

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 23827**

Intitulé

Gestionnaire d'unité commerciale, option généraliste - option spécialisée

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION

CCI France - Réseau Negoventis

QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION

Président

Niveau et/ou domaine d'activité

III (Nomenclature de 1969)

5 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

312p Gestion des échanges commerciaux

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

En tenant compte de son environnement local et des évolutions du marché, le gestionnaire d'unité commerciale met en œuvre des actions commerciales et des opérations de marketing permettant de dynamiser ses ventes tout en respectant l'image de l'enseigne ou de la marque. Il collabore à l'organisation du fonctionnement de son unité, à l'élaboration de son planning et à celui d'un ou plusieurs collaborateurs, tout en veillant au travail réalisé. Le gestionnaire d'unité commerciale gère la relation client en veillant à leur niveau de satisfaction et en contribuant à leur fidélisation. Afin de contribuer au développement, il assure également la gestion et le suivi administratif de son unité en suivant l'évolution de son chiffre d'affaires et de ses ventes, et en proposant de nouvelles actions pouvant contribuer à les dynamiser .

Les capacités attestées :

Bloc A - Mettre en œuvre les actions commerciales et opérations marketing du point de vente

- Repérer le positionnement et la zone d'influence des principaux acteurs implantés localement
- Etudier les offres et prix pratiqués en suivant les évolutions des marchés au niveau des produits/services et de la clientèle
- Analyser les parcours proposés et les présentations effectuées afin de se renouveler dans ses techniques de valorisation des produits
- Suivre les tendances en émergence et les facteurs ayant des influences en matière d'achat
- Organiser l'espace de vente en veillant à ce que les éléments de décor et l'ambiance soient en adéquation avec les produits/services
- Trouver de nouvelles idées de valorisation ou de promotion des produits/services à commercialiser
- Optimiser l'utilisation des différents supports de communications commerciales physiques ou dématérialisées permettant d'attirer

l'attention des clients

Bloc B - Participer à l'organisation du fonctionnement de l'unité et à l'animation d'équipe

- Participer à l'organisation du fonctionnement de l'unité, en hiérarchisant les priorités
- Contribuer à l'élaboration de son planning et à celui d'un ou plusieurs collaborateurs
- Contrôler les résultats obtenus, en vérifiant le respect des règles et normes établies
- Proposer des solutions opérationnelles à mettre en œuvre en identifiant les points pouvant faire l'objet d'une amélioration,
- Résoudre une situation présentant un problème interne, en trouvant une solution adaptée
- Former un ou plusieurs collaborateurs en situation de travail
- Recueillir les données nécessaires au suivi administratif des salariés, afin de contribuer à l'établissement des bulletins de salaires

Bloc C - Optimiser la relation clients au sein de l'unité commerciale

- Vérifier le niveau de satisfaction des clients, en mettant en œuvre différents modes de recueil d'informations
- Identifier les facteurs qui contribuent à la décision d'achat des clients
- Contribuer à la fidélisation des clients
- Mettre en œuvre une démarche d'accueil qui contribue au bien-être des clients et leur permet de se sentir pris en compte
- Evaluer l'attitude à adopter à l'égard des clients
- Analyser les attentes de ses clients afin de comprendre leurs besoins et de les conseiller en les orientant vers des produits/services

adaptés

- Développer un argumentaire permettant la réalisation de la vente tout en répondant à la satisfaction des clients
- Suite à réclamation, assurer un service après-vente permettant de régler les problèmes
- En évaluant les habitudes de consommation des clients, déterminer les nouvelles offres ou les actions promotionnelles à réaliser

Bloc D - Assurer la gestion et le suivi administratif de l'unité commerciale

- Vérifier les encaissements, en identifiant et corrigeant les erreurs potentielles
- Renseigner les tableaux de bord de suivi de l'activité afin de suivre les évolutions de son chiffre d'affaires
- Rechercher les causes de succès ou de méventes de certains d'entre eux afin de définir les actions à mettre en œuvre
- Analyser les résultats des actions commerciales mises en œuvre
- Gérer les stocks en procédant à leur inventaire et leur mise à jour
- Passer les commandes en respectant les procédures à suivre et en tenant compte des délais de livraison
- Contrôler la quantité et la qualité des produits livrés en gérant les irrégularités constatées
- Etablir les documents nécessaires afin de procéder au règlement des fournitures

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Les certifiés sont pour 70% d'entre eux dans des entreprises issues du commerce de gros, commerce et grande distribution. Ces chiffres

sont représentatifs de l'emploi à la sortie de la certification et restent stables en situation actuelle (enquête mai 2015). Pratiquement 7% des certifiés à la sortie et 5% en situation actuelle sont en activité dans le secteur Informatique/Télécom/Internet, cela correspond à une activité de conseiller commercial en boutique de télécom.

