



CQP Manager opérationnel(le) en magasin

Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

Code RNCP : (A venir)

Niveau 5

Dernière modification : 21/02/2023

Les blocs de compétences et activités du CQP Manager opérationnel(le) en magasin

BLOCS DE COMPETENCES	ACTIVITES
GERER LA RELATION CLIENT	Accueil d'un client au sein du magasin ou du drive
	Prise en charge des clients au sein du magasin ou du drive
CONTROLLER L'ANIMATION OPERATIONNELLE EN MAGASIN	Mise en œuvre de la stratégie commerciale de l'entreprise
	Animation des équipes
METTRE EN ŒUVRE DES PROCEDURES DE LA STRUCTURE	Mise en œuvre et contrôle des procédures de sécurité
	Mise en œuvre et analyse des procédures d'actions contre la démarque
MANAGER OPERATIONNELLEMENT	Animation économique
	Management des équipes
GERER ET ANIMER OPERATIONNELLEMENT UN RAYON	Approvisionnement d'un rayon
	Mise en valeur des produits

Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation :

CQP Manager opérationnel(le) en magasin

REFERENTIEL D'ACTIVITES (A)	REFERENTIEL DE COMPETENCES (C)	REFERENTIEL D'EVALUATION	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
BLOC GERER LA RELATION CLIENT			
A1- Accueil d'un client au sein du magasin ou du drive	C1 – Recevoir le client en appliquant les consignes de l'établissement afin de maintenir la qualité d'accueil, quel que soit le flux de clients.	<p>Évaluation en situation professionnelle réelle : L'évaluation des capacités professionnelles s'effectue dans le cadre d'activités professionnelles réelles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La tenue et la présentation du candidat sont conformes aux consignes de l'établissement (tenue vestimentaire, tenue de travail, posture, présentation générale, vocabulaire utilisé...). - Le candidat applique les techniques d'accueil de l'établissement et adapte sa communication au client. Les règles de politesse et de courtoisie sont appliquées de l'accueil à la prise de congé du client. - L'accueil est personnalisé pour s'adapter aux besoins des clients.
	C2 – Informer 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.	<p>Cette évaluation s'appuie sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - une observation en situation de travail ; - des questionnements avec l'apport d'éléments de preuve par le candidat. 	<ul style="list-style-type: none"> - Les informations délivrées sur les produits et les services de l'établissement sont claires et justes. - L'attention du client est attirée vers les produits nouveaux ou en promotion ainsi que vers des produits complémentaires en ayant connaissance des opérations commerciales de l'enseigne. - Le contexte et l'environnement du site de travail de l'établissement sont identifiés et bien appréhendés (fonction des différents espaces de l'établissement, place de ce dernier dans son environnement, etc.). - Les stratégies et les politiques commerciales de l'établissement sont identifiées, peuvent être expliquées et mises en valeur auprès des clients.
A2 - Prise en charge des clients au sein du magasin ou du drive	C3 – Traiter les demandes clients jusqu'à la prise de congé du client en apportant une réponse adaptée au besoin exprimé afin de préserver la qualité de la relation client.		<ul style="list-style-type: none"> - Les demandes des clients sont reçues, analysées et traitées avec bienveillance et attention. - Les questions posées au client permettent d'obtenir les informations nécessaires à l'identification de son besoin et de ses attentes (origine du problème reporté, raisons de la demande...). - Les différentes possibilités d'intervention sont identifiées (orientation vers l'interlocuteur compétent, proposition d'un produit de remplacement...) et proposées en prenant en compte l'attitude du client (mécontentement) et les enjeux de fidélisation du client. - Si l'objet de la demande est en dehors du champ d'action du candidat, l'interlocuteur adapté à la situation

			<p>(un responsable ou supérieur hiérarchique par exemple) est contacté et informé rapidement.</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'attitude adoptée et les arguments apportés face à un client exprimant un mécontentement permettent de traiter efficacement la situation : écoute, empathie, ton calme, voix posée, mise à l'écart du client mécontent, dans la mesure du possible. - En cas de conflit, l'image de l'établissement et la relation de confiance avec le client sont préservées. - Les solutions proposées sont adaptées à la situation rencontrée et conformes aux procédures en vigueur. - Les réponses données sont complètes, apportent satisfaction au client et permettent de clôturer la relation.
	<p>C4 – 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.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Une phase d'écoute du client permet d'identifier son besoin. - Les produits proposés au client tiennent compte de ses besoins et attentes, même en cas de substitution de produits. - Les arguments utilisés lors de la présentation des produits tiennent compte des remarques du client. - L'attention du client est attirée vers les produits nouveaux ou en promotion ainsi que vers des produits complémentaires (à l'exception du drive). - Les clients qui en ont besoin sont identifiés puis accompagnés dans l'utilisation des services et technologies de l'établissement (prise en main des scannettes, utilisation des comptes de fidélité...) (à l'exception du drive).

