

SCHOOL FOR MATE

LIVRET PÉDAGOGIQUE

TP Assistant manager d'unité marchande

RNCP41852 · Titre professionnel · Niveau 4

Ce parcours de 440 heures prépare au titre professionnel Assistant manager d'unité marchande (RNCP41852, niveau 4) en couvrant l'intégralité des deux blocs de compétences du référentiel : efficacité commerciale omnicanale et animation d'équipe. Il s'appuie sur un fil rouge unique, le supermarché lyonnais Les Halles Ravel, où chaque cours place l'apprenant en situation réelle de second du magasin.

VOLUME HORAIRE	COURS	BLOCS
440 h	20	2

01 · PRÉSENTATION

La formation en bref

Intitulé	TP Assistant manager d'unité marchande
Code	RNCP41852
Type	Titre professionnel
Niveau	Niveau 4
Certificateur	MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION
Durée	440 h, 20 cours
Modalité	Formation à distance (e-learning), tutorat assuré par l'organisme de formation
Formats	SCORM 1.2 / 2004, xAPI, sources éditables
Mise à jour	Novembre 2026
Fin d'enregistrement de la certification	15/02/2029

Le métier et les compétences visées

L'assistant manager d'unité marchande seconde le manager de magasin ou de rayon et peut le suppléer en son absence. Il entretient l'attractivité de la surface de vente, gère les approvisionnements, réalise le marchandisage et contribue au développement des ventes en tenant compte du parcours d'achat omnicanal du client. Il analyse les indicateurs de performance et propose des ajustements à sa hiérarchie. Sur le volet humain, il participe au recrutement, prépare l'intégration des nouveaux arrivants, coordonne l'activité, ajuste les plannings et mobilise l'équipe au quotidien. Il fait respecter les règles de santé, sécurité et sûreté, utilise les applicatifs de gestion, réalise une veille produits et intègre la RSE dans ses pratiques. Il réagit aux imprévus et met en œuvre des plans d'actions adaptés.

Public visé

- Employés libre-service, employés de commerce et hôtes de caisse souhaitant évoluer vers une fonction d'encadrement de proximité
- Alternants en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation dans la grande distribution, les boutiques ou le négoce interentreprises
- Demandeurs d'emploi justifiant d'une première expérience dans la vente ou le commerce
- Personnes en reconversion professionnelle attirées par le management en unité marchande
- Salariés exerçant déjà des fonctions d'adjoint ou de second de rayon souhaitant faire reconnaître leurs compétences par un titre

Prérequis

- Maîtrise du français écrit et oral permettant de lire des procédures, rédiger des consignes et échanger avec des clients et des interlocuteurs internes
- Maîtrise des calculs de base (pourcentages, marges, ratios) nécessaires à la lecture d'indicateurs commerciaux
- Aisance avec les outils numériques courants (messagerie, tableur, navigation web)
- Une première expérience dans la vente, le commerce ou la relation client est recommandée

Objectifs pédagogiques

À l'issue du parcours, l'apprenant est capable de :

- Gérer l'approvisionnement d'une unité marchande, de la prévision des besoins au réapprovisionnement, en assurant la disponibilité des produits en rayon
- Réaliser le marchandisage d'un rayon ou d'un magasin en appliquant les plans d'implantation, les règles de mise en avant et l'affichage réglementaire
- Développer les ventes en adaptant les techniques de vente conseil et l'accompagnement du client à chaque étape du parcours d'achat omnicanal
- Analyser les objectifs commerciaux et les indicateurs de performance de l'unité marchande, puis formuler des propositions d'ajustement argumentées à sa hiérarchie
- Contribuer au recrutement et construire un parcours d'intégration individualisé pour les nouveaux membres de l'équipe
- Coordonner l'activité de l'équipe et ajuster la planification horaire en fonction de l'activité, des absences et du cadre légal et conventionnel
- Mobiliser l'équipe au quotidien par une communication managériale adaptée, des briefings, des feedbacks et la gestion des tensions
- Mettre en œuvre les mesures de prévention et faire respecter les règles de sûreté, de santé et de sécurité au travail
- Utiliser les outils numériques et applicatifs de gestion de l'unité marchande et réaliser une veille sur les produits et services

