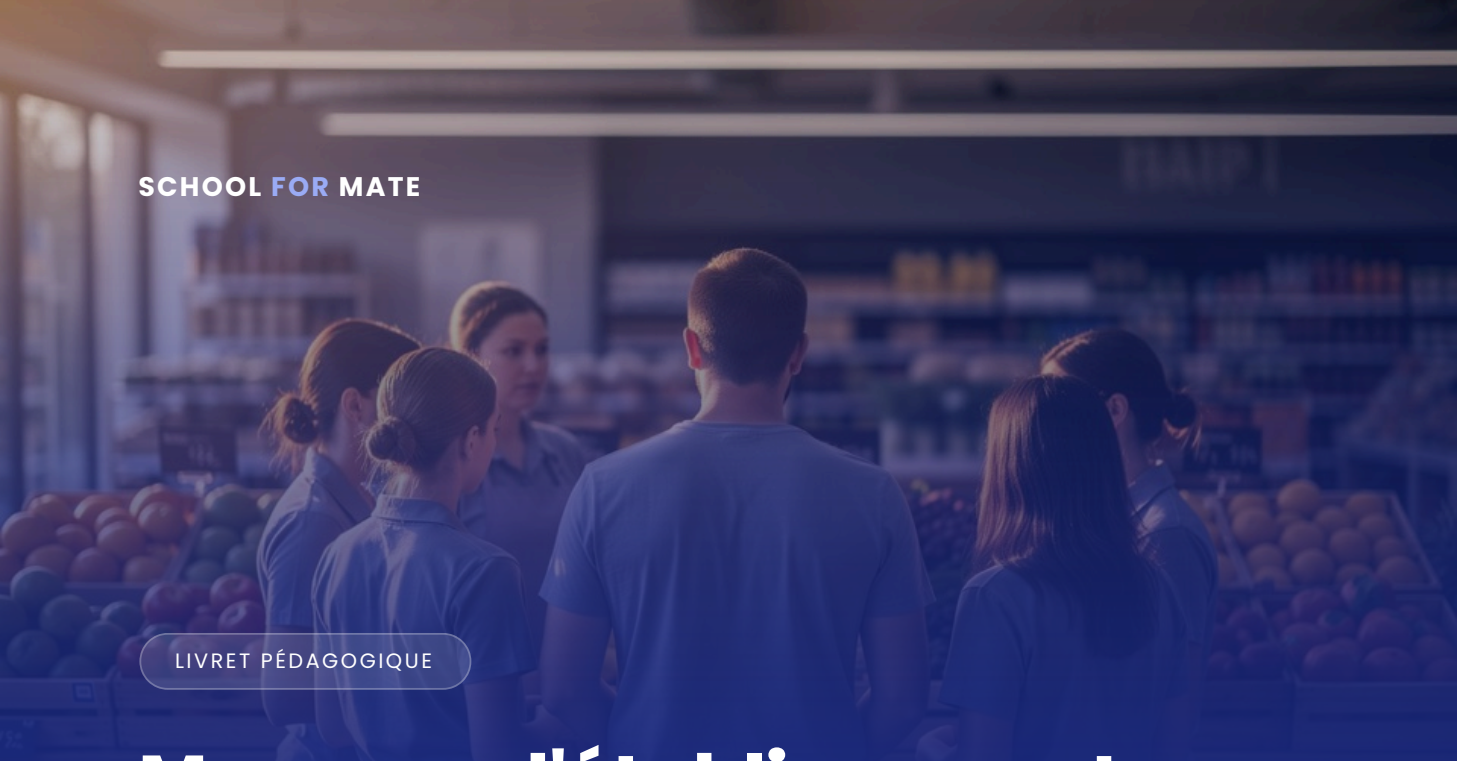


SCHOOL FOR MATE

LIVRET PÉDAGOGIQUE

Manager d'établissement marchand

RNCP41853 · Titre professionnel · Niveau 5

Ce parcours de 550 heures prépare au titre professionnel Manager d'établissement marchand (RNCP41853, niveau 5) en couvrant ses trois blocs de compétences : management d'équipe, dynamique commerciale et performance économique du périmètre. Construit autour d'un fil rouge réaliste dans un supermarché fictif, il met l'apprenant en situation de manager à chaque étape, de la conduite d'un briefing à la présentation d'un plan d'actions à sa hiérarchie.

VOLUME HORAIRE	COURS	BLOCS
550 h	25	3

01 · PRÉSENTATION

La formation en bref

Intitulé	Manager d'établissement marchand
Code	RNCP41853
Type	Titre professionnel
Niveau	Niveau 5
Certificateur	MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION
Durée	550 h, 25 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	02/03/2031

Le métier et les compétences visées

Le manager d'établissement marchand assure le management opérationnel d'une équipe sur un périmètre défini : rayon, univers, département ou point de vente. Dans le respect des politiques RH et RSE de l'enseigne, il anime et planifie l'activité, accompagne la performance des collaborateurs, contribue au recrutement et veille à la prévention des risques professionnels. Il pilote l'approvisionnement, organise le merchandising et les opérations commerciales, et améliore l'expérience client, y compris pour les clients en situation de handicap. Il analyse les résultats commerciaux et la rentabilité de son périmètre, propose des actions correctives et en assure le suivi. Il rend compte à sa hiérarchie, réagit aux imprévus et peut être force de proposition.

