

- ▶ Nos programmes sont divisés en plusieurs modules correspondants aux blocs de compétences exigés par le Ministère du Travail, que vous aurez à valider lors du passage de votre Titre Professionnel.
- ▶ Toutes nos formations se concluent par un stage en entreprise de 5 semaines. Pour plus de renseignements au sujet du stage en entreprise, contactez-nous !

## MODULE 1

### Développer la dynamique commerciale d'un univers marchand

- ▶ Organiser et garantir la présentation marchande des produits en magasin
  - Connaître les règles du merchandising et les règles de lecture des plano-grammes
  - Concevoir et mettre en place une opération commerciale (implanter et théâtraliser un linéaire)
  - Analyser l'efficacité d'une implantation ou d'une opération commerciale
  - Connaître la réglementation relative à l'affichage des prix en magasin
  - Appréhender les règles d'hygiène, de sécurité, de stockage et de manutention à appliquer en surface de vente et en réserve / RSE
  - Repérer l'origine de la démarque (connue et inconnue) et mettre en œuvre des moyens de lutte contre la DI
- ▶ Gérer les flux marchandises, optimisation des stocks et rangement de la réserve
  - Organiser, planifier, faire réaliser le contrôle des stocks et des inventaires
  - Calculer la rotation de stocks
  - Anticiper les commandes de stocks en fonction des événements conjoncturels ou commerciaux
- ▶ Animer et dynamiser les ventes, et garantir la qualité du service client
  - Analyser les typologies clients, leurs comportements et motivations d'achat
  - Appliquer les 7 étapes de la vente
  - Adopter les attitudes et les comportements nécessaires à la relation client en magasin
  - Identifier et exploiter les différents canaux de distribution (e-commerce, Click&Collect, MarketPlace, catalogues etc...)
  - Utiliser les techniques d'animation et d'accompagnement d'équipes
  - Gérer les litiges clients avec les techniques de gestion de conflits

## MODULE 2

### Gérer les résultats économiques d'un univers marchand

- ▶ Analyser les résultats économiques et bâtir les plans d'actions pour atteindre les objectifs de l'univers marchand – Pourquoi formuler des objectifs ?
  - Elaborer et utiliser un tableau de bord (Excel)
  - Lire un compte d'exploitation et analyser les principaux indicateurs

- Analyser les chiffres de la Démarque Inconnue
- Proposer et mettre en œuvre des mesures correctives en fonction des écarts constatés
- ▶ Établir les prévisions économiques de l'univers marchand
- Analyser, exploiter et hiérarchiser les données économiques et historiques (A-1, A-2) pour établir un compte d'exploitation prévisionnel
- Découper des prévisions annuelles en objectifs opérationnels par rayon, famille de produits, mois, semaine, jour.

## MODULE 3

### Manager l'équipe d'un univers marchand

#### ▶ Planifier et organiser l'activité de l'équipe de l'univers marchand

- Connaître la politique managériale, des ressources humaines
- Connaître la législation du travail, de la convention collective et du règlement intérieur à appliquer en magasin
- Organiser le travail des équipes, déléguer, suivre et contrôler les activités (élaborer un planning horaire hebdomadaire et transmettre les consignes)
- Utiliser les outils de gestion de suivi en matière de ressources humaines, et prévenir les risques psycho-sociaux au travail
- Gérer son temps, utiliser des outils d'organisation et de planification des tâches

#### ▶ Gérer l'équipe de l'univers marchand

- Accompagner et former les collaborateurs (techniques d'animation)
- Connaître le cadre légal du Plan de Formation au sein de l'entreprise
- Etablir un profil de poste
- Recruter et intégrer un nouveau collaborateur
- Evaluer un collaborateur en utilisant les techniques d'entretien individuel
- Sanctionner un collaborateur en appliquant les procédures disciplinaires

#### ▶ Mener et animer un projet de l'univers marchand ou de l'enseigne

- Appliquer la méthodologie de projet et conduire un projet
- Connaître les différents styles de communication
- Mettre en œuvre les techniques de conduite et d'animation de réunion