



Responsable Commerce Retail

Titre à finalité professionnelle « Responsable Commerce Retail », de niveau 6, code NSF : 312, enregistré au RNCP n°37787 par décision de France Compétences en date du 19/07/2023, délivré par [ASCENCIA PARIS LA DEFENSE](#)

• **Public**

Candidats âgés de 16 à 29 ans.

Sans restriction d'âge dans le cas où le candidat est officiellement reconnu handicapé ou sportif de haut niveau, ou s'il envisage de créer ou reprendre une entreprise.

• **Prérequis**

Titulaire d'une certification de niveau 5 dans les domaines du commercial / vente / marketing / communication.

Un candidat justifiant d'un niveau 4 et d'une expérience professionnelle de 3 ans sur un poste à responsabilité commerciale, vente, marketing ou communication

• **Modalités d'accès**

Dossier de candidature téléchargeable sur <https://stdenis.escap.fr/> ou à retirer au centre de formation

Retour par mail à : arepstdenis@escap.fr ou à déposer au centre de formation.

Cela sera suivi par une convocation à un entretien professionnel et la validation définitive sera signifiée par mail.

La promesse de contrat d'apprentissage est un plus. (Accessible au contrat de professionnalisation)

• **Délai d'accès**

15 jours ouvrés. Dossiers disponibles à partir d'avril 2025. Inscription possible jusqu'en octobre 2025.

• **Moyens et méthodes pédagogiques**

Animation de la formation par des formateurs enseignant de l'ESCAP et des professionnels en activité.

Modalités pédagogiques : Cours / TD / Visites en entreprises / Mise en situation professionnelle

• **Nombre de participants**

De 8 à 15 personnes. La formation sera ouverte si le quota d'inscription est atteint.

• **Dates et durée de la formation**

La formation dure douze mois (septembre 2025 à fin août 2026)

• **Durée de la formation**

542,5 heures en centre. Cours sur les lundis et mardis.

• **Tarifs de la formation**

Coût de la formation 8692 € * (pris en charge intégralement) (TVA non applicable), reste à charge 0 € pour l'apprenti.

• **Modalités d'évaluation**

Mise en situation professionnelle reconstituée
Serious game « e-customer »

Cas pratique fictif

Rapport de compétences (fiches et projet d'animation).



• **Validation / Sanction**

Pour obtenir la certification professionnelle complète par capitalisation des blocs de compétences, le candidat doit :

Valider de manière autonome chacun des 3 blocs de compétences à hauteur de 75% minimum des critères du bloc de compétence.

Valider l'épreuve intégrative constituée de la mise en situation professionnelle réelle avec le rendu d'un dossier professionnel et d'un entretien avec le jury (75% minimum)

• **Certificateur**

ASCENCIA PARIS LA DEFENSE
(enregistrement : 19/07/2023 - échéance : 19/07/2026)

• **Liens vers d'autres certifications**

Manager commerce retail (RNCP 37005) sur les blocs BC01 et BC03

• **Types d'emplois accessibles**

- Responsable de points de vente / responsable de magasin
- Store manager / Responsable de corner
- Adjoint de direction / Assistant Manager
- Manager commercial
- Responsable / Chef de rayon, d'univers

• **Poursuite d'étude possible**

- Cette certification professionnelle n'est pas destinée à la poursuite d'études

• **Accessibilité**

La formation ayant lieu dans un établissement scolaire, ceux-ci sont conformes à la réglementation ERP.

Accessibilité aux personnes à mobilité réduite.
Adaptation pédagogique possible.

• **Contact(s)**

Responsable : Mme Inès LHERBIER

Responsable qualité : M David Fourrier

AREP ESCAP – 8 place St Jean – BP 50009

62501 SAINT-OMER CEDEX

Tél : 03.21.12.24.00 / Mail : arepstdenis@escap.fr

• **Objectifs de la formation**

- Elaboration de la politique commerciale d'un point de vente, d'une zone, d'une unité commerciale
- Gestion opérationnelle, financière et administrative de l'unité commerciale
- Gestion des approvisionnements et du réassort
- Organisation de la politique de sécurité des personnes et des biens matériels et immatériels d'une unité commerciale
- Mise en place du plan d'animations commerciales d'une unité
- Gestion opérationnelle des événements sur une surface de vente
- Animation de la relation client dans un environnement phygital
- Mise en œuvre de l'approche client personnalisée
- Management opérationnel de l'équipe de vente
- Organisation et planification du travail de l'équipe de vente
- Maintien et développement des compétences des collaborateurs d'une surface de vente
- Communication auprès de l'équipe de vente et des relations transversales internes



● Programme et compétences

BC01 : Organisation stratégique et fonctionnelle de l'unité commerciale

- Construire la politique commerciale du point de vente
- Organiser une veille concurrentielle
- Décliner les orientations choisies en actions et objectifs opérationnels
- Représenter son unité commerciale en interne ou en externe
- Appliquer ou faire appliquer les directives internes relatives à la gestion des processus et à l'organisation du magasin
- Organiser le point de vente en supervisant le merchandising
- Assurer la conformité des obligations commerciales, administratives et réglementaires de l'unité commerciale
- Contrôler les activités financières
- Organiser le contrôle des stocks et la réalisation des inventaires
- Superviser le processus de commande
- Traiter les litiges fournisseurs, livreurs en s'appuyant sur les CGV et les processus internes
- Encadrer l'ouverture et la fermeture du magasin
- Mettre en œuvre une politique de prévention et de sécurité des biens et des personnes
- Encadrer les usagers de l'équipe de vente en matière de technologie de l'information et de la gestion de la data client

