



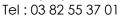
PROGRAMME CQP

Manager Opérationnel en magasin RNCP 32103

Autorité responsable de la certification :

Commission Paritaire Nationale de l'Emploi de la branche du commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire – Fédération du Commerce et de la Distribution

1. Suivi formalisé de l'apprentissage théorique et pratique de la formati

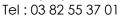




PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT : Contrat de Qualification Professionnelle manager opérationnel

L'accompagnement

PUBLIC	Manager d'équipe en magasin
DUREE	7h d'accompagnement
CONTENU DE L'ACCOMPAGNEMENT	 Informer le candidat des droits et devoirs pendant la formation en entreprise Identifier les compétences à acquérir et à évaluer Inciter le candidat à s'imprégner la culture de l'entreprise Assurer une veille professionnelle (mercatique, économique, juridique) à partir des informations recueillies dans le cadre des relations avec l'entreprise Assurer un suivi pédagogique du déroulement de la formation en entreprise : contact avec les tuteurs Relecture et corrections des rapports de stage
MOYENS PEDAGOGIQUES	Préparation au retour sur le marché de l'emploi Rendez-vous avec les tuteurs afin de faire un point objectif sur les candidats : identification puis retour des points à améliorer grâce à une grille d'analyse Tour de table d'ouverture à chaque session de formation afin de mesurer le niveau de motivation des participants
MISE EN OEUVRE	Rendez-vous bimestriel avec le candidat et son tuteur

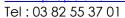




PROGRAMME D'EVALUATION: Contrat de Qualification Professionnelle manager opérationnel

L'évaluation

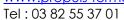
PUBLIC VISE	Manager d'équipe en magasin
OBJECTIFS PEDAGOGIQUES	Vérifier en début de formation les moyens à mettre en œuvre pour atteindre les objectifs Sanctionner les acquis tout au long de la formation
DUREE	7h d'évaluation Module : Intégration/évaluation
CONTENU DE L'EVALUATION	 Intégration à l'entreprise Définition du parcours professionnel Identification des besoins en formation Tests et questionnaire Préparation au bilan final Jury final
MOYENS PEDAGOGIQUES	Grille de repérage Atelier de travail Questionnaire du candidat Pilotage tuteur





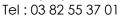
PROGRAMME DE LA FORMATION : Contrat de Qualification Professionnelle manager opérationnel **BLOCS DE COMPÉTENCE : ANIMATION COMMERCIALE – GESTION ECONOMIQUE**

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES DUREE	 Connaître les réseaux de Distribution Appréhender les caractéristiques de la Distribution La logistique et la centrale d'achat Connaître les différentes enseignes Appréhender La concurrence de l'hypermarché Construire une politique commerciale avec un plan d'action Se situer et situer son rayon dans le magasin Connaître les 20/80 et les partis-pris commerciaux 42 h de formation Modules: 14h La Distribution - Généralités 14h Politique commerciale 14h Les différents rayons du magasin
CONTENU DE LA FORMATION	La vente dans la Distribution et son évolution L'historique Le concept commercial Organisation et structuration Les acteurs de la Distribution – les différentes enseignes Les circuits de de distribution Le fonctionnement interne et externe Le poids de la concurrence Les nouveaux outils digitaux (Internet, PDA, etc) Les grands principes de la politique de l'enseigne Le positionnement d'une enseigne (prix, choix, services) La définition d'une politique d'enseigne avec ses parti-pris Les enjeux de la politique commerciale Analyse SWOT Mettre en œuvre un plan d'action et mesurer sa réalisation La communication vers le client et les différents supports média Les différents rayons Poids et analyse des 20/80 Poids promotionnel L'impact des saisonnalités
EVALUATION	 Décrire les circuits de distribution Repérer les différents modes d'achat Situer chaque rayon au sein du magasin Citer les partis pris Écrire des objectifs commerciaux sur base d'une analyse swot
MOYENS PEDAGOGIQUES	 Contenu pédagogique Questionnaire à choix multiples Séquences vidéo – reportages Étude de cas en magasin





