

Responsable d'établissement marchand

RNCP38666 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Sigle	TP — Titre professionnel
Code(s) NSF	312m
Formacode(s)	34588, 34587, 34502, 34530
Code(s) ROME	D1301, D1504
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	03/03/2029

Certificateur(s)

MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION · SIRET : 11000007200014

Partenaires habilités

334 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 331 à former et organiser l'évaluation et 3 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
AB COACHING	90815176400010	Former et organiser l'évaluation
ACADEMIE DES METIERS CENTRE DE FORMATION	88977538300033	Former et organiser l'évaluation
ACADEMY OF MANAGEMENT AND INTELLIGENCE TECHNOLOGY	92335868300038	Former et organiser l'évaluation
ACF ALTERNANCE CONSEIL ET FORMATION	48863254800035	Former et organiser l'évaluation
ACT'IN CAMPUS PRO	88036067200021	Former et organiser l'évaluation
ACTION FORMATION COMMERCE	75294111200027	Former et organiser l'évaluation
ACTIV METIERS 94	92066711000018	Former et organiser l'évaluation
ADALIA CONSULTING	88109409800020	Former et organiser l'évaluation
ADG	52004190600048	Former et organiser l'évaluation
ADONIS - ROSE CARMIN	45125756200111	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 334 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp38666-responsable-d-etablissement-marchand/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Dans le respect des réglementations en vigueur et de la stratégie commerciale de l'enseigne, le responsable d'établissement marchand pilote l'activité de l'établissement marchand afin de contribuer à la satisfaction et à la fidélisation du client et d'optimiser la rentabilité de l'établissement marchand.

ACTIVITÉS VISÉES

Le responsable d'établissement marchand analyse les données nécessaires pour planifier et organiser les activités de la chaîne d'approvisionnement. Il détermine une offre de produits adaptée à l'établissement marchand pour optimiser sa rentabilité et pour renforcer sa position sur le marché.

Afin d'optimiser l'expérience client, le responsable d'établissement marchand assure une veille concernant les tendances de consommation, analyse les ventes, les retours et les attentes des clients pour anticiper leurs besoins. Il identifie les données à recueillir en lien avec d'éventuelles situations de handicap chez le client. Il communique les résultats de l'analyse aux salariés et recueille leurs observations. Si nécessaire, il adapte les processus de l'établissement marchand. Il prend des mesures pour créer les conditions optimales, y compris pour le client en situation de handicap, pour garantir et améliorer une expérience globale du client, afin d'augmenter sa satisfaction et le fidéliser.

Le responsable d'établissement marchand présente des propositions étayées par des données chiffrées et des analyses qualitatives pour alimenter les décisions relatives à la stratégie commerciale, financière et ressources humaines de l'enseigne. Il présente les prévisionnels auprès de la hiérarchie et argumente ses choix. Il sélectionne et prépare les éléments à apporter aux équipes de l'établissement marchand concernant la mise en œuvre des orientations afin d'obtenir leur adhésion. Le responsable d'établissement marchand analyse les indicateurs de performance des tableaux de bord en tenant compte des objectifs fixés. Il présente à sa hiérarchie les leviers d'action et les ajustements permettant la mise en place des actions correctives afin d'atteindre les objectifs commerciaux et financiers, définit les modalités de la mise en œuvre et coordonne les actions.

Le responsable d'établissement marchand identifie les besoins en ressources humaines à partir des compétences internes disponibles, dans le respect de la réglementation en vigueur. Il élabore un processus de recrutement en tenant compte des dispositions réglementaires en matière d'embauche d'un salarié en situation de handicap et contrôle sa mise en œuvre. Il identifie des tuteurs potentiels en mesure d'accompagner les salariés recrutés, organise leur formation et s'assure du bon déroulement du tutorat et de la mise en œuvre du parcours d'intégration du salarié. Le responsable d'établissement marchand prévoit les besoins humains adaptés à chaque poste de manière réaliste. Il prend en compte d'éventuels besoins spécifiques de salariés en situation de handicap.

L'emploi s'exerce en petite, moyenne ou grande surface, alimentaire, non alimentaire, spécialisée, dans l'espace de vente, dans les réserves et dans un bureau. Les conditions d'exercice, l'effectif et la composition des équipes varient selon la taille de l'établissement marchand et la nature des produits et des services proposés. L'emploi peut nécessiter des déplacements hors de l'établissement marchand.