Nous notons une présence des certifiés dans le secteur de l'hôtellerie-restauration-tourisme pour une moyenne de 5% d'entre, cela correspond à des postes de manager ou adjoint de manager de point de vente en restauration rapide, de vente à emporter.

Commercial sédentaire

Adjoint responsable de magasin de détail

Responsable de boutique

Adjoint responsable de rayon produits alimentaires

Responsable de rayon produits alimentaires

Adjoint responsable de rayon produits non-alimentaires

Responsable de rayon produits non-alimentaires

Codes des fiches ROME les plus proches :

D1401 : Assistanat commercial

D1301 : Management de magasin de détail

D1502 : Management/gestion de rayon produits alimentaires

D1503 : Management/gestion de rayon produits non alimentaires

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

La certification est composée des 4 blocs de compétences suivants :

Bloc A - Mettre en œuvre les actions commerciales et opérations marketing du point de vente

Bloc B - Participer à l'organisation du fonctionnement de l'unité et à l'animation d'équipe

Bloc C - Optimiser la relation clients au sein de l'unité commerciale

Bloc D - Assurer la gestion et le suivi administratif de l'unité commerciale

Le candidat doit valider les 4 blocs de compétences quelle que soit la voie d'accès.

Les blocs sont certifiés et donnent lieu, chacun, à une évaluation et une validation.

Les blocs sont certifiables par la VAE

Les blocs sont capitalisables sur 5 ans

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 23827 - Bloc D -Assurer la gestion et le suivi administratif de l'unité commerciale</p>	<p>Descriptif : Afin de contribuer à son développement, assurer la gestion et le suivi administratif de son unité en suivant l'évolution de son chiffre d'affaires et de ses ventes, et en proposant de nouvelles actions pouvant contribuer à les dynamiser</p> <p>Modalités d'évaluation : <i>En formation initiale (Primo-apprenant)</i> Etude de cas : analyse d'une action commerciale Contrôle continu Evaluation professionnelle <i>En formation continue (salarié)</i> Etude de cas : analyse d'une action commerciale Ou Réalisation d'un portefeuille de preuves en relation avec le bloc, 3 à 6 mois après le parcours de formatif et une immersion professionnelle de cette durée.</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 23827 - Bloc C - Optimiser la relation clients au sein de l'unité commerciale</p>	<p>Descriptif : En se référant aux données capitalisées sur eux, et en tenant compte de leurs caractéristiques, gérer la relation client en veillant à leur niveau de satisfaction et en contribuant à leur fidélisation</p> <p>Modalités d'évaluation : <i>En formation initiale (Primo-apprenant)</i> Epreuve écrite : proposition d'actions de fidélisation Oral : mise en situation, gestion d'une situation relationnelle difficile ou atypique Contrôle continu Evaluation professionnelle</p> <p><i>En formation continue (salarié)</i> Epreuve écrite : proposition d'actions de fidélisation Oral : mise en situation, gestion d'une situation relationnelle difficile ou atypique Ou Réalisation d'un portefeuille de preuves en relation avec le bloc, 3 à 6 mois après le parcours de formatif et une immersion professionnelle de cette durée.</p>
<p>Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 23827 - Bloc B - Participer à l'organisation du fonctionnement de l'unité et à l'animation d'équipe</p>	<p>Descriptif : En tenant compte des fluctuations de l'activité selon les heures et les saisons, collaborer à l'organisation du fonctionnement de son unité, à l'élaboration de son planning et à celui d'un ou plusieurs collaborateurs, tout en veillant au travail réalisé</p> <p>Modalités d'évaluation : <i>En formation initiale (Primo-apprenant)</i> Etude de cas : proposer une organisation du travail Epreuve oral avec mise en situation : gestion de sa relation professionnelle l'autre Contrôle continu Evaluation professionnelle</p> <p><i>En formation continue (salarié)</i> Etude de cas : proposer une organisation du travail Epreuve oral avec mise en situation : gestion de sa relation professionnelle l'autre Ou Réalisation d'un portefeuille de preuves en relation avec le bloc, 3 à 6 mois après le parcours de formatif et une immersion professionnelle de cette durée.</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 23827 - Bloc A - Mettre en œuvre les actions commerciales et opérations marketing du point de vente	<p>Descriptif : En tenant compte de son environnement local et des évolutions du marché, mettre en œuvre des actions commerciales et des opérations de marketing permettant de dynamiser ses ventes tout en respectant l'image de l'enseigne ou de la marque.</p> <p>Modalités d'évaluation : <i>En formation initiale (Primo-apprenant)</i> Réalisation d'un dossier portant sur : 1/ Une analyse du positionnement des principaux acteurs locaux 2/ Les techniques de valorisation de son offre sur son périmètre d'activité 3/ Une analyse des actions promotionnelles mises en œuvre Contrôle continu Evaluation professionnelle <i>En formation continue (salarié)</i> Réalisation d'un dossier portant sur : 1/ Une analyse du positionnement des principaux acteurs locaux 2/ Les techniques de valorisation de son offre sur son périmètre d'activité 3/ Une analyse des actions promotionnelles mises en œuvre Ou Réalisation d'un portefeuille de preuves en relation avec le bloc, 3 à 6 mois après le parcours de formatif et une immersion professionnelle de cette durée.</p>