BLOC CONTROLER L'ANIMATION OPERATIONNELLE EN MAGASIN

REFERENTIEL D'ACTIVITES (A)	REFERENTIEL DE COMPETENCES (C)	REFERENTIEL D'EVALUATION	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
A3 – Mise en œuvre de la stratégie commerciale du magasin	C5 - Exécuter la stratégie commerciale définie par la direction afin d'atteindre les objectifs commerciaux de l'entreprise.	Evaluation en situation professionnelle réelle : L'évaluation des capacités professionnelles s'effectue dans le cadre d'activités professionnelles réelles. Cette évaluation s'appuie sur : -une observation en situation de travail ; -des questionnements avec l'apport d'éléments de preuve par le candidat.	<ul style="list-style-type: none"> - Les sources d'information concernant les orientations et la stratégie commerciale du magasin sont connues et analysées. - La stratégie commerciale du magasin est adaptée aux conditions et à l'environnement du magasin en fonction de la politique de l'enseigne. - L'exécution de la stratégie commerciale est évaluée en fonction des objectifs à atteindre.
	C6 - Garantir l'application de la stratégie commerciale du magasin par l'équipe afin que le travail des collaborateurs soit bien coordonné.		<ul style="list-style-type: none"> - Les opérations commerciales, les résultats attendus et les objectifs sont décrits à l'équipe. Les objectifs de l'équipe sont visibles, mesurables, quantifiables et atteignables (SMART). - Les standards de qualité en matière de relation client et les systèmes de fidélisation du magasin sont transmis à l'équipe. - Le déploiement des opérations commerciales par l'équipe est suivi et contrôlé à l'aide d'indicateurs adaptés. - Des actions correctives sont mises en place en cas de dysfonctionnements.
	C7 - Assurer le reporting de l'activité afin d'assurer la mise en œuvre de la stratégie commerciale.		<ul style="list-style-type: none"> - Les indicateurs pertinents à l'activité et au périmètre du candidat sont identifiés, suivis et transmis dans le respect des procédures. - L'utilisation des outils de suivi, de mesure et de contrôle permet la production d'un reporting clair et complet. - Les documents liés à l'activité sont renseignés et formalisés selon les procédures de l'enseigne dans un mode de communication adapté aux interlocuteurs habituels. - Les reportings sont transmis aux supérieurs hiérarchiques et aux interlocuteurs pertinents. - Les aléas, dysfonctionnements, anomalies ou incidents les plus courants sont repérés et transmis aux interlocuteurs concernés.
A4 – Animation des équipes	C8 - Organiser le travail des équipes afin de garantir l'efficacité des activités commerciales et le respect des	<ul style="list-style-type: none"> - Les exigences qualité du service sont transmises à l'équipe, suivies et respectées. - Les informations utiles au fonctionnement de l'équipe (résultats, réclamations/litiges clients...) sont transmises aux collaborateurs. - L'équipe est informée de ces tâches, missions et objectifs. Les objectifs sont visibles, mesurables, 	

	procédures.		<p>quantifiables et atteignables.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les activités de l'équipe sont organisées au regard de la stratégie et des objectifs commerciaux du magasin. - Les membres de l'équipe sont accompagnés dans leur travail quotidien. La contribution individuelle participe aux résultats collectifs attendus. - La mise en œuvre des consignes est contrôlée en fonction du planning et du niveau de qualité attendue. - Des actions correctives ou amélioratives sont mises en œuvre et transmises à l'équipe. - L'impact d'une action ou d'une décision sur l'équipe est évalué.
	<p>C9 - Animer l'équipe de collaborateurs au sein du magasin afin de faciliter le travail en groupe.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Les techniques d'animation, de briefs et/ou de réunions permettent de communiquer efficacement avec l'équipe. - Une communication constructive est établie avec les membres de l'équipe. Les différents points de vue sont pris en compte. - Des réponses claires et adaptées sont apportées aux questions des collaborateurs concernant la réglementation sociale utile au quotidien en vigueur dans le magasin. - Les difficultés rencontrées par l'équipe sont identifiées et font l'objet de propositions adaptées. - Les indicateurs d'évaluation des compétences sont identifiés et évalués selon les consignes et avec l'aide des personnes adéquates. - Les compétences des personnes de l'équipe sont appréciées grâce aux indicateurs appropriés et les besoins en formation sont repérés et partagés avec la hiérarchie. - Des actions de développement des compétences sont proposées à l'équipe en concertation avec la hiérarchie (parrainage, tutorat, formation...). - Une attention particulière est apportée aux nouveaux membres de l'équipe (transmission de consignes, démonstration de gestes techniques, informations sur les produits, sur l'enseigne...).