Public visé

- Employés commerciaux, conseillers de vente ou hôtes de caisse expérimentés souhaitant évoluer vers une fonction d'encadrement
- Adjoints de rayon, chefs d'équipe ou responsables de secteur souhaitant faire reconnaître leurs compétences managériales par un titre de niveau 5
- Personnes en reconversion professionnelle disposant d'une expérience dans la relation client ou le commerce
- Alternants (contrat d'apprentissage ou de professionnalisation) accueillis en grande distribution, en commerce spécialisé ou en boutique
- Candidats engagés dans une démarche de validation des acquis de l'expérience (VAE) visant ce titre

Prérequis

- Maîtrise du français écrit et oral permettant de rédiger des documents professionnels et de présenter un projet devant un jury
- Maîtrise des fonctions de base d'un traitement de texte et d'un tableur, utilisés lors de l'épreuve du bloc 2
- Une première expérience dans la vente, la relation client ou le commerce est recommandée
- Le référentiel ne fixe pas de prérequis réglementaire : les conditions d'accès sont précisées par l'organisme de formation lors du positionnement

Objectifs pédagogiques

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

- Animer l'équipe de son périmètre par des briefings, débriefings et réunions structurés à partir de l'analyse des résultats
- Élaborer des plannings de travail conformes à la réglementation et adaptés aux besoins des collaborateurs, y compris en situation de handicap
- Mettre en œuvre et contrôler les mesures de prévention des risques professionnels propres aux activités du périmètre
- Conduire des entretiens de suivi et des actions de professionnalisation pour accompagner la performance individuelle
- Contribuer au recrutement et à l'intégration d'un collaborateur, de l'identification du besoin à la fin de la période d'essai
- Anticiper et piloter l'approvisionnement à partir des stocks, des prévisions de ventes et des capacités de stockage, en appliquant la démarche RSE
- Organiser l'implantation de l'offre et les opérations commerciales, puis en analyser les résultats commerciaux et budgétaires
- Améliorer l'expérience client en développant des argumentaires et des solutions de satisfaction adaptés, notamment pour les clients en situation de handicap
- Analyser la performance commerciale et la rentabilité de son périmètre à l'aide d'indicateurs et d'un compte d'exploitation
- Proposer à sa hiérarchie un plan d'actions correctives argumenté et en assurer le suivi

02 · FIL ROUGE PÉDAGOGIQUE

Marché des Tilleuls

CR

Camille Royer

Manager de l'univers Frais (crèmerie, fruits et légumes, boucherie libre-service), encadrant une équipe de douze collaborateurs

Grande distribution alimentaire : supermarché de proximité d'environ 2 500 m², rattaché au réseau fictif Coop'Halles

Camille Royer, ancienne adjointe au rayon fruits et légumes, vient d'être promue manager de l'univers Frais du Marché des Tilleuls, un supermarché de quartier situé en périphérie d'une ville moyenne. Elle hérite d'une équipe de douze personnes aux profils variés : employés expérimentés, jeunes alternants, un collaborateur en situation de handicap et deux salariés à temps partiel. Le directeur du magasin, Laurent Mercier, lui fixe trois priorités pour l'année : stabiliser l'équipe après plusieurs départs, réduire la démarque sur les produits frais dans le cadre de la démarche anti-gaspillage de l'enseigne, et redresser un chiffre d'affaires en recul face à l'ouverture d'un concurrent dans la zone de chalandise. Camille devra rendre compte régulièrement de ses actions, gérer les aléas du quotidien et prouver sa capacité à piloter un périmètre rentable.

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

La progression

1. Bloc 1 : Camille prend ses marques comme manager, sécurise les postes de travail, structure ses briefings, reconstruit des plannings équilibrés, conduit ses premiers entretiens et recrute un nouvel employé commercial qu'elle intègre jusqu'à la fin de sa période d'essai.
2. Bloc 2 : Camille revoit la gestion des commandes et des stocks pour limiter la casse, déploie les consignes RSE de l'enseigne, réimplante la crèmerie, pilote une opération commerciale de saison et améliore l'accueil des clients, notamment des clients en situation de handicap.
3. Bloc 3 : Camille analyse les indicateurs de ventes et le compte d'exploitation de son univers, identifie les causes du recul face au concurrent, présente un plan d'actions correctives à Laurent Mercier et en suit la mise en œuvre sur plusieurs mois.

