



F F C A T
FÉDÉRATION FRANÇAISE des COOPÉRATIVES AGRICOLES
De COLLECTE, d'APPROVISIONNEMENT et de TRANSFORMATION
11 rue des Halles – 75039 PARIS CEDEX 01
Tél : 01 53 00 90 00 – Fax : 01 40 26 64 64



S Y N C O P A C
FÉDÉRATION NATIONALE des COOPÉRATIVES
de PRODUCTION et d'ALIMENTATION ANIMALES
129 bd St Germain – 75279 PARIS CEDEX 06
Tél: 01 43 29 87 02 – Fax : 01 43 29 13 22

**CERTIFICAT DE QUALIFICATION
PROFESSIONNELLE**

RESPONSABLE DE MAGASIN

23 janvier 2001 *(avenant n°85)*

Ce document comprend les 4 référentiels suivants :

- Référentiel professionnel
- Référentiel des compétences
- Référentiel de formation
- Référentiel d'évaluation

Référentiel professionnel
RESPONSABLE DE MAGASIN

Identification de l'emploi et des entreprises

♦ Appellation de l'emploi

L'emploi décrit dans ce référentiel professionnel est celui de **Responsable de magasin**.

En fonction de l'importance du point de vente, de l'effectif et du chiffre d'affaires, plusieurs niveaux existent.

♦ Identification des entreprises concernées par le CQP

Ce sont des entreprises pour la plupart sous statut coopératif, filiales ou sous filiales de coopératives. Les structures sont de tailles diverses.

Les points de vente de ces sociétés présentent une extrême hétérogénéité ; ils comprennent :

- **le LISA professionnel** : il est situé sur un site à prédominance agricole. Il assure la distribution d'un assortiment relativement restreint de produits à destination professionnelle et grand public. (surface de vente –500 m2)
- **le LISA standard** : il est positionné soit à proximité d'un site agricole, soit isolé et il distribue un assortiment limité de produits à destination professionnelle. Par contre la distribution de produits grand public est dominante avec une extension plus ou moins importante vers le végétal. (surface de vente 500/1500 m2)
- **le LISA évolutif** : il est généralement situé hors d'un site agricole. Il peut être localisé dans une zone commerciale. Il distribue exclusivement un assortiment de type loisirs verts avec une gamme large et variée dans certains secteurs. (animalerie, végétal, bricolage...)

lisa : libre service agricole

Description de l'emploi :

♦ Situation professionnelle

Le Responsable magasin travaille dans une structure nommée Lisa standard, au sein d'une équipe plus ou moins autonome. Il en est le gestionnaire. Ce point de vente est d'importance variable et peut être rattaché à un silo de collecte des céréales, un dépôt agricole ou être indépendant.

♦ **Situation fonctionnelle**

Il est placé sous la responsabilité soit :

- du Responsable de l'activité LISA
- du Responsable de site agricole
- du Directeur Appro ou de la filiale
- du Responsable de région

Il anime et dirige une équipe dont l'amplitude peut aller de 2 à 5 personnes.

Un Responsable a sous sa responsabilité différents salariés : vendeur(s), vendeuse(s) conseil, caissier(s), caissière(s) et éventuellement vendeur(s) vendeuse(s) spécialisé(es).

Il est en relation avec les clients, les fournisseurs et éventuellement les livreurs, les agriculteurs adhérents de la coopérative et avec l'environnement local.

Progression dans et hors de l'emploi :

♦ **Conditions requises pour exercer l'emploi**

Le Responsable de magasin doit développer :

- le sens commercial
- un esprit de gestion rigoureux
- des capacités à animer et diriger une équipe

♦ **Evolution dans l'emploi**

Dans la filière les Responsables de magasin lisa standard peuvent évoluer vers une fonction de :

- responsable de magasin lisa évolutif
- animateurs de réseau de plusieurs LISA
- marchandiseur de plusieurs LISA selon l'importance de la structure
- acheteur pour une structure LISA

♦ **Evolution hors de l'emploi**

Dans une autre filière de la coopérative, vers :

- technico-commercial
- chef de dépôt
- directeur de filiale

Fonctions et activités de l'emploi

Les activités du Responsable de magasin sont regroupées en deux fonctions

- les fonctions directement liées à l'emploi, recouvrant :

- 3 les missions de management
- 3 de gestion économique d'un point de vente
- 3 animation/ commercial/marketing
- 3 gestion administrative et réglementaire

- les fonctions optionnelles :

- 3 il peut être responsable de l'activité Appro
- 3 il peut participer à des groupes de travail, commissions inter-sociétés

Fiches descriptives des missions

C'est le **gestionnaire d'un point de vente**. Il est le garant de la politique de l'entreprise, en applique la stratégie et veille à son accomplissement.

Ses missions :

1. management
2. gestion économique d'un point de vente
3. animation/commercial/marketing
4. gestion administrative et réglementaire

Mission 1 : Management de type participatif

Il applique et fait appliquer la stratégie de l'entreprise

Il anime et motive une équipe de 2 à 5 personnes et exerce une autorité hiérarchique sur celle-ci

Il organise le temps de travail dans le respect de l'accord d'entreprise et de la législation en vigueur suivant un planning qui répartit les tâches et fonctions au sein du magasin en intégrant les congés et les absences

Il peut participer au recrutement

Il assure l'interface pour la circulation de l'information entre la direction et le personnel

Il participe aux entretiens individuels du personnel, fixe les objectifs de progrès

Il propose les besoins de formation de son équipe

Il est tuteur des nouveaux arrivants et assure leur bonne intégration

Il suit les stagiaires présents dans son magasin et veille à leur formation

Il peut participer activement aux groupes de réflexions organisés par son entreprise pour les missions le concernant

