

# PROGRAMME DE FORMATION

## Formation continue

---

### NOM DU PROGRAMME :

### Titre Professionnel Manager Unité Marchande

Pour le bloc de compétences N°1 - RNCP32291BC01 : « Développer la dynamique commerciale de l'unité marchande dans un environnement multicanal »

### NIVEAU :

De type Bac+2

#### SOMMAIRE DU PROGRAMME DE FORMATION DÉTAILLÉ

I. Objectifs .....	2
II. Public concerné.....	2
III. Prérequis .....	2
IV. Modalités et outils pédagogiques .....	2
V. Caractéristiques .....	2
VI. Durée .....	2
VII. Dates .....	3
VIII. Programme.....	3
IX. Conditions d'apprentissage .....	4
X. Modalités d'évaluation des acquis.....	4
XI. Sanction visée.....	4
XII. Débouchés et suite de parcours.....	5
XIII. Indicateurs de résultats .....	5
XIV. Matériel stagiaire nécessaire .....	6
XV. Délai d'accès.....	6
XVI. Accessibilité.....	6
XVII. Tarif .....	6

## I. OBJECTIFS

Au terme de la formation, l'apprenant doit être capable de :

- Contribuer à la dynamisation de l'univers marchand en mobilisant les moyens humains et matériels pour satisfaire et fidéliser la clientèle,

## II. PUBLIC CONCERNÉ

Les publics concernés sont :

- Salariés
- Demandeurs d'emploi

Formation particulièrement adaptée, entre autres, pour :

- Futurs managers, managers débutants, responsable de magasin et manager de rayon, chef de secteur en poste.

## III. PRÉREQUIS

Les prérequis nécessaires pour bénéficier de la formation sont :

Les candidats doivent avoir un intérêt pour le commerce et savoir rédiger en français les éléments constitutifs de l'examen final.

Une première expérience professionnelle dans le commerce est nécessaire pour suivre la formation.

## IV. MODALITÉS ET OUTILS PEDAGOGIQUES

Les modalités de suivi de la formation sont :

Présentiel et distanciel.

Les techniques pédagogiques employées sont :

- Formation Action qui permet aux participants d'identifier des objectifs d'amélioration à travailler ainsi que des plans d'actions à réaliser dans son contexte professionnel.
- Les techniques pédagogiques sont adaptées selon les objectifs à atteindre : analyse de pratiques professionnelles, études de cas, exercices, situations filmées et débriefées, mises en situation et jeux de rôles.

## V. CARACTÉRISTIQUES

Formation certifiante :

- TITRE PROFESSIONNEL niveau 5 inscrit au RNCP N° code 32291
- CODE NSF N° code 312m-Commerce, vente, pas de fonction dominante
- Codes ROME N° code D1502, D1503, D1301, D1509
- Formacode N° code 34566, 34587, 34588, 34559, 34502

## VI. DURÉE

La durée de la formation est de :

119 heures

Soit 17 jours

La durée de la formation se fait sur 5 mois, avec un rythme entre 1 jour et 2 jours en formation par semaine.

## VII. DATES

1 rentrée par an par bloc de compétences.

Pour plus de précisions, les équipes d'ACF sont à votre disposition pour vous renseigner.

## VIII. PROGRAMME

### **BLOC DE COMPETENCES 1 - RNCP32291BC01**

#### **DEVELOPPER LA DYNAMIQUE COMMERCIALE DE L'UNITE MARCHANDE DANS UN ENVIRONNEMENT MULTICANAL**

(17 jours/ 115.5 heures)

##### **Séquence FC MUM-M02-S00 : Le projet de formation**

###### **Objectifs de formation :**

- Situer le contenu de la formation par rapport aux attentes du métier de manager gestionnaire.
- S'approprier les applications digitales pédagogiques.

##### **Séquence FC MUM-M02-S01 : La relation clientèle**

###### **Objectifs de formation :**

- Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service,
- Présenter une « solution produits » en argumentant sur les bénéfices personnalisés selon les besoins exprimés par le client,
- Adopter le comportement pour gérer les réclamations et fidéliser la clientèle du point de vente.
- Accueillir, orienter et conseiller une clientèle internationale en anglais.

##### **Séquence FC MUM-M02-S02 : La législation commerciale**

###### **Objectif de formation :**

- Respecter les dispositions législatives et réglementaires de l'activité commerciale

##### **Séquence FC MUM-M02-S03 : Le merchandising du point de vente**

###### **Objectifs de formation :**

- Mettre en place des actions visant à améliorer l'attractivité du linéaire afin de renforcer l'expérience d'achat du client,
- Organiser et mettre en place des actions d'animation sur le point de vente,
- Analyser l'impact économique des implantations de produits.

##### **Séquence FC MUM-M02-S04 : Le marketing opérationnel**

###### **Objectifs de formation :**

- Décoder et appliquer la politique commerciale de son entreprise,
- Auditer son organisation en formalisant un diagnostic interne et externe,
- Identifier et utiliser les outils de veille concurrentielle adaptés à son l'organisation de son unité.