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
RNCP41853BC01 · Manager l'équipe de son périmètre au sein de l'établissement marchand		**198 h**
1	Prendre sa fonction de manager d'établissement marchand	22 h
2	Maîtriser les risques professionnels dans son périmètre	22 h
3	Animer l'équipe : briefings, débriefings et réunions	22 h
4	Communiquer et gérer les situations sensibles au sein de l'équipe	22 h
5	Planifier l'activité de l'équipe	22 h
6	Coordonner l'activité et faire face aux imprévus	22 h
7	Accompagner la performance individuelle des collaborateurs	22 h
8	Développer les compétences et professionnaliser l'équipe	22 h
9	Contribuer au recrutement et à l'intégration des collaborateurs	22 h
RNCP41853BC02 · Développer la dynamique commerciale de son périmètre au sein de l'établissement marchand		**198 h**
10	Analyser les stocks et anticiper les besoins	22 h
11	Piloter les commandes et l'approvisionnement	22 h
12	Réceptionner, stocker et maîtriser la démarque	22 h
13	Appliquer la démarque RSE : stocks, déchets et anti-gaspillage	22 h
14	Organiser l'implantation de l'offre de produits et de services	22 h
15	Mettre en œuvre les opérations commerciales	22 h
16	Analyser les résultats commerciaux et budgétaires des implantations	22 h
17	Améliorer l'expérience client et l'accueil de tous les publics	22 h
18	Argumenter l'offre et développer la satisfaction client	22 h
RNCP41853BC03 · Contribuer à la performance commerciale et à la rentabilité de son périmètre au sein de l'établissement marchand		**154 h**
19	Mesurer la performance commerciale de son périmètre	22 h
20	Analyser la performance commerciale et son environnement	22 h
21	Comprendre le compte d'exploitation de son périmètre	22 h
22	Analyser la rentabilité de son périmètre	22 h
23	Construire et suivre un budget prévisionnel	22 h
24	Proposer un plan d'actions correctives à sa hiérarchie	22 h
25	Assurer le suivi du plan d'actions et préparer la soutenance du bloc 3	22 h

Total du parcours	550 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 : 165 h
- Cours texte et infographies : 173 h
- Études de cas et mises en situation : 135 h
- QCM et évaluations : 77 h

04 · PROGRAMME DÉTAILLÉ

Contenu des cours

RNCP41853BC01 · 198 h

Manager l'équipe de son périmètre au sein de l'établissement marchand

Cours 1 · Prendre sa fonction de manager d'établissement marchand

22 h

OBJECTIFS

- Situer le rôle, les responsabilités et le niveau d'autonomie du manager dans l'organisation d'un établissement marchand
- Adopter une posture managériale adaptée à son équipe et à sa hiérarchie

ÉVALUATION FORMATIVE

QCM de connaissances et rédaction commentée d'un diagnostic de prise de poste

CONTENUS

- Panorama des établissements marchands : GMS, commerce spécialisé, boutique, négoce, commerce à distance
- Missions et périmètre du manager : rayon, univers, département, point de vente
- Relations avec la hiérarchie, les services internes et les interlocuteurs externes
- Politique RH et démarche RSE de l'enseigne : cadre d'action du manager
- Styles de management et management situationnel
- Passer de collègue à manager : légitimité et positionnement
- Établir un diagnostic de prise de poste

Fil rouge · Camille réalise son diagnostic de prise de poste de l'univers Frais : organigramme, forces et fragilités de l'équipe, attentes de Laurent Mercier, qu'elle synthétise dans une note de cadrage.

Cours 2 · Maîtriser les risques professionnels dans son périmètre

22 h

OBJECTIFS

- Identifier les risques professionnels propres aux activités du périmètre et les mesures de prévention associées
- Faire appliquer et contrôler les consignes de santé et de sécurité par l'équipe

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas : analyse d'un incident et proposition de mesures de prévention, QCM

CONTENUS

- Obligations de l'employeur et rôle du manager en matière de santé et sécurité au travail
- Le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) et sa déclinaison opérationnelle
- Risques spécifiques : manutention, froid, bruit, coupure, chute, troubles musculosquelettiques
- Équipements de protection individuelle : choix, port, contrôle
- Gestes et postures, organisation des postes de travail
- Sensibiliser et contrôler : rituels sécurité, check-lists, remontée des incidents
- Réagir à un accident ou à un incident : alerte, consignes, analyse

Fil rouge · Après un début de lumbago d'un employé lors du déchargement des palettes de lait, Camille analyse la situation, adapte l'organisation du poste et anime un quart d'heure sécurité avec l'équipe.

Cours 3 · Animer l'équipe : briefings, débriefings et réunions

22 h

OBJECTIFS

- Préparer et animer des briefings et débriefings à partir de l'analyse des résultats
- Conduire une réunion d'équipe efficace et partager l'information utile

ÉVALUATION FORMATIVE

Préparation d'un support de briefing et simulation orale enregistrée, grille d'auto-évaluation

CONTENUS

- Les rituels d'animation : briefing, débriefing, réunion d'équipe
- Sélectionner et présenter les résultats à partager
- Construire un ordre du jour et un support visuel
- Techniques d'animation et de prise de parole devant l'équipe
- Fixer des objectifs collectifs et créer l'adhésion
- Motivation, reconnaissance et cohésion d'équipe
- Formaliser et suivre les décisions prises

Fil rouge · Camille prépare son premier briefing du lundi matin : elle présente les ventes de la semaine, la démarque constatée et l'objectif de la semaine en moins de dix minutes.

