REFERENTIEL – TITRE A FINALITE ROFESSIONNELLE

RNCP « MANAGER DE RAYON » niveau 5

Code NSF : 312 : Commerce, vente ou 312p Gestion des échanges commerciaux

ROME : D1509 / D1502 /D1503

Formacodes :
34588 : Gestion point vente
34559 : Gestion rayon
34587 : Grande distribution

Prérequis : Niveau 4 validé et expérience professionnelle souhaitée, si niveau 4 non validé une expérience professionnelle d'au moins 1 an dans le domaine visé est requise dans le domaine de l'hôtellerie-restauration-tourisme. Pour ces candidats avec expérience et sans niveau 4 validé, la formation est accessible après étude d'un dossier VAP (validation des acquis professionnels) élaboré par le candidat et déposé auprès d'IFOCOP.

Handicap : Dans le cadre du respect du règlement d'examen, tout candidat peut saisir le référent handicap du certificateur pour aménager les modalités d'évaluation et /ou obtenir l'assistance d'un tiers lors de l'évaluation.
Sur conseil du référent handicap, et dans le respect des spécifications du référentiel, le format de la modalité, les supports et le matériel nécessaires à la réalisation pourront être adaptés.
Le certificateur s'engage dans la mesure du possible à élaborer des modalités d'évaluation inclusives permettant une adaptation du format. Dans le cas d'une modalité spécifique à une situation de travail, il s'engage à préciser le cadre des aménagements possibles.

Article L6113-11 créé par la Loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel2 :
« Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités
professionnelles. Elles sont définies notamment par un référentiel d'activités qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un référentiel de compétences qui identifie les
compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un référentiel d'évaluation qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. »

ACTIVITES *Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés*	**COMPETENCE EVALUEES** *Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités*	**REFERENTIEL D'EVALUATION** *définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis*	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
1. Organisation et contrôle du fonctionnement opérationnel du rayon / unité marchande 1.1 Achats / Approvisionnement / Stockage / Inventaires : - Gestion des commandes et des approvisionnements en coordination avec les fournisseurs.	C1- Coordonner les commandes et les approvisionnements en consultant les systèmes de gestion des stocks / flux automatisés, en communiquant / négociant régulièrement avec les fournisseurs et en respectant la politique RSE, afin d'assurer la disponibilité optimale des produits en rayon tout en minimisant les ruptures de stock et les excès d'inventaire.	**Mise en situation professionnelle individuelle restituée à l'oral** A partir d'un cas fictif d'un rayon, il est demandé au candidat d'élaborer un dossier technique destiné à son équipe et décrivant comment gérer le processus achats / approvisionnement et la tenue du rayon Ce dossier est ensuite présenté oralement.	- Les quantités commandées sont définies en fonction des stocks, des ventes, des réservations clients, des anomalies et des objectifs commerciaux et budgétaires de l'unité marchande et permettent d'assurer la disponibilité des produits concernés par le cas
- Supervision de la réception des marchandises et garantie de leur stockage conformément aux normes de l'entreprise et aux bonnes pratiques de gestes et postures.	C2- Superviser la réception des marchandises et garantir leur stockage en utilisant des protocoles de contrôle qualité, en respectant les normes de l'entreprise et en veillant au principe d'optimisation de l'effort de l'équipe, afin d'assurer l'intégrité des produits et la conformité réglementaire.		- La procédure de réception proposée permet de repérer les anomalies lés aux produits et à assurer la conformité des documents liés à la réception - Les principes de sécurité et d'optimisation de l'effort sont connues
- Réalisation d'inventaires réguliers pour une gestion optimale des stocks.	C3- Superviser la réalisation des inventaires réguliers en organisant et coordonnant l'équipe chargée des comptages, en utilisant des outils de gestion de stocks et des méthodes de comptage systématiques, afin d'assurer une gestion optimale des stocks et de minimiser les écarts et les pertes.		- Le mode opératoire proposé pour l'inventaire est fait dans le respect des procédures et de la stratégie commerciale de l'entreprise