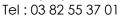
OR IFOTIFC	Donárov log diffárontos formillos de less el italias estados el estados
OBJECTIFS	Repérer les différentes familles de produits alimentaires et non
PEDAGOGIQUES	alimentaires
	 Repérer les marchés porteur, mature et en déclin
	 Connaître les principaux éléments de législation commerciale
	Appréhender la constitution d'un assortiment
	Analyser les statistiques de vente
DUREE	67 h de formation
DOREL	Modules:
	7h La législation commerciale
	7h Les Marchés alimentaires et non-alimentaires
	14h Merchandising
	4h Communication interne
	21h Étude de l'offre face à la concurrence
	7h La communication multicanal
	7h L'animation commerciale du linéaire
CONTENU DE LA	Législation commerciale
FORMATION	Les garanties consommateur
1 OKWATION	Les organismes de contrôle
	Remplissage et rangement du rayon
	Les techniques de remplissage frais et non frais
	Repérer les produits périmés
	Isoler les produits abimés
	Le facing tout au long de la journée
	La mise en valeur des produits
	Le relevé de ruptures
	Théâtraliser le linéaire, l'animer
	Les règles de Merchandising dans l'hypermarché
	Le nettoyage des linéaires (planning)
	Implanter les produits dans le rayon
	Respect des plans d'implantation
	Assurer la mise à jour du balisage et le contrôle des prix
	Entretenir le matériel de rangement et de manutention
	Respecter les règles d'utilisation et de rangement du matériel
	Utilisation des matériels de manutention
	Marchés alimentaire et non alimentaire
	Les chiffres clés
	La saisonnalité et cycle de vie des produits
	Les marchés porteurs et en déclin
	Contexte actuel et mesure des enjeux
	L'évolution des principes marketing 4P vers 4C
	Les nouveaux usages, les comportements et les tendances
	Tirer parti des différents canaux
	Les canaux physiques et digitaux :
	Les fonctionnalités et les applications des médias sociaux
	Le calendrier de vie du consommateur, concours, jeux, viralité
EVALUATION	Énoncer les grandes familles de produits Citar les principales ràpides en regitière de législetien.
	Citer les principales règles en matière de législation
	Réaliser une implantation en les règles de merchandising Citar les différents paramàtres paux groupe le banne topus d'un reven
	Citer les différents paramètres pour assurer la bonne tenue d'un rayon
446VENIA	Créer un plan média type Alice an aituation de alle
MOYENS	Mise en situation réelle Séguences vidée reportages
PEDAGOGIQUES	Séquences vidéo – reportages Significant de la condidate
	Evaluation écrite des candidats
	Présentation rapport de stage devant tuteur





PROGRAMME DE LA FORMATION : Contrat de Qualification Professionnelle manager opérationnel **BLOCS DE COMPÉTENCE : MANAGEMENT DES PROCEDURES DE SÉCURITÉ**

OBJECTIFS	Connaitre l'organigramme magasin et les rôles et missions de chacun
	Connaître les mesures d'hygiènes internes
PEDAGOGIQUES	1.5
DUDEE	Connaître les règles HACCP 14 b. de forme etters
DUREE	14 h de formation
	Modules:
	3h L'organisation du magasin
	4h Les consignes d'hygiène et de sécurité
	3h Les labels
	4h L'hygiène alimentaire
CONTENU DE LA	Gestes et postures
FORMATION	Les bons gestes et reflexes lors de la manutention
	La sécurité alimentaire
	Procédure de retrait des produits
	• La réglementation
	Rôle et missions du CHSCT
	Les textes réglementaires en matière d'hygiène et de sécurité
	Les labels alimentaires
	AOP, AOC, IGP et les labels commerciaux
	Respecter les règles collectives
	Le règlement intérieur et les procédures internes
	Respecter les horaires et les membres de l'équipe
	Port de la tenue
	• Travailler en équipe
	L'organigramme magasin rôle et missions de chacun
	Établir une communication constructive avec les membres de l'équipe
	Contribuer à diffuser et transmettre l'information
	Contribuer au groupe
	Principes de communication dans mon équipe
	Partager son savoir-faire
	Qu'est-ce que l'hygiène alimentaire
	Les dangers microbiologiques : présentation des différents
	microorganismes et facteurs de contamination, destruction et
	multiplication / développement
	Comprendre pourquoi assurer le respect des températures lors de la
	manipulation des denrées alimentaires
	L'hygiène des locaux et le plan de nettoyage et de désinfection
F\/ALIJATION	Gestion des déchets Citar les règles de séquité internes
EVALUATION	Citer les règles de sécurité internes
	Connaître les procédures de contrôle pour la sécurité alimentaire et les
	procédures liées au respect de l'hygiène dans le magasin
14.0.4.7.10	Citer les organismes de contrôle
MOYENS	Séquences vidéo – reportage
PEDAGOGIQUES	
PEDAGOGIQUES	





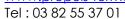
PROGRAMME DE LA FORMATION : Contrat de Qualification Professionnelle manager opérationnel **BLOCS DE COMPÉTENCE : GESTION ÉCONOMIQUE**