BLOC METTRE EN ŒUVRE LES PROCEDURES DE LA STRUCTURE

REFERENTIEL D'ACTIVITES (A)	REFERENTIEL DE COMPETENCES (C)	REFERENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITES D'ÉVALUATION	CRITERES D'ÉVALUATION
A5 – Mise en œuvre et contrôle des procédures de sécurité	C10 - Faire appliquer les règles de sécurité par les équipes afin de garantir l'intégrité physique des équipes et des clients.	Evaluation en situation professionnelle réelle : L'évaluation des capacités professionnelles s'effectue dans le cadre d'activités professionnelles réelles. Cette évaluation s'appuie sur : -une observation en situation de travail ; -des questionnements avec l'apport d'éléments de preuve par le candidat.	<ul style="list-style-type: none"> - La stratégie de sécurité de l'enseigne est respectée par le candidat et diffusée auprès de l'équipe. - Le respect des règles de sécurité est intégré au processus décisionnel. - Les consignes de sécurité des personnes et des biens (issues de secours dégagées, plan d'évacuation, dégagement des allées, sécurité incendie, règles de levage et de manutention des produits, port de la tenue de travail et des équipements de protection individuelle - ÉPI ...) sont transmises et expliquées aux membres de l'équipe. - Le respect des consignes de sécurité des personnes et des biens est contrôlé fréquemment. - Les problèmes de sécurité sont identifiés et corrigés rapidement.
	C11 - Contrôler l'état des installations afin d'assurer le respect des règles de sécurité.		<ul style="list-style-type: none"> - Les produits sont positionnés de manière à assurer la sécurité des personnes et des biens (positionnement des produits, pas de risque de chute...). - L'entretien régulier du matériel est garanti dans le respect des consignes et normes en vigueur. - L'absence de produits détériorés et/ou périmés est contrôlée. - Les contrôles de l'environnement de travail et des installations sont réalisés fréquemment. - Des actions correctives sont proposées lorsqu'une installation constitue un danger.
A6 – Mise en œuvre et analyse des procédures d'actions contre la démarque	C12 - Mettre en œuvre la stratégie de lutte contre la démarque définie par la direction afin de limiter les pertes inexplicables de marchandises.		<ul style="list-style-type: none"> - Les consignes de lutte contre la démarque sont communiquées à l'équipe. - La stratégie de lutte contre la démarque est appliquée par le candidat et son équipe. - Des reportings sur la démarque sont effectués et transmis à la direction. - Les règles relatives à la diminution des déchets (recyclage, dons, revalorisation...) sont appliquées dans le respect des normes règlementaire en vigueur.

	<p>C13 - Apporter des solutions correctives à la stratégie de lutte contre la démarque afin d'améliorer son efficacité.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - La démarque et ses origines sont analysées à l'aide des outils à disposition (outils numériques, données, etc.). - Les causes de la démarque sont identifiées et partagées avec l'équipe. - Des actions correctives visant à limiter la démarque sont mises en œuvre. - Les actions correctives sont partagées avec l'équipe. - L'impact des actions correctives sur le niveau de démarque est évalué.
--	--	--	--