Mission 2 : Gestion économique d'un point de vente

Il suit et analyse les différents ratios de gestion

Il maîtrise et agit sur l'ensemble des facteurs contribuant à l'optimisation de la gestion par le biais des tableaux de bord

Il développe le CA, analyse son évolution et sa répartition

Il développe le niveau global de marge en veillant au respect de la politique tarifaire sur le plan unitaire et au niveau des familles de produits

Il veille en permanence à ce que les stocks soient compatibles avec l'activité par le biais des indicateurs (démarque, rotation)

Il utilise les inventaires tournants et annuels en respectant les procédures

Il prend les mesures nécessaires pour minorer la démarque (connue et inconnue) grâce aux outils mis à sa disposition

Il est responsable des flux financiers au sein du point de vente et en assure un contrôle régulier

Il mène une stratégie d'approvisionnement en cohérence avec les prévisions de vente

Il a connaissance et agit en fonction des moyens mis à sa disposition sur les charges directes

Il a la charge du suivi de l'encours client dans la limite de ses moyens

Il est force de proposition en matière d'investissement

Mission 3 : Animation/Commercial/Marketing

Il développe les ventes grâce à une bonne adéquation entre l'offre/produits et les demandes des clients

Il connaît sa zone de chalandise et sa concurrence

Il assure une veille commerciale qui lui permet d'être réactif (dont relevés de prix)

Il propose des adaptations de la politique commerciale

Il assure une bonne implantation du point de vente par le respect des règles de merchandising

Il veille au réapprovisionnement rapide des rayons après livraison

Il applique le plan promotionnel prévu et en assure la mise en place

Il valorise les outils commerciaux à sa disposition (podium, gondole, vitrine, affichage ...) et en assure la maintenance

Il fait évoluer son magasin en fonctions des saisons, notamment par une gestion des linéaires (rendement linéaire)

Il contribue à l'élaboration du budget publicitaire. Il peut en gérer une partie pour des actions locales au niveau de son magasin

Pour une bonne intégration au milieu local, il participe à des manifestations et s'informe du milieu environnant (événements)

Sa tenue vestimentaire ainsi que celle de son équipe seront correctes et appropriés et permettront au client de les reconnaître

Il maintient en permanence un assortiment sain en pratiquant une politique de solde et de liquidation adaptée

Il transmet une dynamique commerciale à l'ensemble de son équipe en inculquant les notions de rentabilité

Il développe une culture « service client » visant la satisfaction maximum de la clientèle

Il prend en charge les litiges clients dans une optique commerciale

Son action vise à valoriser l'image de l'entreprise à l'extérieur

Mission 4 : Gestion administrative et réglementaire

Il respecte et fait respecter les procédures et le règlement intérieur

Il exploite l'outil informatique

Il traite les litiges et veille à leur résolution (périmés, retour fournisseur)

Il fait appliquer et respecter l'ensemble des aspects réglementaires et légaux

Il transmet aux services concernés les documents

Il veille à la mise à jour tarifaire et à la conformité des prix affichés

Référentiel de compétences
RESPONSABLE DE MAGASIN

MISSION 1 : MANAGEMENT DE TYPE PARTICIPATIF

SAVOIR THEORIQUE OU CONNAISSANCE

Connaître la stratégie de son entreprise
Connaître les méthodes de management et d'animation d'équipe
Connaître les méthodes d'organisation
Connaître les méthodes de recrutement et d'entretien annuel

SAVOIR TECHNIQUE

Maîtriser la conduite de réunion
Capacité à résoudre les problèmes et gérer les conflits
Maîtriser les techniques de l'entretien individuel
Maîtriser les plannings de travail de son magasin

SAVOIR PRATIQUE OU EXPERIENCE

Rôle de leader
Sens relationnel
Capacité à écouter et communiquer en équipe ou en entretien de façon efficace
Stimule la circulation de l'information
Assiste et forme son personnel

SAVOIR-FAIRE

Esprit de synthèse et d'analyse

MISSION 2 : GESTION ECONOMIQUE D'UN POINT DE VENTE

| SAVOIR THEORIQUE OU CONNAISSANCE |
|--|
| <p>Connaître les principaux ratios de gestion</p> <p>Connaître les principes de la gestion des stocks</p> <p>Connaître les règles pour minorer la démarque</p> <p>Connaître les différents postes d'un compte de résultat</p> |
| SAVOIR TECHNIQUE |
| <p>Il applique la politique tarifaire</p> <p>Il respecte les procédures d'inventaire</p> <p>Il met en œuvre un suivi des flux financiers</p> <p>Il procède aux achats en fonction de son écoulement de marchandise</p> <p>Il applique les règles de gestion propres à l'entreprise</p> |
| SAVOIR PRATIQUE OU EXPERIENCE |
| <p>Veiller à l'accroissement du CA et du niveau de marge</p> <p>Etre sensible à la maîtrise des charges</p> <p>Identifier les besoins d'investissement à proposer</p> <p>Rigueur</p> <p>Disponibilité</p> <p>Prospective</p> |
| SAVOIR-FAIRE |
| <p>Esprit d'analyse et de synthèse</p> <p>Capacité organisationnelle</p> |

MISSION 3 : ANIMATION / COMMERCIAL / MARKETING

| SAVOIR THEORIQUE OU CONNAISSANCE |
|--|
| <p>Connaître les règles d'implantation d'une surface de vente Connaître les règles d'implantation d'un rayon Connaître sa zone de chalandise (ampleur – typologie) Connaître les techniques promotionnelles Connaître les principaux phénomènes saisonniers Connaître la réglementation concernant les soldes et leur mise en place Connaître la palette de services disponibles au sein de son magasin Connaître les principes du marketing Connaître sa typologie de magasin</p> |
| SAVOIR TECHNIQUE |
| <p>Connaître son environnement concurrentiel Savoir adapter son offre produit à la demande de ses clients Contrôler le bon réapprovisionnement des rayons Procéder à la mise en place des promotions Contrôler les performances économiques des différents rayons Veiller au traitement des litiges clients Maîtriser les techniques de ventes</p> |
| SAVOIR PRATIQUE OU EXPERIENCE |
| <p>Suivre et proposer des adaptations à la politique commerciale Savoir prendre des initiatives Insuffler une dynamique commerciale à son équipe Savoir communiquer Dynamisme Conviction Sens de l'écoute et de la reformulation</p> |
| SAVOIR-FAIRE |
| <p>A l'écoute du marché A l'écoute des clients Faire de son magasin un lieu de service client fidèle à l'image de son enseigne</p> |