### **Séquence FC MUM-M02-S05 : La gestion des stocks**

#### **Objectifs de formation :**

- Identifier et caractériser les différentes politiques sur les stocks,
- Engager des commandes dans le cadre de promotions,
- Lutter contre la rupture, le surstock et la démarque

### **Séquence FC MUM-M02-S06 : l'informatique commerciale**

#### **Objectif de formation :**

- Utiliser les fonctions de base d'un traitement de texte et d'un tableur.

### **Séquence FC MUM-M02-S07 : La préparation à l'épreuve de synthèse**

#### **Objectifs de formation :**

- Elaborer les exemples professionnels relatifs au dossier professionnel à présenter lors de la session de validation,
- S'entraîner aux mises en situation de l'épreuve de synthèse,
- Evaluation en cours de formation (ECF) Bloc 1

### **SESSION D'ÉVALUATION : 0.5 jour (3.5 heures)**

## **IX. CONDITIONS D'APPRENTISSAGE**

Dispositif de type :

Possibilité en inter entreprise et en intra entreprise.

Pour d'autres modalités, merci de contacter les équipes ACF.

En groupe de 15 stagiaires maximum.

## **X. MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Les modalités d'évaluation des acquis de l'apprenant sont :

Evaluations en cours de formation (ECF)

Présentation à la session de validation du bloc de compétences N°1 du Titre Professionnel : Manager Unité Marchande

## **XI. SANCTION VISÉE**

#### **Formation certifiante :**

Type de sanction :

- Validation du bloc de compétences N°1 « Développer la dynamique commerciale de l'unité marchande dans un environnement multicanal » (RNCP32291BC01) du Titre Professionnel Manager Unité Marchande (niveau 5, certification de niveau Bac + 2)

#### **Modalités d'évaluation :**

- Mise en situation professionnelle ou présentation d'un projet réalisé en amont de la session
- Dossier professionnel et de ses annexes éventuelles
- Résultats des évaluations en cours de formation (ECF)
- Entretien avec le jury

- Durée totale de la session d'examen : 3.5h

### **Modalités de validation :**

Le titre est composé de plusieurs blocs de compétences. Chaque bloc peut être validé séparément avant toute réactualisation du titre. Les titres Professionnels sont réactualisés tous les 3 à 5ans.

Chaque bloc atteste que son titulaire maîtrise un ensemble cohérent de compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'une ou plusieurs des activités qui correspondent au titre visé.

Dans le cadre de la formation continue, chaque bloc peut être validé séparément.

Pour plus d'informations n'hésitez pas à consulter la Fiche RNCP de France Compétences :

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/32291/>

## **XII. DÉBOUCHÉS ET SUITE DE PARCOURS**

### **Débouchés :**

A l'issu de cette formation, et suivant l'entreprise dans laquelle l'apprenant travaillera, il est possible d'évoluer vers des postes du type :

Manager de rayon, Manager d'univers commercial, Chef de secteur Responsable de magasin, Responsable de boutique, Gérant(e) de magasin, Responsable de point de vente

### **Suite de parcours, équivalences et passerelles :**

Le titre est composé de 3 CCP (Certificat Compétence Professionnelle = bloc de compétences), qui peuvent être validés séparément dans un délai inférieur à 5ans. Chaque CCP atteste que son titulaire maîtrise un ensemble cohérent de compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'une ou plusieurs des activités qui correspondent au titre visé.

Une fois le bloc de compétences N°1 validé, il est possible de passer les autres blocs de compétences :

- CCP 2 - BLOC N°2 : "Optimiser la performance économique et la rentabilité financière de l'unité marchande" : Code RNCP N° 32291BC02
- CCP 3 - BLOC N°3 : "Manager l'équipe de l'unité marchande" : Code RNCP N° 32291BC03

Suite à cette formation, des passerelles sont possibles pour une poursuite d'étude sur un niveau de qualification supérieur ou transverse dans le domaine, à partir du moment où le niveau est validé (ici, suite à l'obtention du Titre Professionnel en entier par exemple, c'est-à-dire les 3 blocs de compétences qui le constituent).

Alors, à la suite de ce parcours, il est possible de poursuivre vers une formation de niveau de type : Bachelor (niveau de type Bac + 3).

Pour davantage d'informations concernant la poursuite d'études ou passerelles au niveau national, vous pouvez vous diriger vers un CEP (Conseil en Evolution Professionnelle) [www.mon-cep.org](http://www.mon-cep.org)

## **XIII. INDICATEURS DE RÉSULTATS**

Pour plus d'informations concernant les indicateurs de résultats, les équipes d'ACF sont à votre disposition pour vous partager les données chiffrées.

#### **XIV. MATÉRIEL STAGIAIRE NÉCESSAIRE**

Matériel pour la formation en présentiel :

- De quoi prendre des notes (cahier, stylo, etc.)

Matériel pour la formation en distanciel :

- PC, casque, connexion Internet

#### **XV. DÉLAI D'ACCÈS**

Durée estimée entre la demande du bénéficiaire et le début de la prestation : Entre 1 et 2 mois environ suivant la date de la demande (1 rentrée par an par bloc de compétences)

#### **XVI. ACCESSIBILITÉ**

Pour des informations détaillées concernant les conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap (locaux, adaptation des moyens de la prestation), merci de consulter directement les équipes ACF.

#### **XVII. TARIF**

Pour la formation continue :

- Pour 1 personne : à partir de 1 785€ HT
- Le tarif inclut la présentation à la session d'examen.