02 · FIL ROUGE PÉDAGOGIQUE

Les Halles Ravel

N

Nora

Directrice du magasin Les Halles Ravel, qui accueille l'apprenant dans le rôle de son assistant manager

Grande distribution / supermarché (Lyon)

Les Halles Ravel est un supermarché lyonnais fictif de quartier, combinant rayons alimentaires, produits frais à la coupe, un rayon non alimentaire et un service de retrait des commandes passées en ligne. Nora dirige le magasin et vient de recruter un assistant manager, rôle tenu par l'apprenant tout au long du parcours. Elle lui confie progressivement des responsabilités élargies : approvisionnement, implantation, animation commerciale, puis encadrement de l'équipe. Le pilotage du magasin repose sur trois jauges métier suivies à chaque cours : la disponibilité rayon, la satisfaction client et l'équipe. Chaque décision prise en mise en situation fait évoluer ces jauges. Le contexte intègre les réalités du terrain : forte affluence le samedi, concurrence d'un hypermarché voisin, montée du e-commerce, absences imprévues, contraintes de sécurité en réserve et engagements RSE du magasin contre le gaspillage alimentaire.

Chaque cours se termine par une mise en situation dans cette entreprise : l'apprenant accompagne Nora dans des situations professionnelles réalistes, de plus en plus complexes, jusqu'à la préparation des épreuves.

La progression

1. Étape 1 (cours 1 à 3) : Nora confie à son assistant la maîtrise des flux, de la réception au réapprovisionnement, pour faire remonter la jauge disponibilité rayon après une série de ruptures.
2. Étape 2 (cours 4 à 9) : l'assistant reprend l'implantation et l'animation commerciale des rayons, déploie les temps forts et améliore la jauge satisfaction client sur l'ensemble du parcours omnicanal.
3. Étape 3 (cours 10 et 11) : il analyse les indicateurs du magasin, compare Les Halles Ravel à la concurrence et présente à Nora un reporting assorti de propositions d'ajustement.
4. Étape 4 (cours 12 à 17) : Nora l'associe au recrutement de nouveaux employés, à leur intégration, à la planification et au respect des règles de sécurité, afin de stabiliser la jauge équipe.
5. Étape 5 (cours 18 à 20) : il anime l'équipe au quotidien, gère les tensions et prévient les risques psychosociaux, jusqu'à suppléer Nora lors de son absence pendant un temps fort commercial.

03 · ARCHITECTURE

Organisation du parcours

Le parcours est construit sur les blocs de compétences du référentiel officiel : chaque bloc regroupe les cours qui préparent à son évaluation.

N°	Bloc et cours	Durée
RNCP41852BC01 · Développer l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal		**242 h**
1	Fondamentaux de la supply retail et prévisions de ventes	22 h
2	Réception, contrôle des marchandises et pilotage des stocks	22 h
3	Gestion des réapprovisionnements et indicateurs de stock	22 h
4	Fondamentaux du merchandising, plans d'implantation et planogrammes	22 h
5	Mise en avant des produits et visual merchandising	22 h
6	Univers saisonniers, temps forts, accessibilité et affichage réglementaire	22 h
7	Vente conseil, argumentation et traitement des objections	22 h
8	Vente additionnelle et parcours client omnicanal	22 h
9	Fidélisation, CRM magasin, SAV et traitement des réclamations	22 h
10	Indicateurs commerciaux et compte de résultat de rayon	22 h
11	Veille concurrentielle, tableaux de bord et reporting commercial	22 h
RNCP41852BC02 · Animer l'équipe d'une unité marchande		**198 h**
12	Analyse du besoin en recrutement, fiche de poste et sourcing	22 h
13	Entretien de recrutement et cadre légal de l'embauche	22 h
14	Parcours d'intégration individualisé et tutorat	22 h
15	Droit du travail et convention collective du commerce de détail	22 h
16	Planification horaire, gestion des absences et répartition des tâches	22 h
17	Procédures magasin, santé et sécurité au travail, encaissement	22 h
18	Posture managériale, communication et briefings d'équipe	22 h
19	Motivation, challenges commerciaux, entretiens et reconnaissance	22 h
20	Gestion des conflits, qualité de vie au travail et prévention des RPS	22 h
Total du parcours		**440 h**

Répartition des modalités pédagogiques

Chaque sous-chapitre s'ouvre sur une vidéo de 3 à 5 minutes. La vidéo représente 30 % du volume horaire, complétée par du cours texte enrichi, des infographies, des études de cas, des mises en situation et des QCM.