Cours 4 · Communiquer et gérer les situations sensibles au sein de l'équipe

22 h

OBJECTIFS

- Adapter sa communication écrite et orale à ses différents interlocuteurs
- Prévenir et gérer les tensions et conflits au sein de l'équipe

ÉVALUATION FORMATIVE

Jeu de rôle sur un entretien de recadrage, rédaction d'un compte rendu

CONTENUS

- Principes de communication interpersonnelle et écoute active
- Communication écrite professionnelle : messages, comptes rendus, affichages
- Rendre compte à sa hiérarchie et alerter les services internes
- Formuler un recadrage factuel et constructif
- Identifier et désamorcer un conflit
- Prévenir les risques psychosociaux et les situations de discrimination
- Prendre en compte la diversité des profils dans l'équipe

Fil rouge · Un désaccord éclate entre deux employés de la crèmerie sur la répartition des tâches de fermeture : Camille mène un entretien de médiation puis rend compte par écrit à Laurent Mercier.

Cours 5 · Planifier l'activité de l'équipe

22 h

OBJECTIFS

- Élaborer des plannings de travail conformes à la réglementation et adaptés au flux d'activité
- Intégrer les besoins spécifiques des collaborateurs, notamment en situation de handicap

ÉVALUATION FORMATIVE

Construction d'un planning sur tableur à partir d'un cahier des charges, correction commentée

CONTENUS

- Cadre réglementaire et conventionnel du temps de travail : durées, repos, travail du dimanche et jours fériés
- Analyser la charge de travail et les flux de clientèle
- Construire un planning hebdomadaire et un planning annuel
- Gérer les congés, absences et remplacements
- Tenir compte des contrats à temps partiel, des alternants et des contraintes personnelles
- Aménagements liés au handicap et lien avec les acteurs internes et externes
- Outils de planification sur tableur

Fil rouge · Camille reconstruit le planning de l'univers Frais pour couvrir le pic du samedi, en intégrant les horaires aménagés de Mehdi, collaborateur en situation de handicap, et les jours d'école des alternants.

Cours 6 · Coordonner l'activité et faire face aux imprévus

22 h

OBJECTIFS

- Répartir les tâches et suivre leur réalisation à l'aide d'outils de pilotage
- Réagir à un imprévu ou un dysfonctionnement en repriorisant et en alertant les bons interlocuteurs

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas chronométrée sur la gestion d'un imprévu, QCM

CONTENUS

- Répartir les tâches selon les compétences et la charge
- Déléguer et responsabiliser
- Outils de suivi : fiches de poste, check-lists, tableaux de bord d'activité
- Gestion des priorités et gestion du temps du manager
- Imprévus et dysfonctionnements : panne de froid, absence, rupture, incident client
- Coordination avec la sécurité, la maintenance et les services internes
- Construire un plan d'actions de crise en concertation

Fil rouge · Un samedi matin, une vitrine réfrigérée tombe en panne et deux employés sont absents : Camille réorganise les priorités, sécurise les produits, mobilise la maintenance et informe sa hiérarchie.

Cours 7 · Accompagner la performance individuelle des collaborateurs

22 h

OBJECTIFS

- Fixer des objectifs individuels et suivre la performance de chaque collaborateur
- Conduire les entretiens de suivi, d'évaluation et professionnels

ÉVALUATION FORMATIVE

Préparation d'une trame d'entretien et simulation filmée, grille d'évaluation

CONTENUS

- Définir des objectifs individuels mesurables
- Observer et évaluer les compétences en situation de travail
- Le feedback : positif, correctif, régulier
- Entretien annuel d'évaluation et entretien professionnel : finalités et cadre
- Accompagner un collaborateur en difficulté
- Reconnaître et valoriser la performance
- Tracer et suivre les engagements

Fil rouge · Camille prépare et conduit l'entretien annuel de Sonia, employée commerciale expérimentée dont les résultats en mise en rayon ont baissé, et définit avec elle trois objectifs de progrès.

Cours 8 · Développer les compétences et professionnaliser l'équipe

22 h

OBJECTIFS

- Identifier les besoins de développement des compétences de l'équipe
- Concevoir et animer une action de professionnalisation opérationnelle

ÉVALUATION FORMATIVE

Conception d'une fiche de séquence de professionnalisation, QCM

CONTENUS

- Cartographier les compétences de l'équipe : matrice de polyvalence
- Identifier les écarts et les besoins de formation
- Dispositifs de développement des compétences en entreprise
- Concevoir une séquence de formation courte au poste de travail
- Animer une démonstration et évaluer l'acquisition
- Tutorat et accompagnement des alternants
- Remonter les besoins au service RH

Fil rouge · Camille construit la matrice de polyvalence de son équipe puis anime une séance de formation au poste sur la rotation des produits frais pour deux nouveaux alternants.

Cours 9 · Contribuer au recrutement et à l'intégration des collaborateurs

22 h

OBJECTIFS

- Identifier un besoin en ressources humaines et contribuer à la sélection des candidatures
- Organiser l'intégration et le suivi de la période d'essai, et préparer le projet présenté au jury du bloc 1

ÉVALUATION FORMATIVE

Simulation d'entretien de recrutement et soutenance blanche du projet bloc 1

CONTENUS

- Identifier et justifier un besoin en ressources humaines
- Rédiger une fiche de poste et une annonce non discriminante
- Présélectionner les candidatures et conduire un entretien de recrutement
- Recrutement et handicap : accessibilité et adaptation du poste de travail
- Parcours d'intégration et livret d'accueil
- Suivi et bilan de la période d'essai
- Méthodologie du document et du diaporama de l'épreuve du bloc 1

Fil rouge · Camille justifie auprès de Laurent Mercier le remplacement d'un départ, participe à l'entretien de recrutement de Lucas, organise son parcours d'intégration et réalise le bilan de sa période d'essai.

