RNCP38254BC05 — Gérer et animer opérationnellement un rayon

LISTE DE COMPÉTENCES

Organiser le circuit de marchandises, de la réception des commandes à la mise en rayon des produits afin d'optimiser la gestion des stocks.

Passer des commandes de produits spécifiques au(x) rayon(s) afin de prévenir les situations de rupture de stocks et de surstocks.

Veiller à l'état de la réserve en procédant à des contrôles et à des inventaires dans le respect des procédures afin d'optimiser l'organisation de la réserve.

Veiller à l'implantation des produits dans le rayon en réalisant des contrôles afin que le rayon soit attractif et agréable pour les clients.

Contrôler le balisage et l'étiquetage des produits en rayon afin que les informations prix à disposition des clients soient correctes et à jour.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Observation en situation de travail

Questionnements avec l'apport d'éléments de preuve par le candidat

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le titulaire du CQP Manager 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 - IDCC 2216).

Relèvent de cette branche, les entreprises de 11 salariés et plus, réparties en formats de distribution suivants :

- Les hypermarchés : Ils possèdent une surface de vente en libre-service entre 2 500 et 20 000 m², et un assortiment comptant de 25 000 à 40 000 références, dont 3 000 à 5 000 références de produits alimentaires et 20 000 à 35 000 références de produits non-alimentaires. Ils réalisent plus des deux tiers du chiffre d'affaires en alimentation générale

- Les supermarchés :

Ils possèdent une surface de vente en libre-service entre 400 et 2 500 m², et un assortiment comptant de 3 000 à 12 000 références, dont 500 à 1 500 références de produits non alimentaires. Plus des deux tiers du chiffre d'affaires sont réalisés en alimentation générale

- Les supermarchés à dominante marques propres (ex : maxi discomptes) : ils possèdent une surface de vente en libre-service entre 300 et 2 500 m². Ils ont un assortiment réduit : moins de 2 000 références en moyenne

- Les supérettes : magasins de détail non spécialisés à prédominance alimentaire, elles possèdent une surface de vente comprise entre 120 et 400 m²

- Les entrepôts de logistique

- Le commerce de gros (grossistes, dont le cash and carry) : ces entreprises combinent le plus souvent des activités d'entreposage, d'achat et de commerce de gros

- Les sièges sociaux et les centrales d'achat

- Le drive

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Manager de rayon

Manager caisse

Manager services

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

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

Le jury de délivrance du CQP est paritaire et délibère s'il est composé à minima de 2 personnes :

1 représentant du collège employeurs

1 représentant du collège salariés.

Base légale

Date de décision	15/11/2023
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	15/11/2026
Date de dernière délivrance possible	15/11/2030

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2022	180	0	100 %	—
2021	396	0	100 %	—

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP32103

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38254/>

Où se former

Formations référencées	13
------------------------	----

Organismes	3
Régions couvertes	8
Prix indicatif	3 510 € – 5 016 €
Durée	154 h

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	33
Parcours menés à terme	21
Taux d'achèvement	64 %
Période	03/2024 – 06/2026

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	36
Montant total engagé	126 473 €
Coût moyen par dossier	3 513 €
Durée moyenne	114 h
Période	02/2024 – 09/2026
France compétences	84 %
Entreprise	14 %
Reste à charge titulaire	2 %

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