BC02 : Pilotage opérationnel des activités commerciales et de l'expérience client

- Modéliser le plan d'actions commerciales et événementiel de l'unité
- Définir les objectifs globaux et intermédiaires du plan d'actions en utilisant une méthode de type SMART
- Coconstruire le plan marketing point de vente (POP marketing) en conformité avec le R.G.A.A. (Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité)
- Préparer les événements fixés dans le planning (Solde, marronniers, démarque, promotion, événements spéciaux)

- Identifier les besoins complémentaires en cas d'absence de moyens en interne, prévoir les prestations externes
- Transmettre l'ensemble des documents nécessaires à la réalisation de la commande
- Veiller à une bonne coordination de l'accueil et de la prise en charge des clients (physiques, digitaux, en situation de handicap)
- Vendre des produits et services simples, spécialisés ou complexes en français et/ou en anglais dans un environnement omnicanal.
- Prendre en charge les litiges complexes et les clients difficiles en mobilisant des techniques de médiation et de gestion de conflit
- Suivre les indicateurs de satisfaction clients par le biais des tableaux de bords en consultant les informations recueillies via les outils technologiques (enquêtes mail, réseaux sociaux, etc...)
- Modéliser le cycle de l'expérience client selon le principe du parcours d'achat parfait
- Elaborer des expériences clients innovantes
- Proposer à sa force de vente une méthodologie d'approche du client-individu
- Fidéliser la clientèle en transmettant les valeurs de la marque, de l'enseigne au regard des enjeux sociétaux significatifs pour le client

BC03 : Management de l'équipe de vente

- Animer son équipe de vente en dynamisant ses membres autour des objectifs individuels et collectifs
- Ajuster les objectifs de chacun en intégrant les diversités de parcours des collaborateurs et les situations de handicap
- Construire le plan de suivi de la performance des actions commerciales
- Accompagner les membres de son équipe en cas de conflit interne ou externe
- Procéder à la planification des ressources humaine composant l'équipe de vente à l'aide d'outils informatiques
- Procéder au recrutement des nouveaux collaborateurs en sélectionnant les bonnes compétences commerciales à mobiliser



- Garantir le respect des obligations administratives et réglementaires relatives à la gestion du personnel en collaborant avec le service des ressources humaine en interne et les experts métiers en externe
- Animer différentes formes d'entretiens d'évaluation en utilisant / actualisant les documents normalisés internes
- Définir un plan d'actions de maintien et le développement des compétences, en collaboration avec le service Ressources Humaines
- Animer des formations internes avec des outils et supports adaptés à tous les profils de collaborateurs, en veillant aux adaptations pour les collaborateurs en situation de handicap
- Communiquer de manière efficace avec son équipe commerciale en mettant en œuvre les codes de la communication
- Organiser des temps d'échanges avec son équipe en adaptant la temporalité, la durée, la forme et les moyens des rencontres à la situation et au message
- Entretenir la communication interne en produisant des écrits professionnels, ascendants ou descendants, via les différents outils informatiques à disposition

• Valeurs Ajoutées

- Point écoute accessible.
- Référent handicap.
- Centre accessible par transport en commun (bus – train)
- Restauration sur place
- Manifestations culturelles (Urban trail, Expositions, Workshop, Exposition éphémère)
- Passage de diverses certifications possibles (TOEIC, Voltaire)

* Selon le décret n°2019-956 du 13 septembre 2019 « fixant les niveaux de prise en charge des contrats d'apprentissage » :

Le tarif est aligné sur le montant de la prise en charge de l'opérateur de compétences concerné. Il peut varier selon la convention collective dont dépend l'employeur de l'apprenti et selon les besoins particuliers de celui-ci (complément de prise en charge pour les apprentis en situation de handicap). Zéro reste à charge pour l'apprenti. Article L6211-1 : « La formation est gratuite pour l'apprenti et son représentant légal ». Les employeurs du secteur public répondent à l'article L6227-6 du code du travail : « Les personnes morales mentionnées à l'article L6227-1 prennent en charge les coûts de la formation de leurs apprentis dans les centres de formation d'apprentis qui les accueillent (...) », à l'exception du secteur public territorial qui bénéficie du décret n°2020-786 du 26 juin 2020 relatif aux modalités de mise en œuvre de la contribution du Centre national de la fonction publique territoriale au financement des frais de formation des apprentis employés par les collectivités territoriales et les établissements publics en relevant.



Taux

_ %
De stagiaires
satisfaits *

_ %
Validation de la
formation **

Pourcentage des apprentis
présents à l'examen ayant
obtenu la certification

RNCP : 37787

Soit 0 rupture

_ %
D'interruption
dans la
formation *

_ %
D'accès à
l'emploi *

Soit 0 certifiés en recherche
d'emploi à 6 mois

_ %
D'emploi dans
les métiers visés
**

Concernant les certifiés en
emploi

*Taux non communiqué car première session.

« La liste des formateurs de cette formation peut être communiquée sur demande par mail à arepstdenis@escap.fr »