



# RESPONSABLE D'UN POINT DE VENTE EN COMMERCE DE DÉTAIL

## Certification professionnelle reconnue par l'État niveau 5

*L'objectif de la préparation au Titre certifié Responsable d'un Point de Vente en Commerce de Détail est de former des professionnels qualifiés capables de réaliser les ventes, gérer les achats, la logistique et les stocks en magasin et d'animer la relation client.*

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

BLOC 1	BLOC 2	BLOC 3
Assurer une veille informationnelle digitale et physique auprès du réseau, de la clientèle et des partenaires	Gérer les stocks en suivant les indicateurs idoines	Identifier les besoins en personnel et en compétences
Identifier les besoins du client	Réaliser l'inventaire du point de vente	Conduire les entretiens
Entretenir la relation client	Définir les besoins en approvisionnement	Mettre en place un parcours personnalisé pour intégrer le nouvel arrivant
Digitaliser le point de vente	Sélectionner les fournisseurs à l'aide d'une matrice	Fixer les objectifs globaux et individuels
Déployer une stratégie commerciale omnicanal	Fixer les prix de l'offre client	Organiser la répartition du travail et la gestion du temps
Analyser la demande client et la concurrence existante	Suivre les règlements clients et fournisseurs	Mettre en place des outils d'animation collectifs et individuels
Agencer les espaces de ventes physiques et virtuels	Veiller à l'application de la réglementation en vigueur	Adopter un comportement proactif
Mettre en oeuvre les techniques de merchandising et d'e-merchandising	Élaborer le budget prévisionnel du point de vente	Concevoir des outils d'analyse des performances individuelles et collectives de l'équipe commerciale
Proposer et organiser des événements commerciaux	Évaluer les projets d'investissements en estimant leur rentabilité future et les risques associés	Mettre en place, en accord avec la direction, les formations adaptées à l'analyse des résultats individuels et collectifs
Concevoir la communication commerciale interne et externe	Concevoir un tableau de bord d'analyse de l'activité	
Analyser l'impact des actions mises en oeuvre	Élaborer un reporting argumenté régulier de l'activité du point de vente à la direction	

### SUIVI ET ÉVALUATION DE VOTRE FORMATION

- Évaluation tout au long de la formation et entraînement aux épreuves de l'examen
- Suivi de la présence en formation par feuilles d'émargement
- Validation par la présentation à l'examen et la délivrance du Titre certifié Pigier, inscrit au Répertoire National des Certifications Professionnelles RNCP 36405 (enregistrement le 25/04/2022)
- A l'issue de la formation seront remis une attestation de formation et/ou un diplôme
- Taux de réussite session 2023 : 76.92 %

### DURÉE ET RYTHME / 2 ANS

D'une durée de 2 ans, les périodes de formation s'étendent de septembre 2024 à juin 2026 (826h)

#### SEMAINE 1

3 jours par semaine en entreprise  
2 jours par semaine à l'école

#### SEMAINE 2

4 jours par semaine en entreprise  
1 jour par semaine à l'école

### VOS MODALITÉS D'ADMISSION

**Pré-requis** : être titulaire d'un diplôme ou titre de niveau 4 (Baccalauréat)

La section peut contenir 8 à 25 stagiaires.

**Modalités d'accès** : tests en ligne et entretien individuel

### MOYENS TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

- Les enseignements sont dispensés sous forme de cours et de séminaires.
- Salles équipées en matériel vidéo et informatique
- Formateurs issus du monde professionnel avec une forte expérience d'animation pédagogique
- Préparation à la certification Le Robert
- Préparation à la certification TOEIC
- Accès à nos plateformes pédagogiques et e-learning (en collaboration avec l'École Française)

### VOTRE PÉRIODE EN ENTREPRISE

La formation théorique est complétée par la présence en entreprise, sous la forme d'un contrat de professionnalisation, d'apprentissage ou d'un stage (130 jours ouvrés minimum) qui permet de mettre en application les capacités acquises en cours et de les confronter à la réalité du terrain.





## Programme et validation de la formation

### BLOC 1 : RÉALISER ET DÉVELOPPER LES VENTES DANS LES POINTS DE VENTE PHYSIQUES ET VIRTUELS\*

1. Vente et relation clients
2. Marketing opérationnel
3. Techniques d'expression et de communication en français et en anglais
4. Marketing et communication digitaux

Réaliser une veille du réseau digital et physique. Identifier les besoins des clients. Fidéliser la clientèle. Concevoir la communication commerciale physique et digitale.

*\*bloc partiellement digitalisé*

### ANIMATIONS PÉDAGOGIQUES

#### Séminaire Savoir-être

Ateliers sur plusieurs jours de développement personnel et professionnel.

#### Business Game

Simulation sur plusieurs jours, par équipe, intégrant différents thèmes liés à la réalité d'une entreprise.

### BLOC 2 : ASSURER LA GESTION OPÉRATIONNELLE DU POINT DE VENTE PHYSIQUE ET/OU VIRTUEL DANS LE RESPECT DE LA STRATÉGIE COMMERCIALE DE L'ENTREPRISE

1. Achat, logistique et approvisionnement
2. Informatique commerciale
3. Budget
4. Gestion des litiges

Gérer les stocks, les achats et les approvisionnements. Gérer les fournisseurs et le suivi de la relation client. Élaborer le budget prévisionnel du point de vente. Analyse et reporting de l'activité.

### BLOC 3 : MANAGER L'ÉQUIPE COMMERCIALE

1. Animation de l'équipe de vente
2. Management
3. Droit du travail
4. Sensibilisation RSE
5. Gestion du handicap

Recruter et intégrer les vendeurs. Animer l'équipe. Évaluer les performances.

**Financement possible par France Travail et la Région / Devis sur demande**

**Tarifs et modalités de paiement : voir annexe jointe**

BLOC	ÉVALUATION	FORME	DURÉE	COEFF.
1	1.1 Mise en situation professionnelle (modules 2 à 4) 1.2 Jeu de rôles (module 1)	1.1 Écrite 1.2 Orale	1.1 - 4 h 1.2 - 30 min	6
	Évaluation en cours de formation	Écrite et/ou orale	-	3
	Certifications complémentaires : TOEIC / Le Robert	Écrite	2h / 1 h 45	1
2	Épreuve de Pratique Professionnelle (sur poste informatique)	Pratique + orale	30 min + 20 min*	6
	Évaluation en cours de formation	Écrite et/ou orale	-	3
	Business Game	Jeu en ligne	3 j	1
3	Dossier Professionnel	Orale	20 min + 10 min*	6**
	Évaluation en cours de formation	Écrite et/ou orale	-	3
	Séminaire Savoir-être	Écrite et/ou orale	3 j	1

\* Préparation/présentation par le candidat + échange avec le jury

\*\* Dont 1 point de coefficient pour l'évaluation en entreprise

**Pour obtenir le titre, il faut avoir une moyenne égale ou supérieure à 10/20 à chaque bloc de compétences.**

Possibilité de valider un ou plusieurs blocs de compétences, pour plus de renseignements, nous contacter.

Ce titre est également accessible par la voie de la VAE.

### NOTE :

#### Service Admission

Marion RIBAUX / Alexia METZ : 02 35 71 42 16 / 07 85 93 83 88

rouen@pigier.com

24 place Saint Marc 76000 ROUEN