1.2 Supervision de la tenue du Rayon : - Maintien de la propreté et de l'hygiène du rayon conformément aux standards de l'enseigne. - Assurance de la mise en rayon des produits de manière attractive et fonctionnelle (merchandising). - Vérification de l'étiquetage (prix, promotion), du balisage et de la signalétique pour une information claire et complète aux clients. - Mise en place et suivi des procédures de gestion des déchets	C4- Superviser l'organisation et la tenue du rayon en assurant sa propreté, son accessibilité (y compris pour les PMR), tout en respectant les normes de sécurité, d'hygiène et en veillant au fonctionnement des outils de travail et des installations afin de faciliter la circulation des clients et améliorer leur expérience d'achat. C5- Manager l'offre produits en organisant la mise en place et le réassortiment des produits selon ses préconisations d'assortiment et d'allocation d'espace du fabricant traduites sous forme de planogrammes, en veillant au remplissage et à l'agencement du rayon, et en utilisant des techniques de merchandising et des outils de traçabilité, afin de maximiser l'attractivité pour les clients et de garantir la fluidité du parcours d'achat du client C6- Assurer l'étiquetage et la mise en place de signalétique en vérifiant l'exactitude des prix, l'affichage et la mise à jour des promotions, afin d'assurer une information transparente et précise pour les clients et de stimuler les ventes. C7- Gérer les déchets en rayon et à l'entrepôt en mettant en place des pratiques de tri et de recyclage efficaces, en sensibilisant l'équipe aux procédures écologiques dans le respect des règles et obligations légales concernant le recyclage et le tri sélectif, afin de maintenir un environnement propre et de contribuer aux objectifs de durabilité de l'entreprise.		- Les consignes garantissent la propreté (fréquence de nettoyage est adapté à la situation) - L'accessibilité aux allées est conforme aux normes d'hygiène et de sécurité et aux PMR - L'organisation est conforme au planogramme et aux standards du merchandising et permet la disponibilité des produits - Les techniques de merchandising utilisées permettent de répondre aux objectifs du cas : merchandising de masse (facing, blocage), fonctionnel (FIFO, optimisation de linéaire) - L'implantation des produits est efficace et en cohérence avec les objectifs commerciaux, budgétaire et les indicateurs de performance - L'analyse du parcours clients en magasin permet d'identifier les points de friction et de suggérer des améliorations adaptées. - La procédure de contrôle de l'étiquetage permet de corriger les erreurs détectées - L'emplacement de la signalétique / balisage permet de faciliter le parcours d'achat - La mesure des quantités de déchets triés et recyclés permet d'évaluer l'amélioration des pratiques - Les moyens de sensibilisation du personnel permettent d'améliorer les pratiques

1.3 Lutte contre les différentes démarques - Installation de matériel antivol et signalétique - Supervision des procédures de contrôles - Formation du personnel à la gestion des erreurs en caisse, au suivi des retour...	C8- Mettre en œuvre les mesures de lutte contre les différentes démarques en sensibilisant le personnel aux techniques de prévention de vols, en utilisant les technologies (antivols, portiques), en collaborant avec le service de sécurité, en analysant les démarques et par toute opération de réduction des démarques administratives afin de minimiser les pertes		- La mesure du taux de démarque inconnue avant et après la mise en œuvre des mesures de prévention permet de proposer des solutions pour une réduction tangible des pertes liées aux vols et aux erreurs de gestion - La surveillance du nombre d'incidents de vol détectés permet d'obtenir une identification plus rapide et précise des tentatives de vol et de les prévenir.
2. Management d'une équipe au sein d'un rayon / unité marchande 2.1 Gestion des Plannings et des Tâches : - Élaboration et gestion des plannings en fonction des besoins du rayon. - Répartition des tâches quotidiennes et assurance de leur bonne exécution. 2.2 Encadrement et Animation de l'Équipe : - Recrutement, formation et intégration des nouveaux collaborateurs.	C9- Organiser le travail de l'équipe d'employés du rayon / magasin en planifiant les tâches et les horaires de l'équipe, en tenant compte des absences / présences, en fonction des périodes de forte affluence, des priorités du rayon, des compétences spécifiques de chaque employé (et de leur situation de handicap), et des objectifs globaux du magasin tout en respectant la réglementation du travail en vigueur pour maximiser l'efficacité et la satisfaction des clients. C10- Participer au processus de sélection lors des recrutements d'employés libre-service en collaborant avec le service RH en définissant les profils recherchés, évaluant les compétences techniques et comportementales des candidats dans le respect la politique handicap de l'enseigne, afin de s'assurer qu'ils répondent aux besoins du rayon.	**Mise en situation professionnelle réalisée en individuel à l'écrit** A partir d'un cas fictif d'un rayon dans un contexte complexe (affluence, turn-over, …), il est demandé au candidat de : - Etablir un planning de travail pour l'équipe - Préparer les éléments nécessaires à un recrutement en urgence (profil de poste, questionnement pour l'entretien et critères de sélection) - Présenter les moyens précis de motivation de l'équipe - Préparer les éléments pour un entretien annuel - Emettre des préconisations en termes de montée en compétences des membres de l'équipe	- La prise en compte des absences et présences du personnel et de la réglementation permet de créer un planning équilibré et de s'adapter à des variables exogènes (pics d'affluence…) et compatible avec l'atteinte des objectifs commerciaux. - L'adaptation des tâches et des horaires en fonction des compétences spécifiques et des situations de handicap permet de maximiser l'efficacité de chaque employé, contribuant à une meilleure productivité dans le respect de la réglementation - - La présentation du poste couvre les tâches, la relation du poste avec l'organisation, les détails contractuels, les possibilités d'évolution professionnelle, ainsi que les attentes en termes de compétences, savoir-être, connaissances, interaction avec l'équipe, et objectifs professionnels. - La nature du questionnement permet de vérifier la pertinence du candidat