MISSION 4 : GESTION ADMINISTRATIVE ET REGLEMENTAIRE

SAVOIR THEORIQUE OU CONNAISSANCE

Connaître les textes législatifs concernant la distribution

Connaître les principaux textes du droit du travail et la teneur du règlement intérieur

SAVOIR TECHNIQUE

Maîtriser l'outil informatique et du système d'information de l'entreprise

Respecter les procédures et veiller au traitement des litiges

Contrôler la mise à jour des tarifs et l'étiquetage

Favoriser une bonne circulation de l'information

Maîtriser le terminal de paiement et ses procédures

SAVOIR PRATIQUE OU EXPERIENCE

Rigueur

Sens des responsabilités

Pédagogique

SAVOIR-FAIRE

Capacité d'organisation

Esprit de synthèse

Savoir transmettre et faire appliquer

Référentiel de formation
RESPONSABLE DE MAGASIN

| <u>RESPONSABLE DE MAGASIN</u> | | | |
|--|-----------|--|---------------|
| PLAN DE FORMATION FEUILLE DE SYNTHESE | | | |
| CHAPITRES : | MODULES : | | Nbre de jours |
| MISSION MANAGEMENT | | | |
| VIE DU MAGASIN | 1 | ANIMATION DE L'EQUIPE | 3 |
| | 2 | TECHNIQUES D'ENTRETIEN | 2 |
| | 3 | ORGANISATION DU TRAVAIL | 3 |
| MISSION GESTION ECONOMIQUE D'UN POINT DE VENTE | | | |
| SUIVI DE L'ACTIVITE | 4 | TABLEAU DE BORD ET DIAGNOSTIC | 3 |
| | 5 | INDICATEURS DE RESULTAT | 2 |
| GESTION DES PRODUITS | 6 | MAGASIN GESTION DES STOCKS ET | 3 |
| | 7 | APPROVISIONNEMENT LA DEMARQUE | 2 |
| MISSION ANIMATION / COMMERCIAL ET MARKETING | | | |
| POLITIQUE PRODUITS | 8 | MARCHANDISAGE DES UNIVERS | 2 |
| | 9 | MARCHANDISAGE DES LINEAIRES | 2 |
| | 10 | RENTABILITE DES LINEAIRES ET DES ASSORTIMENTS | 2 |
| DYNAMIQUE MAGASIN | 11 | PROMOTION | 2 |
| | 12 | ANIMATION | 2 |
| | 13 | SAISONNALITE | 2 |
| | 14 | QUALITE DU SERVICE | 2 |
| MISSION GESTION ADMINISTRATIVE ET REGLEMENTAIRE | | | |
| SYSTEME D'INFORMATION (en interne) | 15 | MAITRISE DE L'OUTIL INFORMATIQUE POINT DE VENTE | 3 |
| REGLEMENTATION | 16 | PROCEDURES ET REGLEMENTATION | 3 |

Total
jours

38

| RESPONSABLE DE MAGASIN | MISSION MANAGEMENT | MODULE N° 1 |
|---|--------------------|-----------------------|
| | VIE DU MAGASIN | ANIMATION DE L'EQUIPE |
| OBJECTIFS PEDAGOGIQUES <ul style="list-style-type: none">• Etre capable d'animer et de motiver une équipe• Etre capable d'exercer une autorité hiérarchique sur son équipe• Etre capable de communiquer et d'assurer une bonne transmission de l'information à son équipe• Etre capable de gérer des situations difficiles• Etre capable de mettre en place des situations de délégation | | |
| ELEMENTS DU CONTENU <ul style="list-style-type: none">• Les styles de management• L'évaluation de son style• La motivation des collaborateurs• Savoir déléguer• La bonne transmission de l'information• La gestion des cas difficiles | | |

| RESPONSABLE DE MAGASIN | MISSION MANAGEMENT | MODULE N° 2 |
|---|--------------------|------------------------|
| | VIE DU MAGASIN | TECHNIQUES D'ENTRETIEN |
| <p>OBJECTIFS PEDAGOGIQUES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Etre capable de conduire un entretien et de définir des objectifs de progrès • Etre capable de participer à un recrutement • Etre capable d'intégrer les nouveaux arrivants et de définir les besoins de formation de son équipe <p>ELEMENTS DU CONTENU</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'entretien annuel, un moment important, ses différentes étapes • Rendre l'évaluation objective • Acquérir les savoir-faire relationnels pour conduire avec succès l'entretien • Le recrutement • Le déroulement et la conduite d'entretien | | |

| RESPONSABLE DE MAGASIN | MISSION MANAGEMENT | MODULE N° 3 |
|--|--------------------|-------------------------|
| | VIE DU MAGASIN | ORGANISATION DU TRAVAIL |
| <p>OBJECTIFS PEDAGOGIQUES</p> <ul style="list-style-type: none">• Etre capable de mettre en place l'organisation d'un point de vente• Etre capable de bien définir les tâches de chacun• Etre capable de gérer les pointes d'activité saisonnière <p>ELEMENTS DU CONTENU</p> <ul style="list-style-type: none">• Analyse de la décomposition des ventes sur un exercice• Gestion des pointes d'activité saisonnière• L'influence de la réduction du temps de travail sur l'organisation• La délégation, la répartition des tâches• Les binômes de compétences• Mise en place des plannings, suivi | | |