- Vidéos : 132 h
- Cours texte et infographies : 138 h 30
- Études de cas et mises en situation : 108 h
- QCM et évaluations : 61 h 30

04 · PROGRAMME DÉTAILLÉ

Contenu des cours

RNCP41852BC01 · 242 h

Développer l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal

Cours 1 · Fondamentaux de la supply retail et prévisions de ventes — 22 h

OBJECTIFS

- Décrire la chaîne d'approvisionnement d'une unité marchande et le rôle de chaque acteur (centrale d'achat, entrepôt, transporteur, magasin)
- Établir une prévision de ventes et calculer les besoins en marchandises à partir de l'historique et des événements commerciaux

ÉVALUATION FORMATIVE

QCM de connaissances et exercice de calcul de besoins corrigé

CONTENUS

- Organisation des flux physiques et d'information en grande distribution
- Interlocuteurs de l'approvisionnement : centrale, fournisseurs directs, logistique, réceptionnaire
- Saisonnalité, historique de ventes et facteurs d'influence (météo, promotions, calendrier)
- Méthodes de prévision simples et calcul des besoins
- Stock de sécurité, couverture de stock et délais de livraison
- Lutte contre le gaspillage et approvisionnement responsable (RSE)

Fil rouge · Nora constate des ruptures répétées sur le rayon frais le samedi : l'apprenant reconstitue l'historique de ventes et propose une prévision de besoins pour le week-end suivant afin de faire remonter la jauge disponibilité rayon.

Cours 2 · Réception, contrôle des marchandises et pilotage des stocks — 22 h

OBJECTIFS

- Organiser et contrôler une réception de marchandises en appliquant les procédures qualité, sécurité et traçabilité
- Piloter les stocks et préparer un inventaire en identifiant et en analysant les écarts

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas sur une réception litigieuse et QCM

CONTENUS

- Préparation de la réception et accueil du transporteur
- Contrôles quantitatifs et qualitatifs, chaîne du froid, réserves sur le bon de livraison
- Gestion des litiges fournisseurs et traçabilité
- Manutention, gestes et postures, port des équipements de protection
- Méthodes de gestion des stocks et rotation (PEPS, dates courtes)
- Inventaires tournants et annuels, démarque connue et inconnue
- Utilisation de l'applicatif de gestion des stocks et de la saisie sur terminal portable

Fil rouge · Une livraison de produits frais arrive avec une palette hors température : l'apprenant décide des réserves à émettre, informe le gestionnaire de stocks et ajuste le stock informatique.

Cours 3 · Gestion des réapprovisionnements et indicateurs de stock

22 h

OBJECTIFS

- Passer et ajuster des commandes de réapprovisionnement en fonction des ventes, des stocks et des opérations commerciales
- Suivre les indicateurs de stock et rendre compte de la performance de l'approvisionnement

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice pratique sur tableur (calcul d'indicateurs) et QCM

CONTENUS

- Modes de réapprovisionnement : automatique, manuel, commandes promotionnelles
- Paramétrage et contrôle des propositions de commande
- Gestion des ruptures et solutions de substitution
- Indicateurs de stock : taux de rupture, rotation, couverture, démarque
- Construction d'un reporting approvisionnement
- Alerte de la hiérarchie et des services internes en cas de dysfonctionnement

Fil rouge · À l'approche d'une opération promotionnelle, l'apprenant corrige les propositions de commande automatique et présente à Nora un tableau de suivi du taux de rupture du rayon épicerie.

