



Mise à jour en mars 2025



TITRE PROFESSIONNEL RESPONSABLE D'ETABLISSEMENT MARCHAND Niveau 6 RNCP38666

Le métier

Dans le respect des réglementations en vigueur et de la stratégie commerciale de l'enseigne, le responsable d'établissement marchand pilote l'activité de l'établissement marchand afin de contribuer à la satisfaction et à la fidélisation du client et d'optimiser la rentabilité de l'établissement marchand.

Le responsable d'établissement marchand analyse les données nécessaires pour planifier et organiser les activités de la chaîne d'approvisionnement. Il détermine une offre de produits adaptée à l'établissement marchand pour optimiser sa rentabilité et pour renforcer sa position sur le marché. Afin d'optimiser l'expérience client, le responsable d'établissement marchand assure une veille concernant les tendances de consommation, analyse les ventes, les retours et les attentes des clients pour anticiper leurs besoins. Il identifie les données à recueillir en lien avec d'éventuelles situations de handicap chez le client. Il communique les résultats de l'analyse aux salariés et recueille leurs observations. Si nécessaire, il adapte les processus de l'établissement marchand. Il prend des mesures pour créer les conditions optimales, y compris pour le client en situation de handicap, pour garantir et améliorer une expérience globale du client, afin d'augmenter sa satisfaction et le fidéliser.

Le responsable d'établissement marchand présente des propositions étayées par des données chiffrées et des analyses qualitatives pour alimenter les décisions relatives à la stratégie commerciale, financière et ressources humaines de l'enseigne. Il présente les prévisionnels auprès de la hiérarchie et argumente ses choix. Il sélectionne et prépare les éléments à apporter aux équipes de l'établissement marchand concernant la mise en œuvre des orientations afin d'obtenir leur adhésion. Le responsable d'établissement marchand analyse les indicateurs de performance des tableaux de bord en tenant compte des objectifs fixés. Il présente à sa hiérarchie les leviers d'action et les ajustements permettant la mise en place des actions correctives afin d'atteindre les objectifs commerciaux et financiers, définit les modalités de la mise en œuvre et coordonne les actions.

Le responsable d'établissement marchand identifie les besoins en ressources humaines à partir des compétences internes disponibles, dans le respect de la réglementation en vigueur. Il élabore un processus de recrutement en tenant compte des dispositions réglementaires en matière d'embauche d'un salarié en situation de handicap et contrôle sa mise en œuvre. Il identifie des tuteurs potentiels en mesure d'accompagner les salariés recrutés, organise leur formation et s'assure du bon déroulement du tutorat et de la mise en œuvre du parcours d'intégration du salarié. Le responsable d'établissement marchand prévoit les besoins humains adaptés à chaque poste de manière réaliste. Il prend en compte d'éventuels besoins spécifiques de salariés en situation de handicap.

L'emploi s'exerce en petite, moyenne ou grande surface, alimentaire, non alimentaire, spécialisée, dans l'espace de vente, dans les réserves et dans un bureau.

LA FORMATION

Objectifs De La Formation

A l'issue de la formation l'étudiant doit être capable de :

- ① Coordonner et améliorer l'activité commerciale de l'établissement marchand
- ② Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne et optimiser la performance économique de l'établissement marchand
- ③ Manager les salariés de l'établissement marchand

Objectifs pédagogiques

- Gérer la chaîne d'approvisionnement (stocks, approvisionnements).
- Piloter l'offre commerciale (prix, distribution, implantation, promotions).
- Développer l'expérience client (communication, connaissance client, relation durable).
- Analyser la politique commerciale et assurer la veille stratégique.
- Établir et suivre les prévisionnels (ventes, budgets, investissements).
- Analyser les performances et mettre en place des actions correctives.
- Piloter le recrutement et l'intégration des salariés.
- Organiser le travail et optimiser la performance des équipes.
- Assurer la gestion quotidienne, la motivation et la cohésion des équipes.
- Organiser et structurer l'activité (outils de gestion de projet : SMART, SWOT, etc.).
- Conduire des réunions et animer l'équipe commerciale.

Modalité d'accès à la formation

L'accès à la formation repose sur une sélection rigoureuse afin d'assurer l'adéquation du parcours aux objectifs professionnels des candidats. Il comprend :

- **La possession d'un titre ou un diplôme de niveau 5 en commerce validé**
- **Un test de positionnement**, permettant d'évaluer les prérequis
- **L'examen d'un dossier de candidature.**
- **La motivation et la cohérence du projet professionnel** sont des critères essentiels dans le processus de sélection.

Durée

Durée Formation de 14 mois soit 532 heures.

Une journée par semaine en centre de formation, et quatre jours en entreprise.