Les conditions d'exercice varient selon la taille de l'espace de vente, de la nature des produits vendus, de la composition des équipes. Elles varient aussi en fonction du niveau de responsabilité du responsable d'établissement marchand. En tant que salarié d'une enseigne, le responsable d'établissement marchand se conforme aux directives de l'enseigne. En tant qu'indépendant, le responsable d'établissement marchand assure ses fonctions selon la politique commerciale et les procédures de son entreprise.

Le responsable d'établissement marchand est en contact avec les transporteurs, les fournisseurs, les conseillers commerciaux, le réceptionnaire, le gestionnaire de stocks, les employés libre-service, la hiérarchie, le personnel de sécurité et de maintenance et les services internes de l'enseigne tels que les ressources humaines, le contrôle de gestion, le service paie, le service marketing et communication, le service client, la centrale d'achat, la comptabilité et la logistique.

En fonction des contraintes de l'activité, des fluctuations clients et aléas, ses horaires de travail peuvent être décalés et des astreintes sont possibles. Il peut être amené à travailler le dimanche et certains jours fériés.

Ses principales activités sont les suivantes :

- coordonner et améliorer l'activité commerciale de l'établissement marchand,
- contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne et optimiser la performance économique de l'établissement marchand,
- manager les salariés de l'établissement marchand.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Coordonner et améliorer l'activité commerciale de l'établissement marchand

- Gérer la chaîne d'approvisionnement de l'établissement marchand
- Piloter l'offre commerciale de l'établissement marchand
- Bâtir et développer l'expérience client

Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne et optimiser la performance économique de l'établissement marchand

- Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne
- Etablir et présenter les prévisionnels de l'établissement marchand
- Analyser les performances de l'établissement marchand et définir les actions correctives

Manager les salariés de l'établissement marchand

- Piloter les processus de recrutement et d'intégration des salariés de l'établissement marchand
- Optimiser la performance collective des équipes et la performance individuelle des salariés de l'établissement marchand
- Manager l'activité quotidienne de l'établissement marchand et favoriser la cohésion des équipes
- Mobiliser les équipes dans la gestion des projets de l'établissement marchand

Blocs de compétences

RNCP38666BC01 — Coordonner et améliorer l'activité commerciale de l'établissement marchand

LISTE DE COMPÉTENCES

Gérer la chaîne d'approvisionnement de l'établissement marchand

Piloter l'offre commerciale de l'établissement marchand

Bâtir et développer l'expérience client

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle : 4 h

Tous les candidats passent cette épreuve en même temps, en présence d'un surveillant.

La mise en situation professionnelle se présente sous forme d'une étude de cas.

L'étude de cas se déroule dans un contexte d'un établissement marchand fictive.

A partir de consignes, le candidat réalise différents travaux en lien avec l'activité « Coordonner et améliorer l'activité commerciale de l'établissement marchand ».

Pour réaliser les travaux demandés, le candidat dispose :

- d'un dossier papier comprenant les consignes et les documents nécessaires ;
- d'un dossier informatique comprenant les maquettes préétablies nécessaires.

Le candidat effectue ces travaux sur un poste de travail à l'aide d'outils bureautiques (logiciels de traitement de texte et de tableur).

Il imprime ses travaux.

Le jury évalue les travaux du candidat avant l'entretien technique.

Entretien technique : 1 h

L'entretien technique a lieu après la mise en situation professionnelle.

L'entretien technique comporte trois parties :

- Pendant 30 minutes, le candidat prépare la présentation de ses travaux réalisés pendant la mise en situation.
- Pendant 10 minutes, le candidat présente son travail au jury.
- Pendant 20 minutes, le jury échange avec le candidat sur ses travaux.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 5 h

RNCP38666BC02 — Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne et optimiser la performance économique de l'établissement marchand

LISTE DE COMPÉTENCES

Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne

Etablir et présenter les prévisionnels de l'établissement marchand

Analyser les performances de l'établissement marchand et définir les actions correctives

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Présentation d'un projet réalisé en amont de la session : 20 min

En amont de l'épreuve, le candidat réalise un document et un support de présentation de type diaporama relatif à

l'activité « Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne et optimiser la performance économique de l'établissement marchand ».

Le jury prend connaissance du document avant le questionnement.

Le candidat présente le diaporama.