OBJECTIFS	A l'issue de la formation les participants auront acquis :
PEDAGOGIQUES	 La bonne compréhension du compte d'exploitation.
	 Les réflexes pour suivre les indicateurs commerciaux de vente
	et de rentabilité.
	 La connaissance des différents leviers d'actions.
	 L'anticipation des atterrissages fin de période.
DUDEE	
DUREE	21h de formation
	Modules:
	21h Fondamentaux de gestion
CONTENU DE LA	La constitution d'un prix de vente
FORMATION	Du prix d'achat au prix de vente ttc
	L'impact de la TVA
	Le calcul de la marge
	Exercices d'application
	La gestion de la remise promotionnelle et son impact
	La fiche technique de fabrication
	 Calcul des coûts et ratios matières.
	Détermination des prix de ventes.
	La gestion des stocks
	Les inventaires.
	 Notions de stocks minimum, maximum, d'alerte, de sécurité.
	 La durée de rotation des stocks.
	La valorisation des stocks. Suppositions d'apper l'apper
	Exercices d'application.
	Piloter le CA et la marge commerciale objectivés
	Distinguer les frais influençables/non influençables
	Les leviers d'actions sur les frais influençables
	Identifier les leviers de croissance du CA
	panier moyen, PVM, volume, nombre de clients,
	 Détecter les situations d'alertes
	CA/m linéaire, références nationales
	Mettre en place des plans d'actions commerciaux
	Piloter les leviers de croissance de la marge
	mix produits, tops margeurs, suivi du poids promotionnel,
	Formaliser un plan d'action hebdomadaire
EV/ALHATION	
EVALUATION	Savoir utiliser les tableaux de bord
	Analyser une situation et en tirer un plan d'action
	Etude de cas
MOYENS	Exercices d'application
PEDAGOGIQUES	Études de cas réels avec recherche de solutions
-2	• La formation sera également abordée avec les données et les outils
	du magasin
	5.5



PROGRAMME DE LA FORMATION Contrat de Qualification Professionnelle manager opérationnel **BLOCS DE COMPÉTENCE : GESTION DE LA RELATION CLIENT**

00 15 05150	A 7P
OBJECTIFS	Améliorer sa communication
PEDAGOGIQUES	Savoir gérer une situation difficile
	Savoir argumenter et convaincre
	Remonter les informations à son hiérarchique
	Partager avec ses collègues
DUREE	21h de formation
	Modules:
	 14h Accueil communication,
	 7h Les techniques de vente
CONTENU DE LA FORMATION	Accueillir, informer et orienter le client :
1 OWNAHOR	Accueillir le client dans le magasin
	Excellence de la relation
	S'adapter aux flux clients
	 Maitrise des Services proposés en magasin
	 Qualité de sa communication
	Conseiller un client :
	 Conseiller le client sur le rayon, sur les produits/services ou leur utilisation
	 Prendre en compte les besoins et les attentes du client et lui apporter une réponse personnalisée
	 Identifier les produits susceptibles de répondre aux besoins et aux
	attentes du client et les présenter
	Traiter les réclamations
	Trailer les reclamations
	Gestion du conflit
	Expliquer au client les procédures en vigueur
	Traiter les situations relationnelles difficiles avec les clients
	Les techniques de vente
	Les recrimques de verne
	Typologie client
	• SONCAS
	Bâtir un argumentaire de vente
	Assurer systématiquement une relation commerciale de qualité
MISE EN OEUVRE	Les formations se dérouleront dans les locaux mis à disposition.
MOYENS	Accompagnement avec un tuteur
PEDAGOGIQUES	Points forts et axes de travail sur la période
	Evaluations des acquis
	Litalizations dos dequis

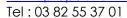




PROGRAMME DE LA FORMATION : Contrat de Qualification Professionnelle manager opérationnel

BLOCS DE COMPÉTENCE : MANAGEMENT

PUBLIC VISE	Manager d'équipe
OBJECTIFS	Au terme de la formation les participants auront • Évaluer son niveau de leadership • Être perçu, en toute circonstance, comme un leader évident • Développer physiquement son impact de leader, optimiser son comportement • Etre perçu par ses collaborateurs comme un leader évident. • Affirmer sa personnalité.
DURÉE	14h de formation Modules: • 14h Leader et responsable,
PROGRAMME	La puissance du leader Identifier ses critères Comprendre leur impact Être évalué selon ces critères Présence et charisme: maîtrise de sa communication non-verbale Travailler son regard Travailler sa voix S'imposer physiquement Développer son énergie naturelle Développer sa puissance vocale Résister aux émotions des autres Transformer ses émotions en forces Fédérer dans une vision qui fait sens Élargir sa vision La transmettre par sa personne Influencer sans forcer Transformer son pouvoir en autorité naturelle L'art de l'influence La persuasion Gérer ses doutes
EVALUATION	•
MOYENS PEDAGOGIQUES	Mise en situation réelleApport théorique





PROGRAMME DE LA FORMATION : Contrat de Qualification Professionnelle manager opérationnel **BLOCS DE COMPÉTENCE : ANIMATION D'ÉQUIPE ET TRAVAIL EN ÉQUIPE**

