

RESPONSABLE OPERATIONNEL MARKETING-MANAGEMENT-E-COMMERCE

Titre RNCP de niveau 6 Code 34329 JO N°0038 du 14/02/2020 Manager Commerce Retail

Code NSF 312 Commerce, vente

Autorité responsable de la certification : CARREL - Formation Continue

Public visé :

Conforme à l'arrêté du 29 juillet 2014 publié au Journal Officiel du 9 août 2014 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour deux ans, au niveau 6, sous l'intitulé " Manager Commerce Retail " avec effet au 6 septembre 2011, jusqu'au 18 Novembre 2022.

Pré requis :

Equivalent Niveau BAC+2 Validé.

Conforme à l'arrêté du 29 juillet 2014 publié au Journal Officiel du 9 août 2014 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour deux ans, au niveau 6, sous l'intitulé " Manager Commerce Retail " avec effet au 6 septembre 2011, jusqu'au 18 Novembre 2022.

Objectifs de formation :

Le Manager Commerce Retail doit à partir de la stratégie de l'enseigne et du diagnostic effectué, définir un plan d'actions, organiser et optimiser l'offre produit et à sa mise en valeur, identifier et formaliser les besoins en personnel pour mettre en œuvre le plan d'action et concevoir ou adapter le système d'information commerciale (SIC) pour suivre l'activité et mesurer la performance.

Conforme à l'arrêté du 29 juillet 2014 publié au Journal Officiel du 9 août 2014 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour deux ans, au niveau 6, sous l'intitulé " Manager Commerce Retail " avec effet au 6 septembre 2011, jusqu'au 18 Novembre 2022.

Durée de la formation : 696 heures- du mois d'octobre de l'année N à juillet de l'année N+1.

Nombre de participant par session : de 12 à 30 participants.

Lieux de la formation : 185-203, Place de La Liberté 83000 TOULON.

Modalités Pédagogiques :

Face à face pédagogique,

Apports théoriques concrétisés par des mises en situation autour de simulations, exercices pratiques, études de cas et échanges,

Formateurs issus du milieu commercial et expérimentés,

Intervention en cours de formation de professionnels commerciaux, directeurs commerciaux et dirigeants d'entreprise,

Exercices de simulation et mise en pratique au travers des missions confiées par l'entreprise d'accueil

Modalités d'évaluation :

Les stagiaires sont évalués sur leur durée de formation par semestre et par épreuve suivant le cahier des charges minimum suivant :

- 2 EIA (Evaluation Intermédiaire des Acquis) sous forme de QCM
- 2 EPA (Evaluation Partielle des Acquis) d'une durée allant d'une heure à la durée de l'épreuve sous forme de devoir sur table ou d'évaluation orale

Consolidées lors de 2 comités d'évaluation semestriel réunissant l'équipe des formateurs, ces évaluations font l'objet d'une synthèse formalisée à l'attention du stagiaire sur laquelle figure les avis des formateurs concernant ses progrès dans la préparation de chacune des épreuves du titre préparé, son rang dans son groupe de formation par épreuve. Assortie à cette synthèse le stagiaire est destinataire du détail des résultats obtenus à chacune des évaluations, ceci trimestriellement.

Les stagiaires font l'objet d'un accompagnement conjointement assuré par les équipes du département andragogique et du service de la relation avec les entreprises à travers des entretiens réalisés en dehors de leur temps de formation.

Formalisation à l'issue de la formation : Présentation à l'examen du Titre RNCP de Niveau 6 Manager Commerce Retail et attestation de fin de formation.

Modalités d'admission :

Admissibilité des candidats par un entretien téléphonique, sur présentation du dossier scolaire, Admission après un entretien en présentiel avec le(a) chargé(e) de relation entreprise.

Contenus de formation :

Conforme à l'arrêté du 29 juillet 2014 publié au Journal Officiel du 9 août 2014 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour deux ans, au niveau 6, sous l'intitulé " Manager Commerce Retail " avec effet au 6 septembre 2011, jusqu'au 18 Novembre 2022.

Moyens et méthodes, andragogiques :

Diagnostic et projet

- Méthodologie de gestion d'un projet,
- Diagnostic (présentation, problématique, préconisations)
- Diagnostic externe et analyse de la concurrence,
- Diagnostic interne,
- Analyse de résultats,
- Autoévaluation d'un projet.

Développement d'un portefeuille client

- Techniques de prospection
- La prospection à distance : télémarketing
- La promotion, l'animation commerciale
- La vente et la fidélisation client.