Validité des composantes acquises : 5 an(s)

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUI/NON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	Le jury qui compte un minimum de 4 personnes qualifiées, est habilité à statuer de façon souveraine : Un président (Personnalité qualifiée du monde économique) Un représentant des employeurs Un représentant des salariés Un représentant de l'organisme de formation
En contrat d'apprentissage	X	Idem
Après un parcours de formation continue	X	Idem
En contrat de professionnalisation	X	Idem
Par candidature individuelle	X	Idem
Par expérience dispositif VAE prévu en 2005	X	Idem

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS	ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

Base légale

Référence du décret général :

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 15 octobre 2005 publié au Journal Officiel du 18 novembre 2005 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, avec effet au 18 novembre 2005, jusqu'au 18 novembre 2010.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :**Références autres :**

Arrêté du 30 août 2016 publié au Journal Officiel du 07 septembre 2016 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau III, sous l'intitulé "Gestionnaire d'unité commerciale, option généraliste - option spécialisée" avec effet au 02 février 2016, jusqu'au 07 septembre 2021.

Arrêté du 17 juillet 2015 publié au Journal Officiel du 25 juillet 2015 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Modification du nom de l'organisme certificateur

Arrêté du 25 janvier 2011 publié au Journal Officiel du 02 février 2011 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau III, sous l'intitulé Gestionnaire d'unité commerciale (option généraliste/option spécialisée) avec effet au 02 février 2011, jusqu'au 02 février 2016.

Pour plus d'informations**Statistiques :**

500 certifiés en moyenne par an

Autres sources d'information :

Site Réseau Negoventis : www.negoventis.cci.fr

www.cci.fr

[Réseau Negoventis](#)

[CCI France](#)

Lieu(x) de certification :

CCI France - Réseau Negoventis

46 Avenue de la grande Armée

CS - 50071

75858 Paris cedex 17

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

Réseau national NEGOVENTIS, sous l'égide de CCI France (Organisme Certificateur) :

AIFCC (CCI du Pays d'Auge)

CCI d'Alès Cévennes

CCI de Bordeaux

CCI de Brest

CCI de Colmar

CCI de Corrèze

CCI de Grenoble

CCI de Haute-Loire

CCI de Haute-Saône

CCI de l'Aveyron

CCI de l'Eure

CCI de la Corse du Sud

CCI de la Mayenne

CCI de la Moselle

CCI de la Réunion

CCI de Libourne

CCI de Limoges et de la Haute-Vienne

CCI de l'Oise

CCI de Lyon

CCI de Maine et Loire

CCI de Marseille

CCI de Meurthe-et-Moselle

CCI de Montauban et de Tarn-et-Garonne

CCI de Montpellier

CCI de Nantes

CCI de Nice

CCI de Nouvelle-Calédonie

CCI de Quimper

CCI de Reims et d'Épernay

CCI de Rennes

CCI de Seine-et-Marne

CCI de Sète

CCI de Strasbourg et du Bas-Rhin

CCI de Tarbes et des Hautes-Pyrénées

CCI des Hautes-Alpes

CCI des Îles de Guadeloupe

CCI des Vosges
CCI du Cantal
CCI du Cher
CCI du Doubs
CCI du Jura
CCI du Loiret
CCI du Mans
CCI du Morbihan
CCI du Tarn
CCI du Var
CCI du Vaucluse
CCI Grand-Lille
CCI Puy-de-Dôme
CCIR de la Guyane
CCI & Caux CFA ECD (CCI Fécamp/Bolbec)
Faculté des métiers (CCI de l'Essonne)
Groupe FIM (CCI de Cherbourg-Contentin et CCI Centre et Sud-Manche)
CCI du Pays d'Arles
CCI d'Angoulême
CCI de l'Eure- Evreux
CCI de l'Aude - Narbonne
CCI de Tahiti
CCI de Nouvelle-Calédonie
CCI de Lozère
Sud Management - Agen
FORJA - Paris

Historique de la certification :

Certification précédente : Gestionnaire d'unité commerciale (option généraliste /option spécialisée)