| RESPONSABLE DE MAGASIN | MISSION GESTION ECONOMIQUE D'UN POINT DE VENTE | MODULE N° 4 |
|---|---|--|
| | SUIVI DE L'ACTIVITE | TABLEAU DE BORD ET DIAGNOSTIC |
| <p>OBJECTIFS PEDAGOGIQUES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Etre capable de suivre et d'analyser les différents ratios de gestion de son point de vente • Etre capable de maîtriser et d'agir sur les facteurs contribuant à l'optimisation du point de vente • Etre capable, après analyse d'un cas précis, de prendre les mesures correctives qui s'imposent <p>ELEMENTS DU CONTENU</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le suivi de l'activité • Les principaux ratios de gestion en LISA • Comment interpréter certaines évolutions • La réactivité, une obligation pour accroître sa part de marché • Les points clés de la réussite en LISA • La responsabilisation par univers | | |

| RESPONSABLE DE MAGASIN | MISSION GESTION ECONOMIQUE D'UN POINT DE VENTE | MODULE N° 5 |
|--|--|------------------------------------|
| | SUIVI DE L'ACTIVITE | INDICATEURS DE RESULTAT MAGASIN |
| <p>OBJECTIFS PEDAGOGIQUES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Etre capable de comprendre les principaux mécanismes d'un compte de résultat • Etre capable d'identifier les lignes sur lesquelles on peut agir directement <p>ELEMENTS DU CONTENU</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le mode de présentation d'un compte de résultat • Le chiffre d'affaires, la marge brute commerciale • Les charges d'exploitation • Les investissements • Les charges financières • Le résultat d'exploitation | | |

| RESPONSABLE DE MAGASIN | MISSION GESTION D'UN POINT DE VENTE | MODULE N° 6 |
|--|--|--|
| | GESTION DES PRODUITS | GESTION DES STOCKS ET APPROVISIONNEMENT |
| <p>OBJECTIFS PEDAGOGIQUES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Etre capable de maintenir un niveau de stock compatible avec l'activité • Etre capable d'interpréter les indicateurs de stock et de se montrer réactif • Etre capable de mieux gérer ses approvisionnements en se dotant, ou en utilisant des systèmes d'aide à la commande • Etre capable de traiter ses approvisionnements saisonniers à partir d'historiques précis • Etre capable de maîtriser les procédures d'inventaire et d'en assurer un bon déroulement <p>ELEMENTS DU CONTENU</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le stock coût et évaluation • Analyse par rayon et famille, les indicateurs de stock • La détermination des cadences de vente • Les méthodes d'approvisionnement • La gestion des produits saisonniers • Les inventaires | | |

| RESPONSABLE DE MAGASIN | MISSION GESTION D'UN POINT DE VENTE | MODULE N° 7 |
|---|--|-------------|
| | GESTION DES PRODUITS | LA DEMARQUE |
| <p>OBJECTIFS PEDAGOGIQUES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Etre capable d'appliquer et de faire appliquer les procédures concernant la démarque • Etre capable d'identifier les sources majeures de démarque et donc de mettre en place les actions devant permettre de la minorer • Etre capable, en fonction du niveau de démarque constaté sur certains produits, de proposer des modulations tarifaires | | |
| <p>ELEMENTS DU CONTENU</p> <ul style="list-style-type: none"> • La démarque : définition générale. Les différents types • Le poids de la démarque dans le résultat d'exploitation • Les principales sources de démarque • Les moyens d'action pour diminuer la démarque • Les procédures d'enregistrement et de suivi • La gestion de la démarque | | |

| RESPONSABLE DE MAGASIN | MISSION ANIMATION, COMMERCIAL ET MARKETING | MODULE N° 8 |
|---|--|------------------------------|
| | POLITIQUE PRODUITS | MARCHANDISAGE DES UNIVERS |
| <p>OBJECTIFS PEDAGOGIQUES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Etre capable en fonction du comportement des consommateurs et de la vocation du point de vente, de constituer des univers logiques et homogènes • Etre capable en fonction des éléments de rentabilité à disposition, de définir l'importance de cet univers • Etre capable d'implanter les différents rayons et familles d'un point de vente afin d'en optimiser la fréquentation et l'activité <p>ELEMENTS DU CONTENU</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'esprit du merchandising • Les attentes et les comportements des consommateurs • La conception de l'espace de vente • La répartition des linéaires par famille de produits • La saisonnalité des univers | | |

| RESPONSABLE DE MAGASIN | MISSION ANIMATION, COMMERCIAL ET MARKETING | MODULE N° 9 |
|---|--|--------------------------------|
| | POLITIQUE PRODUITS | MARCHANDISAGE DES LINEAIRES |
| <p>OBJECTIFS PEDAGOGIQUES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Etre capable de présenter les produits de manière claire et logique dans le respect des règles d'implantation • Etre capable de maintenir un rayon attractif en respectant un schéma d'implantation type • Etre capable d'assurer la permanence d'un balisage et d'un étiquetage produit efficace • Etre capable d'intégrer dans la démarche d'implantation produit les critères de rentabilité <p>ELEMENTS DU CONTENU</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les principes d'implantation • Les valeurs du linéaire • Les différents types d'implantation • La maintenance du linéaire • Implantation et rentabilité | | |