Cours 4 · Fondamentaux du merchandising, plans d'implantation et planogrammes

22 h

OBJECTIFS

- Appliquer les principes du marchandisage pour organiser l'offre produits en rayon
- Lire, mettre en œuvre et adapter un plan d'implantation ou un planogramme

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas sur planogramme et mise en situation photo du rayon

CONTENUS

- Rôles du marchandisage : attractivité, lisibilité, rentabilité
- Zones chaudes et froides, circulation et parcours en magasin
- Familles, sous-familles et organisation de l'assortiment
- Lecture d'un planogramme et règles de facing
- Niveaux de présentation et linéaire développé
- Mise en œuvre d'une implantation avec l'équipe
- Contrôle de conformité de l'implantation

Fil rouge · Nora reçoit de la centrale un nouveau planogramme pour le rayon boissons : l'apprenant organise la réimplantation hors heures d'affluence et vérifie la conformité finale.

Cours 5 · Mise en avant des produits et visual merchandising

22 h

OBJECTIFS

- Concevoir et installer des mises en avant efficaces (têtes de gondole, îlots, présentoirs)
- Valoriser l'image de l'unité marchande grâce au visual merchandising et aux vitrines

ÉVALUATION FORMATIVE

Production d'un projet de mise en avant commenté et QCM

CONTENUS

- Têtes de gondole, îlots promotionnels, box et présentoirs
- Critères de choix des produits mis en avant
- Principes du visual merchandising : couleurs, lumière, volumes, signalétique
- Vitrines et entrée de magasin
- Théâtralisation des produits frais
- Mesure de l'efficacité d'une mise en avant

Fil rouge · L'apprenant crée une tête de gondole consacrée aux producteurs régionaux et mesure son impact sur les ventes après deux semaines, jauge satisfaction client à l'appui.

Cours 6 · Univers saisonniers, temps forts, accessibilité et affichage réglementaire

22 h

OBJECTIFS

- Préparer et animer un temps fort commercial ou un univers saisonnier
- Garantir le respect de l'affichage réglementaire et de l'accessibilité de la surface de vente

ÉVALUATION FORMATIVE

Rétroplanning à produire et quiz réglementaire

CONTENUS

- Calendrier commercial et temps forts (rentrée, fêtes de fin d'année, foires)
- Rétroplanning d'une opération saisonnière
- Mobilisation de l'équipe pour l'installation et la désinstallation
- Affichage des prix, prix à l'unité de mesure et annonces de réduction
- Informations obligatoires et étiquetage
- Accessibilité des clients en situation de handicap et circulation sécurisée
- Veille sur les produits saisonniers et les tendances de consommation

Fil rouge · Nora confie à l'apprenant l'organisation du temps fort des fêtes de fin d'année : il établit le rétroplanning, vérifie l'affichage des prix promotionnels et contrôle que les allées restent accessibles.

Cours 7 · Vente conseil, argumentation et traitement des objections

22 h

OBJECTIFS

- Conduire une vente conseil en identifiant les motivations d'achat du client
- Argumenter et traiter les objections avec la méthode CAB

ÉVALUATION FORMATIVE

Jeu de rôle filmé avec grille d'observation et QCM

CONTENUS

- Étapes de la vente conseil en unité marchande
- Accueil et prise de contact en libre-service et en rayon traditionnel
- Découverte des besoins et questionnement
- Motivations d'achat et méthode SONCAS
- Argumentation Caractéristiques, Avantages, Bénéfices
- Typologie et traitement des objections
- Conclusion de la vente et prise de congé

Fil rouge · Au rayon petit électroménager, une cliente hésite entre deux modèles : l'apprenant mène l'entretien de vente puis forme un employé à la même démarche.

Cours 8 · Vente additionnelle et parcours client omnicanal

22 h

OBJECTIFS

- Développer le panier moyen par la vente additionnelle et la montée en gamme
- Analyser le parcours d'achat omnicanal du client et assurer sa continuité entre canaux

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas avec cartographie du parcours client

CONTENUS

- Vente croisée et montée en gamme : principes et éthique
- Complémentarité des produits et implantation associée
- Étapes du parcours client omnicanal (recherche en ligne, magasin, retrait, livraison)
- Click and collect, commande en ligne et service de retrait
- Points de friction et expérience client
- Rôle du magasin dans la continuité du parcours

Fil rouge · Les clients se plaignent de l'attente au point de retrait des commandes en ligne : l'apprenant cartographie le parcours, identifie les points de friction et propose une réorganisation à Nora.