BLOC MANAGER OPERATIONNELLEMENT

REFERENTIEL D'ACTIVITES (A)	REFERENTIEL DE COMPETENCES (C)	REFERENTIEL D'EVALUATION	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
A7 - Animation économique	C14 - Contribuer à l'élaboration des documents administratifs et financiers afin de produire des indicateurs économiques.	<p>Evaluation en situation professionnelle réelle : L'évaluation des capacités professionnelles s'effectue dans le cadre d'activités professionnelles réelles.</p> <p>Cette évaluation s'appuie sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> -une observation en situation de travail ; -des questionnements avec l'apport d'éléments de preuve par le candidat. 	<ul style="list-style-type: none"> - Les différents indicateurs économiques permettent de réaliser des analyses économiques (de chiffre d'affaires, de marges, de frais, de stock et de démarque, etc.). - Les différents documents et outils de gestion mis à disposition sont utilisés pour en exploiter les informations. - Une contribution est apportée à l'élaboration du compte d'exploitation prévisionnel. - Le suivi administratif et financier et la tenue des différents documents et fichiers sont assurés. - La tenue et la qualité des documents et fichiers de gestion économique et administrative sont contrôlés régulièrement.
	C15 - Analyser les indicateurs économiques permettant de piloter l'activité afin d'améliorer les performances.		<ul style="list-style-type: none"> - Les résultats économiques en quantité et en valeur sont analysés à chaque sortie de document en les comparant aux résultats antérieurs. - Les lignes du compte d'exploitation à améliorer sont identifiées. - Un plan d'actions visant à améliorer les performances est conçu, proposé et déployé. - Les leviers permettant d'agir sur les performances sont actionnés au regard des documents à disposition et dans le respect des procédures et protocoles en vigueur. - Des actions correctives sont proposées et mises en œuvre. - Les résultats des actions mises en œuvre sont suivis et analysés pour en évaluer l'efficacité et s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue.

A8 – Management des équipes	C16 - Manager les équipes en établissant une relation de proximité afin de donner du sens aux missions des collaborateurs.	<ul style="list-style-type: none"> - Le candidat est à l'écoute des membres de son équipe et fait preuve d'exemplarité. - Un accompagnement personnalisé est apporté aux collaborateurs en fonction de la situation de chacun. - La posture et le vocabulaire employé sont adaptés aux interlocuteurs et permettent d'établir une relation de proximité avec les membres de l'équipe. - Les objectifs individuels et collectifs fixés avec la hiérarchie sont transmis à l'équipe et les actions pour les atteindre sont proposées. - Le planning de répartition du travail est équitable. - Lors des réunions d'équipe, des moyens sont mis en œuvre pour animer l'activité, mobiliser et fédérer l'équipe autour des objectifs. - Les membres de l'équipe sont responsabilisés et leur travail est valorisé. - Les situations délicates et conflictuelles entre collaborateurs sont identifiées et traitées. - Des axes d'amélioration sont proposés en cas de problèmes ou de situations imprévues.
	C17 - Recruter des collaborateurs depuis l'identification des besoins à l'intégration afin de pouvoir assurer la charge de travail en fonction des conditions économiques.	<ul style="list-style-type: none"> - Les charges de travail et les besoins en recrutement sont identifiés en amont. - Les procédures administratives de recrutement sont respectées. - Les besoins et profils en recrutement sont motivés auprès du service des ressources humaines et de la direction. - Les techniques d'entretien de recrutement sont mises en œuvre et permettent d'évaluer les compétences des candidats sans discrimination. - Le dispositif d'accueil et d'intégration des nouveaux collaborateurs est appliqué et respecté. Un point d'attention est apporté en fonction de la situation du salarié (travailleur en situation de handicap, mineur...) - Une attention particulière est apportée aux nouveaux membres de l'équipe (transmission des procédures, démonstration de gestes techniques, informations sur les produits, sur l'enseigne ...).
	C18 - Développer les compétences individuelles et collectives des collaborateurs afin d'améliorer l'efficacité opérationnelle.	<ul style="list-style-type: none"> - Les compétences des équipes sont appréciées et des actions de développement des compétences sont proposées aux équipes (parrainage, tutorat, formation, validation des acquis de l'expérience...). - Les besoins en formation sont identifiés avec les collaborateurs et formalisés dans le respect des procédures en vigueur. - Les entretiens d'évaluation et professionnels sont réalisés dans le respect des procédures. - Des objectifs individuels sont définis avec les collaborateurs et en réponse aux besoins. Les attentes vis-à-vis des collaborateurs sont clairement exprimés. - Les axes de progression de chaque membre de l'équipe sont identifiés. - Les collaborateurs à potentiel évolutif sont identifiés et leurs noms sont communiqués à la hiérarchie. - Les modalités de départ en formation sont respectées.