RNCP41853BC02 · 198 h

Développer la dynamique commerciale de son périmètre au sein de l'établissement marchand

Cours 10 · Analyser les stocks et anticiper les besoins

22 h

OBJECTIFS

- Analyser les données de stocks, de prévisions de ventes et de tendances du marché
- Anticiper les besoins en approvisionnement en tenant compte des capacités de stockage

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice de calcul sur tableur à partir d'une maquette, QCM

CONTENUS

- Notions de stock : stock minimum, stock de sécurité, rotation, couverture
- Lire et exploiter un état de stock
- Établir des prévisions de ventes : historiques, saisonnalité, événements
- Intégrer les tendances du marché et les comportements de consommation
- Capacités de stockage et contraintes logistiques
- Calculs sur tableur : couverture, rotation, besoins nets

Fil rouge · Camille analyse l'état de stock de la crèmerie, constate des surstocks sur les yaourts et des ruptures sur le beurre, et calcule les taux de couverture sur tableur.

Cours 11 · Piloter les commandes et l'approvisionnement

22 h

OBJECTIFS

- Déterminer les quantités à commander selon la méthode adaptée au produit
- Suivre les commandes et traiter les anomalies d'approvisionnement

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas : calcul d'une commande et rédaction d'un message de réclamation fournisseur

CONTENUS

- Circuits d'approvisionnement : entrepôt, centrale, fournisseurs directs, producteurs locaux
- Méthodes de réapprovisionnement et calcul des quantités
- Calendrier de commandes et délais de livraison
- Opérations commerciales et commandes spécifiques
- Suivi des commandes, ruptures et litiges
- Relation avec les fournisseurs et les services internes

Fil rouge · Camille établit la commande de fruits et légumes de la semaine en intégrant une prévision de canicule et une promotion à venir, puis traite une livraison incomplète avec le fournisseur.

Cours 12 · Réceptionner, stocker et maîtriser la démarque

22 h

OBJECTIFS

- Organiser la réception et le stockage des produits avec l'équipe en sécurité
- Identifier les sources de démarque et mettre en place des actions de réduction

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas sur un état de démarque, QCM sur hygiène et réception

CONTENUS

- Procédure de réception : contrôles quantitatifs et qualitatifs, réserves
- Règles d'hygiène et chaîne du froid pour les produits frais
- Organisation des réserves et rotation des stocks
- Sécurité de la manutention et port des équipements de protection
- Démarque connue et inconnue : sources et mesure
- Inventaires et fiabilité des stocks
- Plan de réduction de la démarque

Fil rouge · Camille réorganise la réserve froide et instaure un contrôle de réception renforcé après avoir constaté des écarts d'inventaire importants sur la boucherie libre-service.

Cours 13 · Appliquer la démarque RSE : stocks, déchets et anti-gaspillage

22 h

OBJECTIFS

- Appliquer et faire appliquer les consignes RSE de l'enseigne en matière de stocks, de déchets et de gaspillage
- Sensibiliser l'équipe aux enjeux de la transition écologique dans la distribution

ÉVALUATION FORMATIVE

Conception d'une fiche de consignes RSE et d'un support de sensibilisation, QCM

CONTENUS

- Responsabilité sociétale des entreprises : principes et déclinaison en magasin
- Cadre réglementaire de la lutte contre le gaspillage alimentaire et de la gestion des déchets
- Tri, valorisation des déchets et filières de collecte
- Leviers anti-gaspillage : dates courtes, dons, transformation, offres dédiées
- Impact environnemental de l'offre et de l'approvisionnement
- Animer une action de sensibilisation de l'équipe
- Suivre des indicateurs RSE du périmètre

Fil rouge · Camille met en place un circuit pour les produits à date courte (espace dédié et dons à une association locale fictive) et anime une réunion de sensibilisation au tri des biodéchets.

Cours 14 · Organiser l'implantation de l'offre de produits et de services

22 h

OBJECTIFS

- Concevoir une implantation cohérente avec la politique de l'enseigne et les attentes clients
- Mettre en œuvre l'implantation avec l'équipe

ÉVALUATION FORMATIVE

Réalisation d'un planogramme sur maquette et justification écrite des choix

CONTENUS

- Fondamentaux du merchandising : objectifs et acteurs
- Assortiment : largeur, profondeur, gammes
- Parcours client et zones chaudes ou froides
- Règles d'implantation : facing, niveaux, linéaire
- Lire et réaliser un planogramme
- Mise en valeur des services associés
- Organiser une réimplantation avec l'équipe

Fil rouge · Camille prépare la réimplantation de la crèmerie : elle analyse l'assortiment, élabore le planogramme et planifie l'intervention de l'équipe en dehors des heures d'affluence.