Cours 9 · Fidélisation, CRM magasin, SAV et traitement des réclamations

22 h

OBJECTIFS

- Promouvoir le programme de fidélité et exploiter les données clients du magasin
- Traiter les retours, le SAV et les réclamations dans le respect des procédures

ÉVALUATION FORMATIVE

Mise en situation de traitement de réclamation et QCM

CONTENUS

- Leviers de fidélisation et programme de fidélité
- Données clients, CRM magasin et protection des données personnelles
- Procédures de retour, d'échange et de remboursement
- Garanties légales et SAV
- Accueil d'une réclamation et gestion d'un client mécontent
- Remontée d'information vers le service client et suivi

Fil rouge · Un client conteste un remboursement refusé en caisse : l'apprenant gère l'échange, applique la procédure et rédige un compte rendu au service client, sous l'œil de la jauge satisfaction client.

Cours 10 · Indicateurs commerciaux et compte de résultat de rayon

22 h

OBJECTIFS

- Calculer et interpréter les principaux indicateurs commerciaux d'une unité marchande
- Lire un compte de résultat de rayon et identifier les leviers d'amélioration

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercices de calcul et analyse de compte de résultat

CONTENUS

- Chiffre d'affaires, fréquentation, panier moyen, taux de transformation
- Marge brute, taux de marque et taux de marge
- Démarque et impact sur la rentabilité
- Structure d'un compte de résultat de rayon
- Analyse des écarts entre objectifs et réalisé
- Extraction des données depuis les applicatifs de gestion
- Identification des leviers d'action

Fil rouge · Nora transmet le compte de résultat du rayon frais : l'apprenant identifie la cause de la baisse de marge et prépare des pistes d'action chiffrées.

Cours 11 · Veille concurrentielle, tableaux de bord et reporting commercial

22 h

OBJECTIFS

- Réaliser une veille concurrentielle et sur les produits et services de l'unité marchande
- Construire un tableau de bord et proposer des ajustements argumentés à sa hiérarchie

ÉVALUATION FORMATIVE

Production d'un tableau de bord et présentation orale d'un plan d'actions

CONTENUS

- Méthodes de veille : relevés de prix, visites concurrentielles, sources numériques
- Benchmark et positionnement du magasin
- Conception d'un tableau de bord commercial sur tableur
- Choix et hiérarchisation des indicateurs
- Rédaction d'un reporting et d'une note de synthèse
- Présentation orale d'un plan d'actions à sa hiérarchie

Fil rouge · Un hypermarché voisin lance une campagne agressive : l'apprenant réalise un relevé de prix, compare l'offre et présente à Nora un tableau de bord assorti de propositions d'ajustement.

Animer l'équipe d'une unité marchande

Cours 12 · Analyse du besoin en recrutement, fiche de poste et sourcing

22 h

OBJECTIFS

- Analyser un besoin en personnel et formaliser une fiche de poste
- Rédiger une offre d'emploi attractive et choisir les canaux de diffusion adaptés

ÉVALUATION FORMATIVE

Rédaction d'une fiche de poste et d'une offre, corrigées sur grille

CONTENUS

- Identification d'un besoin : remplacement, saisonnalité, création de poste
- Rôle de l'assistant manager aux côtés de la hiérarchie et du service ressources humaines
- Fiche de poste et profil recherché
- Rédaction d'une offre d'emploi
- Canaux de sourcing en commerce : réseaux, jobboards, cooptation, partenaires emploi
- Présélection des candidatures

Fil rouge · Le départ d'un employé libre-service fragilise la jauge équipe : Nora demande à l'apprenant de rédiger la fiche de poste et l'offre d'emploi, puis de proposer les canaux de diffusion.

Cours 13 · Entretien de recrutement et cadre légal de l'embauche

22 h

OBJECTIFS

- Préparer et conduire un entretien de recrutement structuré
- Respecter le principe de non-discrimination et le cadre légal de l'embauche

ÉVALUATION FORMATIVE

Jeu de rôle d'entretien et quiz sur la non-discrimination

CONTENUS

- Préparation de l'entretien et grille d'évaluation
- Questionnement, écoute active et mises en situation pratiques
- Critères de discrimination prohibés et bonnes pratiques
- Formalités liées à l'embauche et contrats de travail courants
- Compte rendu d'entretien et aide à la décision
- Réponse aux candidats

Fil rouge · L'apprenant co-anime avec Nora deux entretiens pour le poste d'employé libre-service et rédige une synthèse argumentée sans critère discriminatoire.