| RESPONSABLE DE MAGASIN | MISSION ANIMATION, COMMERCIAL ET MARKETING | MODULE N°10 |
|--|--|------------------------------|
| | POLITIQUE PRODUITS | RENTABILITE DES LINEAIRES |
| <p>OBJECTIFS PEDAGOGIQUES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Etre capable d'analyser la composition de l'assortiment • Etre capable de mesurer la rentabilité d'une famille de produits dans un linéaire donné • Etre capable de proposer des solutions afin d'optimiser la rentabilité des familles de produits <p>ELEMENTS DU CONTENU</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principes de construction d'un assortiment • Les méthodes d'analyse • La rentabilité des linéaires • Etudes des rendements du linéaire • La prise de décision | | |

| RESPONSABLE DE MAGASIN | MISSION ANIMATION, COMMERCIAL ET MARKETING | MODULE N°11 |
|---|---|------------------|
| | DYNAMIQUE MAGASIN | PROMOTION |
| <p>OBJECTIFS PEDAGOGIQUES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Etre capable de créer une ambiance promotionnelle au sein du point de vente • Etre capable de valoriser tous les supports promotionnels tout au long d'une promotion • Etre capable de maîtriser les quantitatifs promotionnels • Etre capable de mettre en place un planning promotionnel • Etre capable de créer une dynamique commerciale <p>ELEMENTS DU CONTENU</p> <ul style="list-style-type: none"> • Créer une ambiance promotionnelle • La valorisation des supports • La détermination des quantitatifs promotionnels • La réalisation d'un planning • Le suivi et l'analyse des résultats promotionnels | | |

| RESPONSABLE DE MAGASIN | MISSION ANIMATION, COMMERCIAL ET MARKETING | MODULE N° 12 |
|--|---|------------------|
| | DYNAMIQUE MAGASIN | ANIMATION |
| <p>OBJECTIFS PEDAGOGIQUES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Etre capable de déterminer un plan d’animation du magasin • Etre capable d’assurer la bonne mise en place des animations en magasin • Etre capable d’organiser des actions d’animation spécifiques à son point de vente • Etre capable d’apporter à son point de vente une image d’originalité <p>ELEMENTS DU CONTENU</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pourquoi une dynamique magasin • Mise en place d’une ambiance autour du circuit client • Les zones de force de l’animation • Un thème, une logique client • Les éléments clés d’une mise en situation | | |

| RESPONSABLE DE MAGASIN | MISSION ANIMATION, COMMERCIAL ET MARKETING | MODULE N° 13 |
|--|---|---------------------|
| | DYNAMIQUE MAGASIN | SAISONNALITE |
| OBJECTIFS PEDAGOGIQUES | | |
| <ul style="list-style-type: none">• Etre capable de connaître les phénomènes saisonniers LISA• Etre capable de moduler son magasin en fonction des saisons• Etre capable de déterminer les modulations du linéaires par famille de produits• Etre capable d'adapter ses stocks aux sorties de marchandise• Etre capable de concevoir la rotation annuelle de la zone saisonnière | | |
| ELEMENTS DU CONTENU | | |
| <ul style="list-style-type: none">• Etude des saisonnalités LISA par famille de produits• Les dominantes mensuelles• Les modulations du linéaire• La modulation des commandes• Implantation printemps / automne. La zone saisonnière | | |

| RESPONSABLE DE MAGASIN | MISSION ANIMATION, COMMERCIAL ET MARKETING | MODULE N° 14 |
|---|---|---------------------------|
| | DYNAMIQUE MAGASIN | QUALITE DU SERVICE |
| <p>OBJECTIFS PEDAGOGIQUES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Etre capable de mettre en place une action de qualité du service au sein d'un point de vente • Etre capable d'expliciter cette démarche, vis à vis du personnel et des clients • Etre capable de respecter les engagements de cette politique de service <p>ELEMENTS DU CONTENU</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evolution du commerce et des attentes des clients • La notion de qualité du service • Mise en place d'une démarche qualité du service • Le service relationnel : communiquer avec les clients, le personnel vecteur d'image • Le management de la qualité : sensibiliser le personnel, entretenir la motivation | | |

| RESPONSABLE DE MAGASIN | MISSION ADMINISTRATIVE ET REGLEMENTAIRE | MODULE N° 15 |
|--|--|--------------------------------|
| | SYSTEME D'INFORMATION | INFORMATIQUE POINT DE VENTE |
| <p>OBJECTIFS PEDAGOGIQUES</p> <ul style="list-style-type: none">• Etre capable de maîtriser l'outil informatique ainsi que le système d'information de l'entreprise• Etre capable d'utiliser avec efficacité toutes les applications de suivi et de gestion• Etre capable de maîtriser le système d'encaissement <p>ELEMENTS DU CONTENU</p> <ul style="list-style-type: none">• Spécificités et caractéristiques de l'outil informatique LISA• Les échanges de données prioritaires• Les applications essentielles• Le terminal de paiement• Les procédures informatiques <p>(en interne)</p> | | |

| RESPONSABLE DE MAGASIN | MISSION ADMINISTRATIVE ET REGLEMENTAIRE | MODULE N° 16 |
|--|--|---------------------------------|
| | REGLEMENTATION | PROCEDURES ET REGLEMENTATION |
| <p>OBJECTIFS PEDAGOGIQUES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Etre capable de respecter et de faire respecter les procédures internes d'une structure • Etre capable de respecter et de faire respecter la réglementation en vigueur dans les LISA • Etre capable d'assurer une bonne transmission des informations et des données <p>ELEMENTS DU CONTENU</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les différents services de contrôle • La publicité des prix • Les opérations promotionnelles • La protection des consommateurs. La réglementation produit • Les principales procédures. Exemples de règlement intérieur • Les conditions de travail, d'hygiène et de sécurité | | |

Référentiel d'évaluation
RESPONSABLE DE MAGASIN

- Evaluation des compétences
- Evaluation des connaissances

EVALUATION DES COMPETENCES

L'évaluation sera faite au moyen d'une grille de positionnement par rapport à chacun des modules, regroupés ensuite par activité. Ces évaluations seront menées sur le point de vente et produites à la fois par le salarié et par son tuteur en trois étapes :

- avant le démarrage de la formation
- à mi-parcours de la formation
- à la fin de la période sur laquelle se déroule le cycle

Elles constituent un point de repère et leur contenu peut varier d'une situation à une autre ; elles peuvent donc être adaptées à chaque cas.