Développement de l'offre produit- Marketing

- L'offre de produits,
- La marque vectrice de différenciation,
- La stratégie d'offre produit,
- La mise en valeur de l'offre produit (design, packaging, merchandising)
- La politique de gamme,
- Le cycle de vie des produits et des marchés,
- Le développement et le lancement d'un nouveau produit,
- La politique d'assortiment,
- Les produits numériques,
- L'offre produits et le développement de l'enseigne,

Optimisation des ventes

- Mettre en place une stratégie de développement des ventes.
- La politique clients,
- Promotion communication
- Support diagnostic projet,
- Merchandising,
- La MDD,
- Qualité, environnement

E-commerce

- L'émergence et les tendances du commerce électronique,
- La vente 2.0,
- Le comportement des cyber clients,
- L'élaboration d'une stratégie de commerce électronique,
- Intégration du commerce électronique dans une stratégie de commercialisation / cross-canal,
- Les infrastructures électroniques,
- Le catalogue électronique,
- Construction de l'interface marchande,
- Création de trafic vers un site,
- Conversion des visiteurs en client et développement du panier moyen,
- Gestion de la logistique,
- Pilotage de la performance d'un site marchand.

NTIC & Réseaux sociaux

- Le système d'information (le SI et les NTIC, le SI est les processus de l'entreprise, l'ERP, le PGI,
- Le réseau informatique de l'entreprise,
- Le système d'information de l'entreprise,
- La gestion de projet avec Gant Project,
- Les sites internet et le e-commerce,
- Exploitation de Word et Excel (rapports et compte-rendu...),
- Exploitation de power point et prezzi,
- Les réseaux sociaux (le community manager, l'e-réputation, transmedia, crossmédia,)
- La veille sur internet et les réseaux sociaux,
- Sécurité du SI et du poste de travail,
- Communication par courriel (News letter, CNIL...)

Management stratégique et opérationnel de l'UC

- Définition et typologie du management,
- Le recrutement,
- L'environnement juridique,
- La formation,
- La rémunération,
- L'organisation du travail,
- Le suivi des performances,
- La motivation et la stimulation,
- La communication managériale,
- La gestion des conflits,
- La prise de parole en public,
- La négociation managériale,
- La gestion de carrière.

Gestion financière

- Rappel de gestion financière et comptabilité,
- Appel sur les cycles d'exploitation de l'UC,
- Le suivi de l'activité et mesure de la performance,
- Les tableaux de bord,
- Le montage d'un budget,
- Les calculs commerciaux,
- Les amortissements,
- Les documents comptables,
- Le seuil de rentabilité.

Approvisionnement et logistique

- De la logistique au supply chain management,
- La fonction achat en entreprise,
- La relation fournisseurs,
- Le management des achats,
- La gestion des achats et le pilotage des flux,

Anglais

- Acquérir la terminologie correspondant à la distribution
- Evaluer le niveau de chaque candidat en s'appuyant sur le CECRL
- Améliorer la capacité de **compréhension orale et écrite** en langue anglaise
- Réviser et étendre les **bases grammaticales et lexicales** du stagiaire
- Gérer une **conversation téléphonique** avec un client anglophone
- Rédiger des **e-mails professionnels** en anglais
- Savoir **argumenter et convaincre** en anglais

Evaluations

Examen Final

TOTAL

696 h

Conditions d'accès à a certification :

Pour accéder à la certification, les candidats doivent :

- Avoir suivi une action de formation conforme au référentiel d'emploi, d'activité et de compétence du titre. Être inscrit en vue de l'obtention du titre,
- Présenter un dossier d'inscription comprenant les documents nécessaires pour attester de leur identité, d'un titre de niveau 5 et d'une expérience professionnelle minimum de 40 jours,
- Présenter un dossier pour l'unité C conforme administrativement.

Intitulé de l'épreuve	Evaluations	Coefficient
BLOC 1 Elaboration d'un plan d'action à partir de la stratégie d'enseigne		16
- Diagnostic et projet	- Evaluation écrite du dossier de synthèse professionnel - Une épreuve orale dossier de synthèse professionnel	6 8
- Evaluation professionnelle	- Evaluation du tuteur en entreprise	2
BLOC 2 Marketing opérationnel commercial		16
- Stratégie cross-canal et E-commerce - Marketing - Optimisation offre produit - Approvisionnement, Logistique et stock - Anglais professionnel	- Une épreuve écrite type QCM - Une épreuve orale dossier de synthèse professionnel cas d'entreprise (réalisation du diagnostic interne du point de vente)	4 12
BLOC 3 Management opérationnel RH		14
- Management opérationnel et - Cadre règlementaire du management	- Une épreuve écrite type QCM - Une épreuve orale mini cas	4 10
BLOC 4 gestion de la performance économique et financière		14
- Gestion de la performance économique et financière	- Une épreuve écrite type QCM - Une épreuve orale dossier de synthèse professionnel	4 10
Total		60