- Motivation et fédération de l'équipe autour des objectifs de performance et des valeurs de l'enseigne	C11- Animer l'équipe en motivant et en fédérant les employés du rayon, incluant des personnes en situation de handicap, autour des objectifs de performance, de service et de responsabilité sociétale des entreprises (RSE), en utilisant des techniques de leadership participatif et en encourageant l'engagement collectif, afin de maximiser les résultats et promouvoir une culture de travail responsable.		- Les moyens d'interaction avec l'équipe favorisent l'animation collaborative - Les solutions pour gérer et résoudre les conflits assurent un climat de travail favorable - Les techniques d'animation proposées répondent aux problématiques (turn-over, absentéisme, manque d'adhésion…) - Les idées et contributions de l'équipe sont valorisées dans le processus décisionnel pour atteindre l'objectif commun
- Evaluation des collaborateurs, conduite entretien annuels, Identification des besoins en formation	C12- Conduire les entretiens annuels avec les employés du rayon /magasin en évaluant leurs performances, définissant des objectifs clairs, identifiant les besoins en formation et en développement, et fournissant un feedback constructif, afin de renforcer la relation de travail, améliorer la satisfaction des employés et aligner leurs performances avec les objectifs globaux du magasin.		- La comparaison entre les performances des employés et les objectifs fixés permet d'assigner de nouveaux objectifs - L'évaluation de la performance du collaborateur est basée sur des données objectives et des exemples concrets. - Les critères d'évaluation et les nouveaux objectifs assignés sont clairs, pertinents et alignés avec les objectifs du magasin.
2.3 Développement des compétences : - Proposition d'actions de développement - Accompagnement des collaborateurs dans leur évolution professionnelle.	C13- En collaboration avec le service ressources humaines, développer les compétences des personnels du rayon / magasin (y compris des personnes en situation de handicap) en proposant des actions de formation, et en accompagnant les employés dans leur évolution professionnelle, afin de favoriser leur progression de carrière et de renforcer les performances globales de l'équipe.		- Le bilan de l'entretien annuel a été exploité pertinemment - La proposition d'actions de développement des compétences fait appel à plusieurs leviers (formation, mentorat, coaching) et est justifié - La définition du besoin en formation est exploitable par le service RH pour une recherche d'offre de formation - Les opportunités de promotion ou de mobilité interne proposées pour les employés contribue à renforcer la performance de l'équipe ou du magasin.