OR IFCTIFC	Déterminar les méthe des de tray ::!
OBJECTIFS	Déterminer les méthodes de travail
PEDAGOGIQUES	Savoir planifier efficacement
	Identifier les moyens de contrôle motivant Conneître la législation sociale
	Connaître la législation sociale Savoir conduire différents types d'entration professionnels
	 Savoir conduire différents types d'entretien professionnels Connaître le dispositif de la Formation professionnelle continue
DUDEE	56h de formation
DUREE	
	Modules:
	21h Les entretiens professionnels
	4h Principes de la formation professionnelle
	3h Législation / droit au travail
	7h Faire progresser son équipe
	 21h L'organisation du travail de mon équipe
CONTENU DE LA	Les règles des différents entretiens
FORMATION	Les étapes des entretiens
	L'animation de réunions informelles
	Les composantes de la formation professionnelle continue
	(plan de formation, alternance, CPF etc)
	Le suivi régulier de son personnel : évaluation du besoin en
	formation
	Les obligations légales et conventionnelles
	Les règles importantes à connaitre
	Les instances représentatives du personnel
	Les méthodes d'organisation du travail
	La gestion du temps grâce à la planification et la polyvalence
	Le contrôle des points clés
	La gestion du temps
	Déterminer les KPI
	Les critères de performance adaptées
EVALUATION	Étude de cas
	Plan de formation individuel
	Suivre les méthodes préparatoires aux entretiens
	professionnels
	Étude de cas
MOYENS	Mise en situation réelle
PEDAGOGIQUES	Apport théorique
LEDAGOGIGOES	· · ·
	Jeux de rôle





PROGRAMME DE LA FORMATION : Contrat de Qualification Professionnelle manager opérationnel **Elearning (complément des formations en présentiel)**

OBJECTIFS	Connaître le lexique de la Grande Distribution
PEDAGOGIQUES	Comment identifier le poids promotionnel dans son magasin
. LDAGGGIQGEG	Connaître les règles de présentation des produits
	Connaître les consignes de sécurité au travail
	Identifier les sources de démarques
PRE-REQUIS	L'apprenant doit suivre les sessions de formation en présentiel pour pouvoir accéder au
	parcours en e-learning
DUREE ESTIMÉE	25 h de formation
	Durée estimée des modules e-learning
	5h Vente en Hypermarché
	3h Communication promotionnelle
	3h Offre et merchandising
	5h Étude d'implantation
	3h Les règles internes et consignes sécurité
	5h La gestion de l'inventaire et la lutte contre la démarque
	1h Quizz connaissance
CONTENU DE LA	Parcours Blended learning chronologique en lien avec la formation en présentiel
FORMATION	BLOC 1
IORMATION	7 modules pédagogiques
	5 tests de validation des acquis
	1 challenge du groupe d'apprenant
	BLOC 2
	9 modules pédagogiques
	5 tests de validation des acquis
	1 challenge du groupe d'apprenant
	BLOC 3
	3 modules pédagogiques
	3 tests de validation des acquis
REFERENTS FOAD	
ACCOMPAGNEMENT	Référent de la formation, animateur du groupe : Emmanuel Guyon
	Compétences:
	 Création du parcours « blended » associant présentiel et elearning Auteur des modules elearning
	Suivi du parcours individuel
	 Validation des évaluations intermédiaires avec envoi des résultats aux tuteurs de la formation
	Disponible via <u>contact@propuls-formation.com</u>
	Délai de réponse aux demandes des apprenants sous 24h
	URL Plateforme elearning: https://dlearning4u.com/
MOYENS	Modules elearning – fiches connaissances
PEDAGOGIQUES	Séquences vidéo – reportages
. 137.0001,0010	Etude de cas sous forme d'exercice en ligne
	Forum de discussion disponible pour interagir avec la communauté d'apprenants et/ou
	avec l'animateur du groupe référent de la formation
NATURE DES	Fiches connaissances
TRAVAUX	• Vidéo
	Exercices
	Questions de connaissance
EVALUATION	Quizz de connaissance individuel après chaque module avec seuil de réussite (70%)
	Tableau de bord individuel des résultats
	2 challenges entre les participants validant les blocs de compétences



 $\underline{www.propuls\text{-}formation.com}$

Tel: 03 82 55 37 01

	Attestation d'assiduité signée par les apprenants
MISE EN OEUVRE	Invitation et relance par mail des apprenants au parcours de formation
	Mise à disposition de tablettes numériques ou PC dans une salle de formation en magasin
	pour une formation dans les heures de travail
	Connexion internet mini 512 ko/s
	Assistance technique par le biais du forum sur la plateforme elearning
	Référent de formation interne chez propuls formation

propuls Formation