Cours 14 · Parcours d'intégration individualisé et tutorat

22 h

OBJECTIFS

- Préparer et mettre en œuvre un parcours d'intégration individualisé
- Organiser la transmission des savoir-faire par le tutorat

ÉVALUATION FORMATIVE

Production d'un parcours d'intégration et QCM

CONTENUS

- Enjeux de l'intégration et prévention des départs précoces
- Livret d'accueil et préparation de l'arrivée
- Parcours d'intégration à 30, 60 et 90 jours
- Choix et rôle du tuteur
- Transmission des consignes oralement et par écrit
- Points d'étape et évaluation de l'intégration

Fil rouge · Le nouvel employé arrive lundi : l'apprenant construit son parcours d'intégration, désigne un tuteur dans l'équipe et planifie les points d'étape avec Nora.

Cours 15 · Droit du travail et convention collective du commerce de détail

22 h

OBJECTIFS

- Appliquer les règles essentielles du droit du travail dans la gestion quotidienne de l'équipe
- Utiliser la convention collective applicable pour répondre aux questions de l'équipe

ÉVALUATION FORMATIVE

Quiz juridique et étude de cas

CONTENUS

- Sources du droit du travail et rôle de la convention collective
- Durée du travail, repos, travail du dimanche et des jours fériés
- Heures supplémentaires et heures complémentaires
- Congés payés et absences
- Pouvoir de direction et limites de l'assistant manager
- Instances représentatives du personnel
- Orientation vers les services internes (ressources humaines, paie)

Fil rouge · Une employée interroge l'apprenant sur la majoration de son travail un jour férié : il consulte la convention collective, lui répond et oriente la question vers le service paie.

Cours 16 · Planification horaire, gestion des absences et répartition des tâches

22 h

OBJECTIFS

- Établir et ajuster une planification horaire adaptée aux flux d'activité et aux règles légales
- Répartir les tâches et gérer les absences en développant la polyvalence

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice de construction et d'ajustement de planning

CONTENUS

- Analyse des flux clients et des charges de travail
- Construction d'un planning hebdomadaire et modulation
- Utilisation d'un outil numérique de planification
- Gestion des absences imprévues et recours aux renforts
- Répartition des tâches et plan de charge
- Polyvalence et matrice des compétences de l'équipe
- Communication des changements de planning

Fil rouge · Deux absences imprévues un samedi de forte affluence : l'apprenant réorganise le planning, réaffecte les tâches et informe Nora de la solution retenue pour préserver les trois jauges.

Cours 17 · Procédures magasin, santé et sécurité au travail, encaissement

22 h

OBJECTIFS

- Mettre en œuvre les mesures de prévention et faire respecter les règles de sûreté, santé et sécurité
- Faire appliquer les procédures du magasin, dont les procédures d'encaissement

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas sur un accident du travail et QCM sécurité

CONTENUS

- Procédures et process magasin : ouverture, fermeture, sûreté
- Hygiène et sécurité alimentaire
- Évaluation des risques professionnels et document unique (DUERP)
- Prévention des risques liés à la manutention et équipements de protection
- Sécurité des clients et des biens, collaboration avec le personnel de sécurité
- Procédures d'encaissement, fonds de caisse et contrôle des écarts
- Rédaction et affichage de consignes

Fil rouge · Un employé se blesse en réserve en déplaçant une palette sans transpalette : l'apprenant sécurise la situation, alerte Nora, analyse la cause et met à jour les consignes de prévention.

Cours 18 · Posture managériale, communication et briefings d'équipe

22 h

OBJECTIFS

- Adapter son style de management aux situations et aux personnes
- Transmettre des consignes claires et animer des briefings et débriefings efficaces

ÉVALUATION FORMATIVE

Animation d'un briefing en mise en situation et grille d'auto-évaluation

CONTENUS

- Styles de management et management situationnel
- Posture de l'assistant manager : de collègue à encadrant
- Communication managériale assertive (méthode DESC)
- Communication non violente
- Préparation et animation d'un briefing
- Débriefing et suivi des actions
- Consignes écrites : messagerie, affichage, cahier de liaison

Fil rouge · Ancien collègue de l'équipe, l'apprenant doit désormais faire appliquer de nouvelles consignes : il anime son premier briefing du matin et recadre une situation avec la méthode DESC.

