

## Hacademie

5 avenue du 21ème siècle avenue du XXI ème siècle  
95500 gonesse  
Email: marie-charlotte.dubuis@hacademie.fr  
Tel: 0775272734



## POEC Responsable Secteur Adjoint

- La POEC responsable secteur adjoint, c'est quoi ?

*Une formation professionnalisante, qui permet d'attester que le/la candidat(e) a acquis, en milieu professionnel, les compétences nécessaires pour travailler dans le domaine du commerce.*

- La POEC responsable secteur adjoint, c'est pour qui ?

*Pour tout demandeur d'emploi ayant une attirance pour le commerce de service au contact de la client.*

*Intégré(e) au sein d'une équipe, le responsable secteur adjoint contribue à la vie du groupe en respectant les règles collectives et en partageant son savoir-faire.*

**Durée:** 210.00 heures (30.00 jours)

### Profils des stagiaires

- Adulte (18 ans révolus) en recherche d'emploi inscrit auprès de Pôle-Emploi
- Adulte (18 ans révolus) en démarche de reconversion professionnelle
- Adulte (18 ans révolus) en démarche de professionnalisation dans le métier de manager opérationnel

### Prérequis

- Niveau minimal de compréhension et d'expression orale et écrite en langue française : A2
- Maîtrise des opérations mathématiques usuelles simples
- Être en règle dans ses documents administratifs (CNI, carte de séjour, etc.)

### Objectifs pédagogiques

- A l'issue de la formation, l'apprenant sera capable d'exercer le métier de responsable d'un magasin de petite surface
- A l'issue du module 1, l'apprenant sera capable de: Accueillir, informer et orienter le client, Traiter les réclamations clients afin de préserver une relation commerciale de qualité, Conseiller un client
- A l'issue du module 2, l'apprenant sera capable de: Mettre en œuvre la stratégie commerciale de l'entreprise
- A l'issue du module 3, l'apprenant sera capable de: Maîtriser les consignes de sécurité, garantir leur application et mettre en œuvre les actions correctives adaptées et garantir le respect des consignes en matière d'entretien du matériel mis à disposition
- A l'issue du module 4, l'apprenant sera capable de: Mettre en œuvre les procédures de lutte contre la démarque
- A l'issue du module 5, l'apprenant sera capable de: Comprendre les grands principes de la politique de l'enseigne et de son fonctionnement (chiffre d'affaires, de marges..)
- A l'issue du module 6, l'apprenant sera capable de: Se positionner en manager de proximité, Manager son équipe
- A l'issue du module 7, l'apprenant sera capable de: Maîtriser, comprendre et analyser les différents indicateurs
- A l'issue du module 8, l'apprenant sera capable de: Organiser et gérer le circuit des marchandises, de la réception à la mise en rayon, et réaliser la gestion des stocks, Identifier les commandes à passer
- A l'issue du module 9, l'apprenant sera capable de: Assurer l'organisation interne du magasin, Assurer les relations extérieures

# Hacademie

5 avenue du 21ème siècle avenue du XXI ème siècle  
95500 gonesse  
Email: marie-charlotte.dubuis@hacademie.fr  
Tel: 0775272734



## Contenu de la formation

- Gestion de la relation client
  - Accueil, information et orientation des clients
  - Traitement des réclamations clients
  - Prise en charge du client
- Animation commerciale
  - Mettre en œuvre la stratégie commerciale de l'entreprise
  - Présenter à l'équipe les opérations commerciales et les résultats attendus
  - Déployer les opérations commerciales avec le soutien opérationnel de l'équipe
  - Communiquer au responsable hiérarchique les informations utiles à l'organisation des opérations commerciales
  - Transmettre à l'équipe les systèmes de fidélisation et suivre leur déploiement
  - Transmettre à l'équipe les standards de qualité de l'entreprise en matière de relation client et les moyens/techniques pour assurer ce niveau de qualité attendu
  - Maintenir le niveau de qualité de la relation client, attendu dans l'entreprise, grâce à la supervision de l'activité de l'équipe et l'application de mesures correctrices le cas échéant (conseil, démonstration, etc.).
- Mise en œuvre et management des procédures de sécurité
  - Maîtriser les consignes de sécurité, garantir leur application et mettre en œuvre les actions correctives adaptées
  - Garantir le respect des consignes en matière d'entretien du matériel mis à disposition
  - Garantir l'absence de produits détériorés et/ou périmés
- Mise en œuvre et analyse des procédures de lutte contre la démarque
  - Mettre en œuvre les procédures de lutte contre la démarque
  - Proposer et mettre en place les actions correctives décidées
  - Participer aux opérations de comptage lors des inventaires
- Animation d'équipe et travail en équipe
  - Comprendre les grands principes de la politique de l'enseigne et de son fonctionnement
  - Comprendre les évolutions numériques
  - Suivre l'activité de son équipe
  - Animer l'équipe
  - Contribuer à diffuser l'information
  - Respecter les règles collectives
  - Contribuer dans un groupe
  - Partager son savoir-faire
- Management
  - Se positionner en manager de proximité
  - Manager son équipe
  - Identifier les besoins en recrutement et assurer l'intégration des nouveaux entrants
  - Évaluer et développer les compétences individuelles et collectives des collaborateurs
- Gestion économique
  - Maîtriser, comprendre et analyser les différents indicateurs (de chiffre d'affaires, de marges, de frais, de stock et de démarque, etc.)
  - Maîtriser et utiliser les différents documents et outils de gestion mis à disposition
  - Concevoir, proposer et suivre un plan d'action visant à améliorer les performances
  - Analyser les résultats économiques en quantité et en valeur à chaque sortie de document en les comparant aux résultats antérieurs
  - Assurer le suivi administratif et financier, et la bonne tenue des différents documents et fichiers
- Gestion et management opérationnel d'un rayon
  - Organiser et gérer le circuit des marchandises, de la réception à la mise en rayon, et réaliser la gestion des stocks
  - Identifier les commandes à passer
  - Passer des commandes
  - Contrôler la réception
  - Gérer les stocks
  - Appliquer les procédures sur l'organisation de la réserve, l'entretien du matériel et le suivi des déchets, et réaliser les inventaires

# Hacademie

5 avenue du 21ème siècle avenue du XXI ème siècle  
95500 gonesse  
Email: marie-charlotte.dubuis@hacademie.fr  
Tel: 0775272734



- Garantir l'implantation des produits dans le rayon (notion générale)
- Garantir la qualité du balisage et l'étiquetage du rayon
- Garantir la mise en valeur des actions promotionnelles
- Gestion d'un point de vente
  - Assurer l'organisation interne du magasin
  - Assurer les relations extérieures
  - Assurer la gestion des flux financiers du magasin
  - Assurer les relations sociales
  - Garantir le respect des règles environnementales

## Organisation de la formation

### Equipe pédagogique

Le marché du retail est en constante évolution, avec notamment le fort développement des réseaux d'enseignes, du digital et du e-commerce. Hacademie s'est doté d'un réseau de formateurs professionnels en activité pour transmettre leur savoir et animer des ateliers.

### Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.