Nombre d'étudiant

> 8 et <12

Programme

AT 1 : Coordonner et améliorer l'activité commerciale de l'établissement marchand

- CP 1 : Gérer la chaîne d'approvisionnement de l'établissement marchand
- CP 2 : Piloter l'offre commerciale de l'établissement marchand
- CP 3 : Bâtir et développer l'expérience client

AT 2 : Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne et optimiser la performance économique de l'établissement marchand

- CP 4 : Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne marchand
- CP 5 : Etablir et présenter les prévisionnels de l'établissement marchand
- CP 6 : Analyser les performances de l'établissement marchand et définir les actions correctives

AT 3 : Manager les salariés de l'établissement marchand

- CP 7 : Piloter les processus de recrutement et d'intégration des salariés de l'établissement marchand
- CP 8 : Optimiser la performance collective des équipes et la performance individuelle des salariés de l'établissement marchand
- CP 9 : Manager l'activité quotidienne de l'établissement marchand et favoriser la cohésion des équipes
- CP 10 : Mobiliser les équipes dans la gestion des projets de l'établissement marchand

Périodicité d'entrées

Dès la signature du contrat d'apprentissage ou de professionnalisation. Les entrées se font tout au long de l'année.

Lieu

Centre FPéA

225 A Avenue principale 97450 Saint- Louis

Tél : 0262330092

Mail : recrutement@fpea.re

Méthodes pédagogiques

- Alternance centre/ entreprise
- Entrées et sorties permanentes et personnalisées
- Approche pédagogique : Individualisation
- Apprentissage par atelier de compétence et études de cas
- Rythme selon les capacités des étudiants
- Accompagnement individualisé
- Partage des connaissances et expériences entre étudiants
- Sorties pédagogiques

Modalités d'évaluation

- Evaluations formatives régulières
- Examen sanctionnant la formation de niveau 6 (voir formalisation)
- Evaluations en cours de formations
- Bilan de la formation (support questionnaire de satisfaction)

Niveau de sortie

Titre professionnel de Niveau 6 (Licence professionnel) du ministère du travail inscrit au RNCP sous le n°38666.

Certificateur : Ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social.

Modalités de validation :

La formation est sanctionnée par l'examen finale du Titre professionnel du Responsable d'Etablissement marchand (niveau 6).

Les épreuves composant le Titre Professionnel sont :

- Une mise en situation professionnelle
- Un entretien technique
- La présentation d'un dossier constitué durant la formation, un entretien de synthèse avec le jury
- Des résultats d'évaluations passés en cours de formation.

Coût de la formation

La formation est prise en charge par l'OPCO¹ dont dépend l'entreprise. Dans le cadre de prises en charge individuelles, un devis sera établi à la demande.

¹ Opérateur de compétences

Débouchés

Postes envisageables à la suite de la formation Conseiller de Vente :

- Gérant de magasin
- Gestionnaire de centre de profit
- Directeur de magasin, Directeur de supermarché
- Responsable de surface de vente
- Responsable de supermarché

Poursuite d'étude possible :

Master 1 Management (niveau BAC+4)

Déroulé de l'examen

Titre professionnel de Niveau 6 (Licence professionnel) du ministère du travail inscrit au RNCP sous le n°38666.

Certificateur : Ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social.

Mise en situation professionnelle : 04 h 00 min

La mise en situation professionnelle prendra la forme d'une étude de cas basé sur un contexte d'établissement marchand fictif.

Un dossier papier et un dossier informatique seront fournis au candidat et les travaux s'effectueront sur un poste informatique.

Une évaluation des travaux réalisés sera effectuée avant l'entretien technique avec le jury.



Le candidat dispose de 15 minutes de pause avant l'entretien technique.



L'entretien technique avec le jury : 1h 00 min

Il comporte trois partis :

- 1) **Pendant 30 minutes** : le candidat prépare la présentation de ses travaux réalisés pendant la mise en situation professionnelle.
- 2) **Pendant 10 minutes** : Le candidat présente son travail
- 3) **Pendant 20 minutes** : Le jury échange avec le candidat sur ses travaux

Questionnement à partir de production(s) : 01 h 40 min

Le questionnement à partir de productions se déroule à l'issue de l'entretien technique.

En amont de l'examen, le candidat conçoit :

- Un diaporama relatif à l'activité « Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne et optimiser la performance économique de l'établissement marchand »
- Un diaporama relatif à l'activité « Manager les salariés de l'établissement marchand ».



Pendant 20 minutes : le candidat présente le diaporama relatif à l'activité « Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne et optimiser la performance économique de l'établissement marchand », suivie **de 25 minutes** de questionnement avec le jury.

Pendant 25 minutes : le candidat présente le diaporama relatif à l'activité « Manager les salariés de l'établissement marchand », suivie **de 30 minutes** de questionnement avec le jury.



Entretien final : 15 min

Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.

Durée totale de l'épreuve : 6 h 55 min

En cas de validation partielle, le candidat peut obtenir un ou deux des certificats de Compétences Professionnelles composant le Titre :

- AT 1 : Coordonner et améliorer l'activité commerciale de l'établissement marchand
- AT 2 : Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne et optimiser la performance économique de l'établissement marchand
- AT 3 : Manager les salariés de l'établissement marchand

L'examen final est réalisé par un jury de professionnels indépendants agréé par la DEETS. Le candidat dispose d'un délai de 1 an, à partir de l'obtention du premier CCP, pour obtenir le titre professionnel sans être obligé de suivre une formation.