Cours 19 · Motivation, challenges commerciaux, entretiens et reconnaissance

22 h

OBJECTIFS

- Mobiliser l'équipe autour des objectifs commerciaux par des challenges adaptés
- Contribuer aux entretiens individuels et pratiquer le feedback et la reconnaissance

ÉVALUATION FORMATIVE

Conception d'un challenge commercial et jeu de rôle de feedback

CONTENUS

- Leviers de motivation au quotidien
- Conception et animation d'un challenge commercial
- Communication des objectifs et des résultats à l'équipe
- Entretien annuel et entretien professionnel : finalités et préparation
- Feedback positif et feedback correctif
- Formes de reconnaissance au travail

Fil rouge · Pour soutenir les ventes de la vente additionnelle en caisse, l'apprenant lance un challenge d'équipe, suit les résultats et valorise les contributions lors du débriefing.

Cours 20 · Gestion des conflits, qualité de vie au travail et prévention des RPS

22 h

OBJECTIFS

- Prévenir et gérer les conflits au sein de l'équipe ou avec les clients
- Contribuer à la qualité de vie au travail et à la prévention des risques psychosociaux

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas de médiation et QCM de synthèse

CONTENUS

- Sources et types de conflits en unité marchande
- Techniques de médiation et de résolution
- Gestion des incivilités clients
- Qualité de vie au travail : principes et actions concrètes
- Risques psychosociaux : repérage des signaux et alerte
- Gestion des imprévus et plan d'actions concerté en l'absence du manager

Fil rouge · Pendant l'absence de Nora en plein temps fort, un conflit éclate entre deux employés : l'apprenant mène la médiation, réorganise l'activité et rend compte à Nora à son retour.

05 · CONFORMITÉ AU RÉFÉRENTIEL

Couverture des compétences

Correspondance entre les compétences du référentiel France Compétences et les cours du parcours.

Compétence	Bloc	Cours
Gérer l'approvisionnement de l'unité marchande	RNCP41852BC01	1, 2, 3
Réaliser le marchandisage	RNCP41852BC01	4, 5, 6
Participer au développement des ventes en prenant en compte le parcours d'achat du client	RNCP41852BC01	6, 7, 8, 9
Analyser les objectifs commerciaux, les indicateurs de performance et proposer des ajustements à sa hiérarchie	RNCP41852BC01	3, 10, 11
Contribuer au recrutement et à l'intégration de nouveaux membres de l'équipe	RNCP41852BC02	12, 13, 14
Coordonner l'activité de l'équipe et ajuster la planification horaire	RNCP41852BC02	15, 16, 17
Mobiliser les membres de l'équipe au quotidien	RNCP41852BC02	18, 19, 20
Compétence transversale : mettre en œuvre les mesures de prévention, respecter et faire respecter les règles de sûreté, santé et sécurité au travail	RNCP41852BC01, RNCP41852BC02	2, 6, 17, 20
Compétence transversale : transmettre les consignes oralement et par écrit	RNCP41852BC01, RNCP41852BC02	4, 14, 17, 18
Compétence transversale : utiliser les outils numériques et les applicatifs de gestion de l'unité marchande	RNCP41852BC01, RNCP41852BC02	2, 3, 10, 11, 16
Compétence transversale : réaliser une veille sur les produits et services en lien avec l'activité	RNCP41852BC01	6, 11

Évaluations formatives

Chaque cours intègre des évaluations formatives variées, alignées sur ses objectifs : QCM de connaissances à la fin des sous-chapitres, exercices de calcul et de tableur, études de cas, productions écrites (fiche de poste, rétroplanning, tableau de bord, parcours d'intégration) et jeux de rôle accompagnés de grilles d'observation. Les mises en situation du fil rouge Les Halles Ravel permettent à l'apprenant de mesurer l'effet de ses décisions sur les trois jauges métier (disponibilité rayon, satisfaction client, équipe). Les résultats sont tracés sur la plateforme et peuvent être exploités par l'organisme de formation pour le suivi individualisé, les régulations pédagogiques et la constitution des résultats des évaluations passées en cours de formation.