Chaque compétence doit faire l'objet d'une évaluation en cours de formation :

- La compétence n'est pas maîtrisée, alors cochez la case « a »,
- Elle est partiellement maîtrisée, alors cochez la case « b »,
- Elle est maîtrisée totalement, alors cochez la case « c ».

L'utilisation de ces grilles doit permettre les réajustements éventuellement nécessaires du parcours de formation et au salarié d'identifier les compétences qu'il n'a pas encore acquises et ainsi de les approfondir.

A l'issue du cycle, une note sera affectée par module et une moyenne sera effectuée par mission.

La note du C.Q.P. portant sur la mise en œuvre des compétences sera déterminée en faisant la moyenne des notes obtenues dans chacune des missions.

C.Q.P. RESPONSABLE DE MAGASIN

GRILLE DE POSITIONNEMENT

RESPONSABLE DE MAGASIN / MISSION MANAGEMENT

| | A | B | C | N° de module |
|--|---|---|---|--------------|
| Vie du magasin | | | | |
| 1. Animer et motiver une équipe | | | | 1 |
| 2. Exercer une autorité hiérarchique sur son équipe | | | | 1 |
| 3. Communiquer et assurer une bonne transmission de l'information à son équipe | | | | 1 |
| 4. Gérer des situations difficiles | | | | 1 |
| 5. Mettre en place des situations de délégation | | | | 1 |
| NOTE DU MODULE 1 | | | | |
| 6. Conduire un entretien individuel et définir des objectifs de progrès | | | | 2 |
| 7. Participer activement à un recrutement | | | | 2 |
| 8. Intégrer les nouveaux arrivants et définir les besoins de formation de son équipe | | | | 2 |
| NOTE DU MODULE 2 | | | | |

| | A | B | C | N° de module |
|---|---|---|---|--------------|
| 9. Mettre en place l'organisation d'un point de vente | | | | 3 |
| 10. Bien définir les tâches de chacun | | | | 3 |
| 11. Gérer les pointes d'activité saisonnière | | | | 3 |
| NOTE DU MODULE 3 | | | | |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| NOTE MOYENNE DE LA MISSION MANAGEMENT | | | | |
|--|--|--|--|--|

C.Q.P. RESPONSABLE DE MAGASIN

GRILLE DE POSITIONNEMENT

RESPONSABLE DE MAGASIN / MISSION GESTION ECONOMIQUE D'UN POINT DE VENTE

| | A | B | C | N° de module |
|--|---|---|---|--------------|
| Suivi de l'activité | | | | |
| 1. Suivre et analyser les différents ratios de gestion de son point de vente | | | | 4 |
| 2. Maîtriser et agir sur les facteurs contribuant à l'optimisation du point de vente | | | | 4 |
| 3. Après analyse d'un cas précis, prendre les mesures correctives qui s'imposent | | | | 4 |
| NOTE DU MODULE 4 | | | | |
| 4. Comprendre les principaux mécanismes d'un compte de résultat | | | | 5 |
| 5. Identifier les lignes sur lesquelles on peut agir directement | | | | 5 |
| NOTE DU MODULE 5 | | | | |

| | A | B | C | N° de module |
|---|---|---|---|--------------|
| Gestion des produits | | | | |
| 6. Maintenir un niveau de stock compatible avec l'activité | | | | 6 |
| 7. Interpréter les indicateurs de stock et se montrer réactif | | | | 6 |
| 8. Mieux gérer ses approvisionnements en se dotant, ou en utilisant, des systèmes d'aide à la (?) | | | | 6 |
| 9. Traiter ses approvisionnements saisonniers à partir d'historiques précis | | | | 6 |
| 10. Maîtriser les procédures d'inventaire et en assurer un bon déroulement | | | | 6 |
| NOTE DU MODULE 6 | | | | |
| 11. Appliquer et faire appliquer les procédures concernant la démarque | | | | 7 |
| 12. Identifier les sources majeures de démarque et mettre en place les actions devant permettre de la minorer | | | | 7 |
| 13. En fonction du niveau de démarque constaté sur certains produits, proposer des modulations tarifaires | | | | 7 |
| NOTE DU MODULE 7 | | | | |
| NOTE MOYENNE DE LA MISSION GESTION ECONOMIQUE D'UN POINT DE VENTE | | | | |

C.Q.P. RESPONSABLE DE MAGASIN
GRILLE DE POSITIONNEMENT
RESPONSABLE DE MAGASIN / MISSION ANIMATION, COMMERCIAL ET MARKETING

| | A | B | C | N° de module |
|--|---|---|---|--------------|
| Politique produits | | | | |
| 1. En fonction du comportement des consommateurs et de la vocation du point de vente, constituer des univers logiques et homogènes | | | | 8 |
| 2. En fonction des éléments de rentabilité à disposition, définir l'importance de cet univers | | | | 8 |
| 3. Implanter les différents rayons et familles d'un point de vente afin d'en optimiser la fréquentation et l'activité | | | | 8 |
| NOTE DU MODULE 8 | | | | |
| 4. Présenter les produits de manière claire et logique dans le respect des règles d'implantation | | | | 9 |
| 5. Maintenir un rayon attractif en respectant un schéma d'implantation type | | | | 9 |
| 6. Assurer la permanence d'un balisage et d'un étiquetage produit efficace | | | | 9 |
| 7. Intégrer dans la démarche d'implantation produit les critères de rentabilité | | | | 9 |
| NOTE DU MODULE 9 | | | | |