Cours 15 · Mettre en œuvre les opérations commerciales

22 h

OBJECTIFS

- Organiser une opération commerciale en lien avec le calendrier de l'enseigne
- Coordonner sa mise en œuvre avec l'équipe et les services internes

ÉVALUATION FORMATIVE

Construction d'un rétroplanning d'opération commerciale, QCM

CONTENUS

- Typologie des opérations commerciales : promotions, animations, événements saisonniers
- Calendrier commercial et plan promotionnel
- Préparer l'opération : produits, quantités, emplacements, PLV
- Signalétique et information du consommateur
- Animation commerciale et implication de l'équipe
- Opérations en lien avec le commerce à distance et le retrait en magasin

Fil rouge · Camille organise l'opération « Fête des fruits d'été » : choix des produits, tête de gondole, animation dégustation et répartition des rôles dans l'équipe.

Cours 16 · Analyser les résultats commerciaux et budgétaires des implantations

22 h

OBJECTIFS

- Mesurer les résultats commerciaux et budgétaires d'une implantation ou d'une opération
- Tirer des enseignements et proposer des ajustements

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice sur maquette tableur et rédaction d'une note de synthèse corrigée

CONTENUS

- Indicateurs de résultats d'une implantation : ventes, marge, rotation au mètre linéaire
- Bilan d'une opération commerciale : objectifs, réalisé, écarts
- Coûts et budget d'une opération
- Ratios de rentabilité du linéaire
- Tableaux et graphiques sur tableur
- Rédiger une note de synthèse et des préconisations

Fil rouge · À l'issue de l'opération d'été et de la réimplantation de la crèmerie, Camille compare résultats et objectifs sur tableur et rédige une synthèse pour Laurent Mercier.

Cours 17 · Améliorer l'expérience client et l'accueil de tous les publics

22 h

OBJECTIFS

- Identifier les leviers d'amélioration de l'expérience client dans son périmètre
- Sensibiliser l'équipe à la qualité d'accueil, notamment des clients en situation de handicap

ÉVALUATION FORMATIVE

Cartographie d'un parcours client et jeux de rôle d'accueil, dont une séquence en anglais

CONTENUS

- Expérience client : parcours, points de contact, irritants
- Standards d'accueil et de service de l'enseigne
- Accueil des clients en situation de handicap : besoins spécifiques et bonnes pratiques
- Accessibilité de l'espace de vente et des services
- Accueillir un client en langue étrangère : expressions utiles en anglais
- Former l'équipe à la qualité d'accueil
- Articulation entre magasin et canaux à distance

Fil rouge · Suite à une remarque d'une cliente malvoyante, Camille cartographie le parcours client de l'univers Frais et organise une sensibilisation de l'équipe aux besoins des clients en situation de handicap.

Cours 18 · Argumenter l'offre et développer la satisfaction client

22 h

OBJECTIFS

- Développer des argumentaires adaptés pour mettre en avant l'offre de produits et de services
- Mesurer la satisfaction et proposer des solutions d'amélioration, et s'entraîner à l'étude de cas du bloc 2

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas blanche de quatre heures sur dossier papier et maquettes numériques, suivie d'un entretien simulé

CONTENUS

- Construire un argumentaire produit et service
- Transmettre les argumentaires à l'équipe
- Outils de mesure de la satisfaction client
- Traiter une réclamation et transformer l'insatisfaction
- Proposer des solutions d'amélioration à sa hiérarchie
- Méthodologie de l'étude de cas en quatre heures sur traitement de texte et tableur
- Entraînement à l'entretien technique du bloc 2

Fil rouge · Camille rédige un argumentaire sur la gamme de fromages régionaux pour son équipe, traite la réclamation d'un client mécontent et propose un plan d'amélioration de la satisfaction.

RNCP41853BC03 · 154 h

Contribuer à la performance commerciale et à la rentabilité de son périmètre au sein de l'établissement marchand

Cours 19 · Mesurer la performance commerciale de son périmètre

22 h

OBJECTIFS

- Calculer et interpréter les principaux indicateurs de performance commerciale
- Construire un tableau de bord commercial du périmètre

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice de calcul d'indicateurs et construction d'un tableau de bord, QCM

CONTENUS

- Chiffre d'affaires, évolution et progression
- Fréquentation, panier moyen, nombre d'articles par panier
- Taux de transformation et indicateurs de vente à distance
- Part de marché du rayon et mix produits
- Construire un tableau de bord sur tableur
- Représentations graphiques et lecture des tendances

Fil rouge · Camille construit le tableau de bord mensuel de l'univers Frais et constate un recul du nombre de clients à partir de l'ouverture du concurrent.

Cours 20 · Analyser la performance commerciale et son environnement

22 h

OBJECTIFS

- Analyser les écarts entre objectifs et réalisations et en identifier les causes
- Intégrer l'environnement concurrentiel et la zone de chalandise dans l'analyse

ÉVALUATION FORMATIVE

Rédaction d'un diagnostic commercial à partir de données fournies

CONTENUS

- Analyse des écarts : volume, prix, mix
- Rechercher les causes internes et externes
- Zone de chalandise et comportement de la clientèle
- Veille concurrentielle et relevés de prix
- Outils d'analyse : diagramme causes et effets, matrice forces et faiblesses
- Formaliser un diagnostic commercial

Fil rouge · Camille réalise un relevé de prix chez le concurrent et analyse sa zone de chalandise pour expliquer la baisse de fréquentation de son univers.

