

propuls formation



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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>Préparation au retour sur le marché de l'emploi</p> <p>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</p> <p>Tour de table d'ouverture à chaque session de formation afin de mesurer le niveau de motivation des participants</p>
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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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
DUREE	<p>42 h de formation Modules :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 14h La Distribution - Généralités • 14h Politique commerciale • 14h Les différents rayons du magasin
CONTENU DE LA FORMATION	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • Contenu pédagogique • Questionnaire à choix multiples • Séquences vidéo – reportages • Étude de cas en magasin

<p>OBJECTIFS PEDAGOGIQUES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Repérer les différentes familles de produits alimentaires et non 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
<p>DUREE</p>	<p>67 h de formation Modules :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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
<p>CONTENU DE LA FORMATION</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Législation commerciale Les garanties consommateur 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 • Entretien 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
<p>EVALUATION</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Énoncer les grandes familles de produits • Citer les principales règles en matière de législation • Réaliser une implantation en les règles de merchandising • Citer les différents paramètres pour assurer la bonne tenue d'un rayon • Créer un plan média type
<p>MOYENS PEDAGOGIQUES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en situation réelle • Séquences vidéo – reportages • 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 PEDAGOGIQUES	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître l'organigramme magasin et les rôles et missions de chacun • Connaître les mesures d'hygiènes internes • Connaître les règles HACCP
DUREE	<p>14 h de formation Modules :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3h L'organisation du magasin • 4h Les consignes d'hygiène et de sécurité • 3h Les labels • 4h L'hygiène alimentaire
CONTENU DE LA FORMATION	<ul style="list-style-type: none"> • Gestes et postures 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 • Gestion des déchets
EVALUATION	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Citer les organismes de contrôle
MOYENS PEDAGOGIQUES	<ul style="list-style-type: none"> • Séquences vidéo – reportage

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

<p>OBJECTIFS PEDAGOGIQUES</p>	<p>A l'issue de la formation les participants auront acquis :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>DUREE</p>	<p>21h de formation Modules :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 21h Fondamentaux de gestion
<p>CONTENU DE LA FORMATION</p>	<p>La constitution d'un prix de vente</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>La fiche technique de fabrication</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calcul des coûts et ratios matières. • Détermination des prix de ventes. <p>La gestion des stocks</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les inventaires. • Notions de stocks minimum, maximum, d'alerte, de sécurité. • La durée de rotation des stocks. • La valorisation des stocks. • <i>Exercices d'application.</i> <p>Piloter le CA et la marge commerciale objectifs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Distinguer les frais influençables/non influençables • Les leviers d'actions sur les frais influençables • Identifier les leviers de croissance du CA <i>panier moyen, PVM, volume, nombre de clients,</i> • Détecter les situations d'alertes <i>CA/m linéaire, références nationales</i> • Mettre en place des plans d'actions commerciaux • Piloter les leviers de croissance de la marge <i>mix produits, tops marges, suivi du poids promotionnel,</i> • Formaliser un plan d'action hebdomadaire
<p>EVALUATION</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Savoir utiliser les tableaux de bord • Analyser une situation et en tirer un plan d'action • Etude de cas
<p>MOYENS PEDAGOGIQUES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Exercices d'application • Études de cas réels avec recherche de solutions • La formation sera également abordée avec les données et les outils du magasin

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

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES	<ul style="list-style-type: none"> • Améliorer sa communication • Savoir gérer une situation difficile • Savoir argumenter et convaincre • Remonter les informations à son hiérarchie • Partager avec ses collègues
DUREE	<p>21h de formation Modules :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 14h Accueil communication, • 7h Les techniques de vente
CONTENU DE LA FORMATION	<p>Accueillir, informer et orienter le client :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>Conseiller un client :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>Traiter les réclamations</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestion du conflit • Expliquer au client les procédures en vigueur • Traiter les situations relationnelles difficiles avec les clients <p>Les techniques de vente</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 PEDAGOGIQUES	<p>Accompagnement avec un tuteur Points forts et axes de travail sur la période Evaluations des acquis</p>

PROGRAMME DE LA FORMATION : Contrat de Qualification Professionnelle manager opérationnel
BLOCS DE COMPÉTENCE : MANAGEMENT

PUBLIC VISE	Manager d'équipe
OBJECTIFS	<p>Au terme de la formation les participants auront</p> <ul style="list-style-type: none"> • Évaluer son niveau de leadership • Être perçu, en toute circonstance, comme un leader évident • Développer physiquement son impact de leader, optimiser son comportement • Être perçu par ses collaborateurs comme un leader évident. • Affirmer sa personnalité.
DURÉE	<p>14h de formation Modules :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 14h Leader et responsable,
PROGRAMME	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> •
MOYENS PEDAGOGIQUES	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en situation réelle • Apport théorique

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

<p>OBJECTIFS PEDAGOGIQUES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Déterminer les méthodes de travail • Savoir planifier efficacement • Identifier les moyens de contrôle motivant • Connaître la législation sociale • Savoir conduire différents types d'entretien professionnels • Connaître le dispositif de la Formation professionnelle continue
<p>DUREE</p>	<p>56h de formation Modules :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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
<p>CONTENU DE LA FORMATION</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les règles des différents entretiens 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 connaître 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
<p>EVALUATION</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Étude de cas • Plan de formation individuel • Suivre les méthodes préparatoires aux entretiens professionnels • Étude de cas
<p>MOYENS PEDAGOGIQUES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en situation réelle • Apport théorique • Jeux de rôle

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

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître le lexique de la Grande Distribution • Comment identifier le poids promotionnel dans son magasin • 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	<p>25 h de formation</p> <p>Durée estimée des modules e-learning</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 Quiz connaissance
CONTENU DE LA FORMATION	<p>Parcours Blended learning chronologique en lien avec la formation en présentiel</p> <p>BLOC 1 7 modules pédagogiques 5 tests de validation des acquis 1 challenge du groupe d'apprenant</p> <p>BLOC 2 9 modules pédagogiques 5 tests de validation des acquis 1 challenge du groupe d'apprenant</p> <p>BLOC 3 3 modules pédagogiques 3 tests de validation des acquis</p>
REFERENTS FOAD ACCOMPAGNEMENT	<ul style="list-style-type: none"> • Référent de la formation, animateur du groupe : Emmanuel Guyon • Compétences : <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>Disponible via contact@propuls-formation.com</p> <ul style="list-style-type: none"> • Délai de réponse aux demandes des apprenants sous 24h • URL Plateforme elearning : https://dlearning4u.com/
MOYENS PEDAGOGIQUES	<ul style="list-style-type: none"> • Modules elearning – fiches connaissances • Séquences vidéo – reportages • 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 TRAVAUX	<ul style="list-style-type: none"> • Fiches connaissances • Vidéo • Exercices • Questions de connaissance
EVALUATION	<ul style="list-style-type: none"> • Quiz 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

	<ul style="list-style-type: none">• Attestation d'assiduité signée par les apprenants
MISE EN OEUVRE	<ul style="list-style-type: none">• 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