| | A | B | C | N° de module |
|---|---|---|---|--------------|
| 8. Analyser la composition de l'assortiment | | | | 10 |
| 9. Mesurer la rentabilité d'une famille de produits dans un linéaire donné | | | | 10 |
| 10. Proposer des solutions afin d'optimiser la rentabilité des familles de produits | | | | 10 |
| NOTE DU MODULE 10 | | | | |
| Dynamique magasin | | | | |
| 11. Créer une ambiance promotionnelle au sein du point de vente | | | | 11 |
| 12. Valoriser tous les supports promotionnels tout au long d'une promotion | | | | 11 |
| 13. Maîtriser les quantitatifs promotionnels | | | | 11 |
| 14. Mettre en place un planning promotionnel | | | | 11 |
| 15. Créer une dynamique commerciale | | | | 11 |
| NOTE DU MODULE 11 | | | | |
| 16. Déterminer un plan d'animation du magasin | | | | 12 |
| 17. Assurer la bonne mise en place des animations en magasin | | | | 12 |
| 18. Organiser des actions d'animation spécifiques à son point de vente | | | | 12 |
| 19. Apporter à son point de vente une image d'originalité | | | | 12 |
| NOTE DU MODULE 12 | | | | |

| | A | B | C | N° de module |
|--|---|---|---|--------------|
| 20. Etre capable de connaître les phénomènes saisonniers LISA | | | | 13 |
| 21. Etre capable de moduler son magasin en fonction des saisons | | | | 13 |
| 22. Etre capable de déterminer les modulations du linéaire par famille de produits | | | | 13 |
| 23. Etre capable d'adapter ses stocks aux sorties de marchandise | | | | 13 |
| 24. Etre capable de concevoir la rotation annuelle de la zone saisonnière | | | | 13 |
| NOTE DU MODULE 13 | | | | |
| 25. Mettre en place une action de qualité du service au sein d'un point de vente | | | | 14 |
| 26. Expliciter cette démarche vis-à-vis du personnel et des clients | | | | 14 |
| 27. Respecter les engagements de cette politique de service | | | | 14 |
| NOTE DU MODULE 14 | | | | |
| NOTE MOYENNE DE LA MISSION ANIMATION, COMMERCIAL ET MARKETING | | | | |

C.Q.P. RESPONSABLE DE MAGASIN

GRILLE DE POSITIONNEMENT

RESPONSABLE DE MAGASIN / MISSION **Gestion administrative et réglementaire**

| | A | B | C | N° de module |
|---|---|---|---|--------------|
| Systemes d'information | | | | |
| 1. Maîtriser l'outil informatique ainsi que le système d'information de l'entreprise | | | | 15 |
| 2. Utiliser avec efficacité toutes les applications de suivi et de gestion | | | | 15 |
| 3. Maîtriser le système d'encaissement | | | | 15 |
| NOTE DU MODULE 15 | | | | |
| 4. Etre capable de respecter et de faire respecter les procédures internes d'une structure | | | | 16 |
| 5. Etre capable de respecter et de faire respecter la réglementation en vigueur dans les LISA | | | | 16 |
| 6. Etre capable d'assurer une bonne transmission des informations et des données | | | | 16 |
| NOTE DU MODULE 16 | | | | |
| NOTE MOYENNE DE LA MISSION GESTION ADMINISTRATIVE ET REGLEMENTAIRE | | | | |

C.Q.P. RESPONSABLE DE MAGASIN

**SYNTHESE DES MOYENNES
CONCERNANT LA MISE EN ŒUVRE DES COMPETENCES**

| | |
|--|---|
| MISSION MANAGEMENT: | <input type="text" value="/20"/> |
| MISSION GESTION ECONOMIQUE D'UN POINT DE VENTE : | <input type="text" value="/20"/> |
| MISSION ANIMATION, COMMERCIAL ET MARKETING : | <input type="text" value="/20"/> |
| MISSION GESTION ADMINISTRATIVE ET REGLEMENTAIRE : | <input type="text" value="/20"/> |
| NOTE GLOBALE : | <input type="text" value="80"/> <input type="text" value="4"/> |
| | ↓ |
| NOTE MOYENNE C.Q.P. CONCERNANT LA MISE EN ŒUVRE DES COMPETENCES | <input type="text" value="/20"/> |

EVALUATION DES CONNAISSANCES

L'évaluation des connaissances sera menée au niveau de chacun des modules, regroupés ensuite par activité.

Ces évaluations seront faites par le ou les formateurs qui sont intervenus dans la rubrique concernée et donnera lieu à une note pour chacune des activités.

Ces contrôles seront réalisés au cours de la période en centre de formation. La note finale sera la moyenne des résultats obtenus dans chaque activité.

C.Q.P. RESPONSABLE DE MAGASIN

EVALUATION DES CONNAISSANCES

RESPONSABLE DE MAGASIN / MISSION **Management**

MODULE 1

CRITERES D'EVALUATION PEDAGOGIQUE

Lors d'une simulation, mettre en œuvre le processus de management de groupe.

| | |
|-------------------------|--|
| NOTE DU MODULE : | |
|-------------------------|--|

MODULE 2

CRITERES D'EVALUATION PEDAGOGIQUE

Lors d'une simulation, mettre en œuvre un processus d'entretien annuel ou de recrutement.

| | |
|-------------------------|--|
| NOTE DU MODULE : | |
|-------------------------|--|

MODULE 3

CRITERES D'EVALUATION PEDAGOGIQUE

Citer les éléments essentiels d'un bon schéma organisationnel.

| | |
|-------------------------|--|
| NOTE DU MODULE : | |
|-------------------------|--|

| | |
|--|--|
| NOTE MOYENNE DE LA MISSION MANAGEMENT | |
|--|--|

| |
|--|
| <p align="center">C.Q.P. RESPONSABLE DE MAGASIN EVALUATION DES CONNAISSANCES</p> |
|--|