Entretien technique : 25 min

Le jury questionne le candidat à partir de sa présentation.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 45 min

RNCP38666BC03 — Manager les salariés de l'établissement marchand

LISTE DE COMPÉTENCES

Piloter les processus de recrutement et d'intégration des salariés de l'établissement marchand

Optimiser la performance collective des équipes et la performance individuelle des salariés de l'établissement marchand

Manager l'activité quotidienne de l'établissement marchand et favoriser la cohésion des équipes

Mobiliser les équipes dans la gestion des projets de l'établissement marchand

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Présentation d'un projet réalisé en amont de la session : 25 min

En amont de l'épreuve, le candidat réalise un document et un support de présentation de type diaporama relatif à l'activité « Manager les salariés de l'établissement marchand ».

Le jury prend connaissance du document avant le questionnement.

Le candidat présente le diaporama.

Entretien technique : 30 min

Pendant 30 minutes, le jury questionne le candidat à partir de sa présentation.

Il interroge le candidat également :

- sur les aspects réglementaires de l'intégration d'un salarié en situation de handicap ;
- sur la vérification de l'accessibilité des formations pour les salariés en situation de handicap et sur la mise en œuvre d'éventuels aménagements nécessaires.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 55 min

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

- Grandes et moyennes surfaces alimentaires ou spécialisées
- Boutiques
- Négoces interentreprises
- Autre établissement marchand

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- gérant de magasin
- gestionnaire de centre de profit
- directeur de magasin
- directeur de supermarché
- directeur de grande surface
- directeur de drive
- directeur de supermarché de proximité
- responsable de surface de vente
- responsable de supermarché
- responsable / animateur
- responsable de magasin
- responsable de boutique
- responsable de succursale
- responsable de point de vente
- responsable de département
- responsable e-commerce

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, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE
Le jury du titre est habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education)

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	8 500 €
Selon la branche	6 000 € – 9 367 €
Prise en charge	Branches concernées
8 500 €	Valeur par défaut · 177 branches
9 367 €	CPNE Casinos, CPNE FP Commerce de Détail de l'Horlogerie Bijouterie, CPNE Transport aérien : personnel au sol, CPNE de l'édition de livres, de l'édition phonographique et de l'édition de musique, CPNEF des Espaces de Loisirs, d'Attractions et Culturels (ELAC)
6 000 €	CNPE de la Plasturgie et des Composites, CPNE des agents généraux d'assurance, CPNEFP Carrières et matériaux, CPNEFP de la métallurgie
8 535 €	CPNEFP Grands Magasins/ Magasins Populaires, CPNEFP Habillement succursaliste, CPNEFP du Négoce de l'ameublement
8 000 €	CNPE des sociétés financières, CPNE de l'ingénierie, des services informatiques et du conseil

8 993 €	CPNEFP de l'enseignement privé indépendant
8 992 €	CPNE Travail Temporaire
8 735 €	CPNEFP Commerce succursaliste de la Chaussure
8 583 €	CPNEFP Coopératives de consommateurs
8 280 €	CPNEFP Professions de la Photographie
8 094 €	CPNEFP du négoce des matériaux de construction
8 057 €	CPNEFP de la branche des entreprises du bureau et du numérique (commerces et services)
7 569 €	CPNEFP Branche du Commerce de Détail Non Alimentaire
7 500 €	CPNE des industries de santé (CPNEIS)
7 374 €	CPNE FP Branche des magasins du Bricolage
7 271 €	CPNEFP des métiers du commerce de détail alimentaire spécialisé
7 200 €	CPNEFP Commerce à distance
6 700 €	CPNE de la branche des experts comptables et commissaires aux comptes
6 600 €	CPNEFP des commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager
6 336 €	CPNEFP Sports Loisirs

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	03/03/2029
Date de dernière délivrance possible	03/03/2030

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF
www.travail-emploi.gouv.fr

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38666/>

Où se former

Formations référencées	58
Organismes	33
Régions couvertes	12
Prix indicatif	790 € – 13 143 €
Durée	117 – 1627 h

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

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	126
Organismes gestionnaires (CFA)	99

Organismes formateurs	112
Régions couvertes	15
Départements couverts	54
Organismes certifiés Qualiopi	109
Formations à distance	11
Sessions	de 12/2024 à 08/2030

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	30
Parcours menés à terme	9
Taux d'achèvement	30 %
Période	11/2024 – 09/2026

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	34
Montant total engagé	112 291 €
Coût moyen par dossier	3 303 €
Durée moyenne	407 h
Période	10/2024 – 09/2026
France compétences	73 %
France Travail	14 %
Régions	7 %
Reste à charge titulaire	5 %
Entreprise	1 %

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