Cours 21 · Comprendre le compte d'exploitation de son périmètre

22 h

OBJECTIFS

- Lire et expliquer les différentes lignes d'un compte d'exploitation de rayon ou de magasin
- Calculer les marges et les principaux soldes

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercices de calculs commerciaux et QCM

CONTENUS

- Notions de gestion : chiffre d'affaires, coût d'achat, marge
- Taux de marge, taux de marque, coefficient multiplicateur
- Structure du compte d'exploitation d'un périmètre
- Charges directes et indirectes
- Formation du prix de vente
- Calculs de marge sur tableur

Fil rouge · Laurent Mercier transmet à Camille le compte d'exploitation de l'univers Frais : elle en décrypte chaque ligne et calcule les marges par famille de produits.

Cours 22 · Analyser la rentabilité de son périmètre

22 h

OBJECTIFS

- Analyser les leviers de rentabilité : marge, démarque, masse salariale, frais
- Identifier les familles et les postes de charges qui pèsent sur le résultat

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas d'analyse de rentabilité sur tableur

CONTENUS

- Ratios de rentabilité et de productivité
- Masse salariale et productivité horaire
- Impact de la démarque sur la rentabilité
- Seuil de rentabilité et contribution des familles de produits
- Analyse comparative dans le temps
- Synthèse de rentabilité pour la hiérarchie

Fil rouge · Camille met en évidence que la démarque sur la boucherie libre-service et une productivité horaire en baisse réduisent la contribution de son univers au résultat du magasin.

Cours 23 · Construire et suivre un budget prévisionnel

22 h

OBJECTIFS

- Participer à l'élaboration du budget prévisionnel de son périmètre
- Suivre les réalisations budgétaires et analyser les écarts

ÉVALUATION FORMATIVE

Construction d'un budget prévisionnel sur tableur et analyse d'écarts

CONTENUS

- Principes de la démarche budgétaire en établissement marchand
- Budget de ventes, de marge et de charges
- Prévisions mensuelles et saisonnalité
- Suivi budgétaire et analyse des écarts
- Arbitrages et priorités sous contrainte budgétaire
- Présenter un budget à sa hiérarchie

Fil rouge · Camille prépare les prévisions de ventes et de charges de l'univers Frais pour le semestre suivant et les défend lors de la réunion budgétaire avec Laurent Mercier.

Cours 24 · Proposer un plan d'actions correctives à sa hiérarchie

22 h

OBJECTIFS

- Élaborer des actions correctives chiffrées et réalistes à partir du diagnostic
- Argumenter ses propositions auprès de sa hiérarchie

ÉVALUATION FORMATIVE

Rédaction d'un plan d'actions et présentation orale simulée

CONTENUS

- Du diagnostic aux axes de progrès
- Leviers d'action : offre, prix, implantation, animation, organisation, RSE
- Formaliser un plan d'actions : objectifs, responsables, échéances, indicateurs
- Chiffrer l'impact attendu et les moyens nécessaires
- Être force de proposition : argumenter et convaincre
- Impliquer l'équipe dans le plan d'actions

Fil rouge · Camille présente à Laurent Mercier un plan d'actions pour reconquérir la clientèle : réimplantation des fruits et légumes, mise en avant des produits locaux, réduction de la démarque et ajustement des plannings.

Cours 25 · Assurer le suivi du plan d'actions et préparer la soutenance du bloc 3

22 h

OBJECTIFS

- Suivre la mise en œuvre du plan d'actions et en mesurer les effets
- Préparer le document et le diaporama présentés au jury du bloc 3

ÉVALUATION FORMATIVE

Soutenance blanche du projet bloc 3 devant un formateur, avec grille d'évaluation inspirée du référentiel

CONTENUS

- Outils de suivi : tableau de suivi, jalons, indicateurs
- Mesurer les résultats et réajuster les actions
- Rendre compte à sa hiérarchie : reporting écrit et oral
- Communiquer les résultats à l'équipe
- Méthodologie du document et du diaporama de l'épreuve du bloc 3
- Entraînement à la présentation de 20 minutes et à l'entretien technique

Fil rouge · Trois mois après le lancement du plan, Camille mesure l'évolution de la fréquentation et de la démarque, réajuste deux actions et présente un bilan d'étape à la direction du Marché des Tilleuls.