Modalités de certification

Bloc	Modalité d'évaluation
RNCP41852BC01	Évaluation par un jury, pour les candidats issus de la formation comme pour ceux en VAE, au vu d'une mise en situation professionnelle ou de la présentation d'un projet réalisé en amont de la

	session, éventuellement complétée par d'autres modalités (entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de productions), d'un dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat et, pour les candidats issus d'un parcours de formation, des résultats des évaluations passées en cours de formation.
RNCP41852BC02	Évaluation par un jury, pour les candidats issus de la formation comme pour ceux en VAE, au vu d'une mise en situation professionnelle ou de la présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités (entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de productions), d'un dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat et, pour les candidats issus d'un parcours de formation, des résultats des évaluations passées en cours de formation.

Le parcours prépare directement aux attendus du jury. Les mises en situation du fil rouge reproduisent des situations professionnelles proches de celles évaluées : réception et approvisionnement, implantation, vente, analyse d'indicateurs, recrutement, planification, briefing, gestion de conflit. Les productions demandées en cours (tableau de bord, plan d'actions, planning, parcours d'intégration, consignes écrites) constituent une base pour rédiger le dossier faisant état des pratiques professionnelles. Les présentations orales de plans d'actions et les jeux de rôle entraînent à l'entretien technique et au questionnement à partir de productions. Les évaluations formatives tracées alimentent les résultats des évaluations en cours de formation. SFM fournit le contenu pédagogique : l'organisme de formation reste responsable de l'inscription des candidats, de l'organisation des sessions et de la relation avec le certificateur.

06 · MOYENS ET PERSPECTIVES

Moyens pédagogiques et débouchés

Moyens pédagogiques et techniques

- Plateforme e-learning en marque blanche, accessible sur ordinateur, tablette et smartphone, avec suivi de progression et traçabilité des activités
- Vidéos pédagogiques de 3 à 5 minutes pour chaque sous-chapitre, représentant 30 % du volume horaire du parcours
- Cours texte enrichis, infographies et fiches pratiques téléchargeables (procédures, grilles, modèles de planning et de tableau de bord)
- Fil rouge Les Halles Ravel avec mises en situation à chaque cours et suivi des trois jauges métier
- Études de cas, exercices sur tableur et jeux de rôle avec grilles d'observation
- QCM et évaluations formatives intégrés, exploitables par l'organisme de formation pour le suivi individualisé
- Livret pédagogique et matrice de couverture du référentiel mis à disposition de l'organisme de formation

Débouchés et évolutions

- Assistant responsable de magasin ou assistant de magasin
- Adjoint de rayon ou second de rayon
- Adjoint responsable de magasin ou adjoint de magasin
- Responsable adjoint ou adjoint responsable
- Directeur de magasin adjoint ou directeur adjoint
- Assistant manager en grandes et moyennes surfaces alimentaires ou spécialisées, en boutique ou en négoce interentreprises

Accessibilité

Contenus sous-titrés en français, contrastes conformes WCAG AA, navigation au clavier sur les écrans interactifs. L'organisme de formation qui diffuse le parcours adapte les modalités d'accompagnement aux personnes en situation de handicap avec son référent handicap.

Livrables fournis à l'organisme de formation

- Package SCORM 1.2 / 2004 et xAPI, compatible avec les principaux LMS
- Sources éditables des cours, scripts vidéo et banques de QCM
- Livret apprenant et grilles d'évaluation
- Licence marque blanche à vie, stagiaires illimités, maintenance 24 mois

School For Mate
On crée vos formations, vous n'avez plus qu'à les diffuser.

contact@schoolformate.com · catalogue-2026-sfm.netlify.app

Référentiel RNCP41852 consulté sur francecompetences.fr (export officiel du 4 novembre 2026). La délivrance de la certification relève exclusivement du certificateur et de l'organisme de formation habilité. Document non contractuel, susceptible d'évoluer avec le référentiel.