RESPONSABLE DE MAGASIN / MISSION **Gestion économique d'un point de vente**

MODULE 4

CRITERES D'EVALUATION PEDAGOGIQUE

Citer les principaux indicateurs de gestion d'un point de vente LISA et analyser un cas avec propositions de mesures correctives.

| | |
|-------------------------|--|
| NOTE DU MODULE : | |
|-------------------------|--|

MODULE 5

CRITERES D'EVALUATION PEDAGOGIQUE

Commenter et analyser un compte de résultat.

| | |
|-------------------------|--|
| NOTE DU MODULE : | |
|-------------------------|--|

MODULE 6

CRITERES D'EVALUATION PEDAGOGIQUE

Questionnaire sur la gestion des stocks ainsi que sur les normes.

Décrire le processus de réalisation d'un inventaire.

| | |
|-------------------------|--|
| NOTE DU MODULE : | |
|-------------------------|--|

MODULE 7

CRITERES D'EVALUATION PEDAGOGIQUE

Décrire parfaitement les procédures à respecter concernant la démarque.

Citer les différents moyens existants pour minorer la démarque.

| | |
|-------------------------|--|
| NOTE DU MODULE : | |
|-------------------------|--|

| | |
|--|--|
| NOTE MOYENNE DE LA MISSION GESTION ECONOMIQUE D'UN POINT DE VENTE | |
|--|--|

| |
|--|
| <p align="center">C.Q.P. RESPONSABLE DE MAGASIN EVALUATION DES CONNAISSANCES</p> |
|--|

RESPONSABLE DE MAGASIN / MISSION **Animation, commercial et marketing**

MODULE 8

CRITERES D'EVALUATION PEDAGOGIQUE

Citer les principes à respecter lors de l'implantation d'un magasin.

Etude de cas : proposer un plan d'implantation des différents univers d'un magasin.

| | |
|-------------------------|--|
| NOTE DU MODULE : | |
|-------------------------|--|

MODULE 9

CRITERES D'EVALUATION PEDAGOGIQUE

Citer les principes à respecter lors d'une implantation de linéaire.

Etude de cas : proposer l'implantation d'un rayon en le décomposant par famille.

| | |
|-------------------------|--|
| NOTE DU MODULE : | |
|-------------------------|--|

MODULE 10

CRITERES D'EVALUATION PEDAGOGIQUE

Décrire précisément la méthodologie employée pour l'étude de rentabilité des linéaires ainsi que les différentes analyses à mener.

| | |
|-------------------------|--|
| NOTE DU MODULE : | |
|-------------------------|--|

MODULE 11

CRITERES D'EVALUATION PEDAGOGIQUE

Citer les principes à respecter lors de la mise en place d'une promotion.

En fonction d'une période et des produits en promotion, bâtir un planning de localisation.

| | |
|-------------------------|--|
| NOTE DU MODULE : | |
|-------------------------|--|

MODULE 12

CRITERES D'EVALUATION PEDAGOGIQUE

Citer les zones potentielles d'animation dans un point de vente.

Donner des exemples concrets de réalisation pour des mises en situation.

| | |
|-------------------------|--|
| NOTE DU MODULE : | |
|-------------------------|--|

MODULE 13

CRITERES D'EVALUATION PEDAGOGIQUE

Etude de cas : proposer un plan d'implantation de la zone saisonnière pour un mois donné.

| | |
|-------------------------|--|
| NOTE DU MODULE : | |
|-------------------------|--|

MODULE 14

CRITERES D'EVALUATION PEDAGOGIQUE

Citer les actions essentielles de service clients en LISA et expliquer le contenu d'une démarche qualité du service.

| | |
|-------------------------|--|
| NOTE DU MODULE : | |
|-------------------------|--|

| | |
|--|--|
| NOTE MOYENNE DE LA MISSION ANIMATION, COMMERCIAL ET MARKETING | |
|--|--|

| |
|---|
| <p align="center">C.Q.P. RESPONSABLES DE MAGASIN EVALUATION DES CONNAISSANCES</p> |
|---|

RESPONSABLE DE MAGASIN / MISSION **Gestion administrative et réglementaire**

MODULE 15

CRITERES D'EVALUATION PEDAGOGIQUE

Citer les caractéristiques essentielles de l'outil informatique LISA et les applications de gestion et de suivi à pratiquer.

| | |
|-------------------------|--|
| NOTE DU MODULE : | |
|-------------------------|--|

MODULE 16

CRITERES D'EVALUATION PEDAGOGIQUE

Questionnaire.

| | |
|-------------------------|--|
| NOTE DU MODULE : | |
|-------------------------|--|

| | |
|---|--|
| NOTE MOYENNE DE LA MISSION GESTION ADMINISTRATIVE ET REGLEMENTAIRE | |
|---|--|

C.Q.P. RESPONSABLE DE MAGASIN

**SYNTHESE DES MOYENNES CONCERNANT L'EVALUATION
DES CONNAISSANCES**

| | |
|--|---|
| MISSION MANAGEMENT : | <input type="text" value="/20"/> |
| MISSION GESTION ECONOMIQUE D'UN POINT DE VENTE : | <input type="text" value="/20"/> |
| MISSION ANIMATION, COMMERCIAL ET MARKETING : | <input type="text" value="/20"/> |
| MISSION GESTION ADMINISTRATIVE ET REGLEMENTAIRE : | <input type="text" value="/20"/> |
| NOTE GLOBALE : | <input type="text" value="80"/> <input type="text" value="4"/> |
| | ↓ |
| NOTE MOYENNE C.Q.P. CONCERNANT L'EVALUATION DES CONNAISSANCES | <input type="text" value="/20"/> |