05 · CONFORMITÉ AU RÉFÉRENTIEL

Couverture des compétences

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

Compétence	Bloc	Cours
Animer l'équipe de son périmètre	RNCP41853BC01	1, 2, 3, 4
Planifier et coordonner l'activité de l'équipe de son périmètre	RNCP41853BC01	2, 5, 6
Accompagner la performance individuelle des collaborateurs de son périmètre	RNCP41853BC01	4, 7, 8
Contribuer aux processus de recrutement et d'intégration des collaborateurs de son périmètre	RNCP41853BC01	5, 9
Gérer l'approvisionnement de son périmètre	RNCP41853BC02	10, 11, 12, 13
Organiser et mettre en œuvre le merchandising de l'offre de produits et de services de son périmètre	RNCP41853BC02	14, 15, 16
Participer à l'amélioration de l'expérience client de son périmètre	RNCP41853BC02	17, 18
Analyser la performance commerciale de son périmètre	RNCP41853BC03	19, 20
Analyser la rentabilité de son périmètre	RNCP41853BC03	21, 22, 23
Proposer des actions correctives à sa hiérarchie et assurer le suivi du plan d'actions de son périmètre	RNCP41853BC03	24, 25

Évaluations formatives

Chaque cours comporte des évaluations formatives intégrées : QCM de fin de sous-chapitre avec correction commentée, études de cas tirées du fil rouge du Marché des Tilleuls, exercices sur maquettes tableur, rédactions professionnelles (notes, comptes rendus, plans d'actions) et mises en situation orales (briefing, entretien, soutenance simulée). Les résultats permettent à l'apprenant de mesurer sa progression et au formateur de l'organisme de formation d'individualiser l'accompagnement. Des épreuves blanches reproduisant les conditions de certification sont proposées en fin de chaque bloc : soutenance de projet pour les blocs 1 et 3, étude de cas de quatre heures suivie d'un entretien pour le bloc 2.

Modalités de certification

Bloc	Modalité d'évaluation
RNCP41853BC01	Présentation d'un projet réalisé en amont de la session (25 min) : le candidat prépare un document et un diaporama relatifs à l'activité « Manager l'équipe de son périmètre au sein de l'établissement marchand », dont le jury prend connaissance avant l'entretien. Entretien technique (45 min) : le jury questionne le candidat à partir de sa présentation et peut proposer des simulations de cas pratiques en lien avec ses productions. Durée totale : 1 h 10 min.
RNCP41853BC02	Mise en situation professionnelle (4 h) : étude de cas collective, sous surveillance, dans le contexte d'un établissement marchand fictif ; à partir d'un dossier papier et de maquettes numériques, le candidat réalise sur poste informatique (traitement de texte et tableur) des travaux liés à l'activité « Développer la dynamique commerciale de son périmètre » et les imprime ; le jury les évalue avant l'entretien. Entretien technique (1 h 30 min) : 30 min de préparation sous surveillance, 10 min de présentation au jury, 50 min d'échange pouvant inclure des simulations de cas pratiques. Durée totale : 5 h 30 min.
RNCP41853BC03	Présentation d'un projet réalisé en amont de la session (20 min) : le candidat prépare un document et un diaporama relatifs à l'activité « Contribuer à la performance commerciale et à la rentabilité de son périmètre au sein de l'établissement marchand », dont le jury prend connaissance avant l'entretien.

	Entretien technique (40 min) : le jury questionne le candidat à partir de sa présentation et peut proposer des simulations de cas pratiques. Durée totale : 1 h.

Le parcours est construit en miroir des épreuves du titre. Pour les blocs 1 et 3, les cours 9 et 25 guident la rédaction du document et du diaporama à partir de la situation réelle de l'apprenant ou, à défaut, du fil rouge, et proposent des soutenances blanches respectant les durées officielles. Pour le bloc 2, les cours 10 à 16 entraînent systématiquement au traitement de texte et au tableur sur des maquettes comparables à celles de l'épreuve, et le cours 18 propose une étude de cas blanche de quatre heures suivie d'un entretien technique simulé. Les simulations de cas pratiques réalisées tout au long du parcours préparent aux questions du jury. School For Mate fournit le contenu pédagogique : l'organisme de formation reste seul responsable de l'inscription des candidats, de l'organisation des sessions et de la certification auprès du certificateur.

Moyens pédagogiques et débouchés

Moyens pédagogiques et techniques

- Plateforme e-learning accessible 24 h sur 24, en marque blanche aux couleurs de l'organisme de formation, avec suivi de progression et traçabilité des connexions
- Une vidéo de 3 à 5 minutes par sous-chapitre, représentant 30 % du volume horaire, complétée par des cours texte enrichis et des infographies
- Études de cas et mises en situation fondées sur le fil rouge du Marché des Tilleuls et de son personnage Camille Royer
- Maquettes tableur et modèles de documents professionnels téléchargeables (planning, planogramme, tableau de bord, compte d'exploitation, plan d'actions)
- QCM auto-corrigés et épreuves blanches reproduisant les conditions de certification
- Guides méthodologiques pour la réalisation des dossiers et diaporamas des blocs 1 et 3
- Ressources mobilisables par le formateur de l'organisme pour l'accompagnement individualisé, les classes virtuelles et la préparation aux oraux

Débouchés et évolutions

- Manager de rayon (alimentaire frais, alimentaire sec ou non alimentaire)
- Manager d'espace commercial, de surface de vente ou d'univers commercial
- Chef de rayon ou responsable de département
- Responsable de magasin, de boutique, de point de vente ou de succursale
- Gérant de magasin
- Gestionnaire de centre de profit

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 RNCP41853 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.