BLOC GERER ET ANIMER OPERATIONNELLEMENT UN RAYON

REFERENTIEL D'ACTIVITES (A)	REFERENTIEL DE COMPETENCES (C)	REFERENTIEL D'EVALUATION	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
A9 - Approvisionnement du rayon	C19 - Organiser le circuit de marchandises , de la réception des commandes à la mise en rayon des produits afin d'optimiser la gestion des stocks.	Evaluation en situation professionnelle réelle : L'évaluation des capacités professionnelles s'effectue dans le cadre d'activités professionnelles réelles. Cette évaluation s'appuie sur : -une observation en situation de travail ; -des questionnements avec l'apport d'éléments de preuve par le candidat.	<ul style="list-style-type: none"> - Le candidat contrôle que le circuit de marchandise respecte les normes et procédures en vigueur dans le magasin et tient compte de la politique commerciale et promotionnelle du magasin. - Les plans d'action établis permettent d'éviter la rupture de produit ou le surstock. Ces risques sont anticipés pour garantir la mise en rayon des produits en respectant les consignes du magasin (rotation, présentation des produits...). - Des propositions sont formulées pour élaborer la gamme et la structure d'assortiment du rayon dans le respect de la politique commerciale du magasin et des spécificités du marché. - La conformité des opérations de réception est contrôlée en fonction des procédures et consignes en vigueur. - Un contrôle qualitatif et quantitatif des produits livrés est assuré conformément aux procédures en vigueur. - Les marchandises non conformes sont détectées. Les procédures de refus de marchandises non conformes en vigueur sont mises en œuvre selon la politique de l'enseigne.
	C20 - Passer des commandes de produits spécifiques au(x) rayon(s) afin de prévenir les situations de rupture de stocks et de surstocks.		<ul style="list-style-type: none"> - Les indicateurs économiques des rayons (ruptures, surstocks...) sont analysés pour identifier les commandes à passer. - Les quantités à commander pour les différentes références de produit sont déterminées en tenant compte des promotions, de la saisonnalité, de la météo, des événements particuliers et des règles d'assortiment. - Les règles d'assortiment sont respectées. - Les commandes passées tiennent compte des cadences de livraison, de la saisonnalité, du stock et des ventes (opérations promotionnelles prévues, événements particuliers...). - Des propositions permettent de compléter la gamme et la structure de produits proposés selon les caractéristiques du marché, la politique commerciale du magasin et les besoins et attentes clients (produits locaux...). - Les commandes de produits spécifiques au(x) rayon(s) sont passées en respectant les procédures du magasin et en utilisant les outils associés. - Le planning de livraison est défini selon les procédures du magasin.

	<p>C21 - 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.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Des contrôles de l'état et du rangement des stocks sont effectués en réserve et en magasin en référence aux normes en vigueur. - Des comptages sont réalisés dans le respect des procédures du magasin. - L'organisation des réserves est optimisée et conforme aux procédures en vigueur en particulier en matière d'hygiène et de sécurité. - Des actions sont définies pour répondre aux dysfonctionnements constatés. - Les écarts d'inventaire sont identifiés et des actions correctives peuvent être proposées. - Des contrôles sur le tri des déchets du ou des rayons sont réalisés. - Les moyens sont mis en œuvre pour garantir le bon fonctionnement du matériel.
<p>A10 – Mise en valeur des produits</p>	<p>C22 - Veiller à l'implantation des produits dans le rayon en réalisant des contrôles afin que le rayon soit attractif et agréable pour les clients.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Le plan et les règles d'implantation du rayon sont appliqués en collaboration avec les équipes. Les implantations saisonnières sont mises en place dans les délais. - Le plan d'implantation défini est adapté aux objectifs de l'action promotionnelle. - Le déclenchement des opérations promotionnelles ponctuelles s'appuie sur une analyse de l'état des stocks. - Des améliorations du plan d'implantation sont proposées.
	<p>C23 - Contrôler le balisage et l'étiquetage des produits en rayon afin que les informations prix à disposition des clients soient correctes et à jour.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Des contrôles réguliers du balisage (prix, publicité, concordance des prix caisse et rayon ...), de l'étiquetage des produits sont effectués. - Le respect de la réglementation commerciale en matière d'affichage est vérifié - Les informations sur les promotions sont mises en avant de façon claire et visible. - Les informations sur les produits sont mises en avant conformément à la stratégie commerciale du magasin. - Les informations relatives à l'hygiène et à la sécurité sont affichées clairement (allergènes, etc.).