3 : Soutien de la dynamique commerciale et contrôle de la performance économique 3.1 Mise en Place d'Actions Commerciales : - Participation à l'élaboration des stratégies commerciales et omnicanales ainsi que des plans d'actions du rayon (promotions spéciales, programme de fidélisation, thématisation saisonnière du rayon...) - Mise en œuvre d'animations commerciales pour dynamiser les ventes (démonstration, dégustation, jeux concours...) - Veille concurrentielle pour adaptation de l'offre et des prix.	C14- Contribuer à l'élaboration des stratégies commerciale / omnicanale à partir de l'analyse des comportements d'achats (data clients) et de la veille concurrentielle et mettre en œuvre les plans d'action du rayon en collaboration avec la direction ou chef de secteur, en organisant des actions commerciales dynamiques, afin de stimuler les ventes et de maintenir une position compétitive sur le marché.	**Mise en situation professionnelle réalisé en individuel à l'écrit :** A partir des résultats d'une enquête de satisfaction et de KPI d'un rayon d'une enseigne fictive, il est demandé au candidat de : - Proposer un plan d'actions commerciales diversifié et de justifier ses choix - Proposer une méthode de suivi de la relation client - Définir un process de traitement de litiges - Proposer une action de fidélisation et d'amélioration d'expérience client	- Les techniques de merchandising utilisées permettent de répondre aux objectifs du cas : maximisation des ventes, amélioration de l'expérience client, augmentation de marge, fidélisation client (merchandising de séduction, de masse, visuel, fonctionnel, de valeur, de relation, de gestion...) - La mise en place de l'opération commerciale est en cohérence avec les data clients, les objectifs commerciaux, budgétaires et les indicateurs de performance - Les événements commerciaux proposés concourent à la valorisation de l'offre et sont adaptés à la situation
3.2 Optimisation de la Relation Client : - Garantie d'un accueil de qualité et d'un conseil personnalisé aux clients. - Développement de la fidélisation client par des actions spécifiques. - Optimisation de l'expérience clients par des actions multicanal (commande en ligne, click & collect…) - Gestion des réclamations et des retours produits avec professionnalisme.	C15- Optimiser la relation client en assurant un accueil professionnel (incluant les personnes en situation de handicap), en améliorant continuellement l'expérience d'achat, et en mettant en place des programmes de fidélisation, afin de renforcer la satisfaction et la fidélité des clients. C16- Gérer efficacement les retours produits, les litiges et les réclamations des clients en fournissant des solutions rapides et adaptées, en documentant les problèmes rencontrés, et en mettant en place des actions correctives, afin de maintenir un haut niveau de satisfaction client et de confiance envers le rayon.		- Les actions de fidélisation et les propositions de processus de relation client permettent d'améliorer le parcours d'achat du client - Des dispositions sont proposées pour les clients en situation de handicap - L'adaptabilité dans le traitement des retours produits et des réclamations permettent de fournir des solutions efficaces et immédiates aux clients - La mise en place d'actions correctives permet de réduire la récurrence des litiges et d'améliorer continuellement les processus

3.3 Contrôle et Optimisation de la Performance Économique / Rentabilité du Compte d'Exploitation du Rayon : - Suivi des indicateurs de performance du rayon (CA, marges, rotations, taux de rupture, taux de retour produits, taux de fidélisation, panier moyen etc.). - Analyse des écarts par rapport aux objectifs et proposition d'actions correctives.	C17- Gérer la performance économique du rayon en assurant le suivi des indicateurs clés de performance (chiffre d'affaires, marges, rotations, etc.), en analysant les écarts par rapport aux objectifs fixés et en proposant des actions correctives adaptées, afin de maximiser la rentabilité et l'efficacité du rayon ou de la famille de produits.	**Mise en situation professionnelle réalisé en individuel à l'écrit :** A partir des KPI d'un rayon d'une enseigne fictive, il est demandé au candidat de calculer les écarts avec les objectifs et de rédiger une note à destination de la hiérarchie (proposant des réajustements, proposition de rationalisation de coûts...)	- Le contrôle des indicateurs clés de performance tels que le chiffre d'affaires, les marges et les rotations de stock permet d'identifier rapidement les écarts par rapport aux objectifs fixés - L'analyse des écarts et la proposition d'actions correctives adaptées permettent de maximiser la rentabilité et l'efficacité du rayon - Les calculs arithmétiques (écarts, pourcentages, cumuls, moyenne) sont exacts
- Participation à l'élaboration et au suivi des dépenses du budget du rayon. - Optimisation des coûts de fonctionnement tout en garantissant la qualité du service.	C18- Participer avec la direction / chef de secteur à l'établissement / réajustement du budget du rayon en incluant les objectifs de chiffres d'affaires, les coûts d'achats des produits et les frais opérationnels spécifiques au rayon afin d'assurer la rentabilité et l'efficacité du rayon.		- L'inclusion précise et exhaustive des objectifs de chiffre d'affaires, des coûts d'achat et des frais opérationnels dans le budget permet d'assurer la rentabilité et l'efficacité du rayon
- Réalisation de rapports réguliers sur l'activité du rayon à destination de la direction. - Participation aux réunions de pilotage et proposition d'améliorations pour accroître la rentabilité.	C19- Préparer des rapports financiers pour la direction / direction de département, détaillant la performance financière du rayon et les écarts par rapport aux objectifs, en utilisant des outils d'analyse de données et des tableaux de bord, afin de fournir des informations précises et exploitables pour la prise de décisions stratégiques et l'optimisation des performances.		- L'utilisation outils d'analyse de données et des tableaux de bord, permet de fournir des informations précises et exploitables à la direction pour une prise de décision stratégique éclairée. - Les domaines nécessitant des ajustements et en facilitant la mise en place de stratégies d'amélioration ont été identifiés.

<u>Conditions de validation de la certification</u> :

La certification est acquise dès lors que le candidat valide l'ensemble des blocs de compétences qui la compose ainsi qu'un dossier de valorisation des compétences en lien avec une période d'application pratique en entreprise d'au moins 3 mois.