

# Responsable d'Établissement Marchand



Niveau 6  
(équivalent Bac +3)



12 mois  
400 heures



Formation mixte

Le responsable d'établissement marchand est responsable de la gestion globale d'un établissement marchand, qu'il s'agisse d'un magasin physique ou d'une boutique en ligne. Ses compétences englobent la gestion des stocks, le marketing, les ventes, le service client, la veille et l'utilisation de technologies telles que l'intelligence artificielle pour anticiper les besoins changeants des clients. Dans le respect des réglementations en vigueur et de la stratégie commerciale de l'enseigne, le responsable d'établissement marchand pilote l'activité de l'établissement marchand afin de contribuer à la satisfaction et à la fidélisation du client et d'optimiser la rentabilité de l'établissement marchand.

## Objectifs généraux de la formation

Maîtriser les compétences nécessaires à l'exercice du métier Responsable d'Établissement Marchand et valider le Titre Professionnel de niveau 6 (équivalent à un BAC + 3).

Certification professionnelle délivrée par le Ministère du Travail et publiée le 22/02/2024 . (date d'échéance de l'enregistrement le 03/03/29).

En cas de réussite partielle à l'examen, des certificats de compétences professionnelles (CCP) sont délivrés par blocs.

Pour plus d'informations n'hésitez pas à consulter la Fiche RNCP de France Compétences : <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38666/>

Connaissances et compétences attendues à l'issue de la formation :

- coordonner et améliorer l'activité commerciale de l'établissement marchand,
- contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne et optimiser la performance économique de l'établissement marchand,
- manager les salariés de l'établissement marchand.

## Objectifs spécifiques de la formation

- **CCP 1 : Coordonner et améliorer l'activité commerciale de l'établissement marchand**
  - Gérer la chaîne d'approvisionnement de l'établissement marchand
  - Piloter l'offre commerciale de l'établissement marchand
  - Bâtir et développer l'expérience client
- **CCP 2 : Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne et optimiser la performance économique de l'établissement marchand**
  - Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne
  - Etablir et présenter les prévisionnels de l'établissement marchand
  - Analyser les performances de l'établissement marchand et définir les actions correctives
- **CCP 3 : Manager les salariés de l'établissement marchand**
  - Piloter les processus de recrutement et d'intégration des salariés de l'établissement marchand
  - Optimiser la performance collective des équipes et la performance individuelle des salariés de l'établissement marchand
  - Manager l'activité quotidienne de l'établissement marchand et favoriser la cohésion des équipes
  - Mobiliser les équipes dans la gestion des projets de l'établissement marchand

# Responsable d'Établissement Marchand

## Programme de la formation (455 heures)

### CCP1 - Coordonner et améliorer l'activité commerciale de l'établissement marchand

#### Compétence 1 – Gérer la chaîne d'approvisionnement de l'établissement marchand

##### Contenus développés

- Analyse des ventes, prévisions, tendances de marché et contraintes logistiques
- Organisation des approvisionnements : commandes, réception, stockage, inventaires
- Gestion des stocks et lutte contre la démarque
- Respect des règles d'hygiène, sécurité, prévention des risques (TMS, manutention)
- Utilisation d'outils de gestion (ERP, tableaux de suivi, indicateurs)
- Intégration des enjeux RSE, économie circulaire, loi AGEC

#### Compétence 2 – Piloter l'offre commerciale de l'établissement marchand

##### Contenus développés

- Analyse des performances produits et du comportement client
- Construction et adaptation de l'offre commerciale
- Gestion des prix, marges, promotions et assortiments
- Pilotage du merchandising (gestion, séduction, organisation)
- Suivi de la rentabilité de l'offre
- Coordination avec les services internes (centrale d'achat, marketing, logistique)

#### Compétence 3 – Bâtir et développer l'expérience client

##### Contenus développés

- Analyse de la satisfaction client et des parcours d'achat
- Amélioration continue de l'expérience client omnicanale
- Prise en compte des clients en situation de handicap (accessibilité, accueil)
- Gestion des réclamations et fidélisation
- Animation de la culture « customer centric » auprès des équipes
- Suivi des indicateurs d'expérience client (KPI)

### CCP2 - Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne et optimiser la performance économique

#### Compétence 4 – Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne

##### Contenus développés

- Analyse de l'environnement commercial et concurrentiel
- Contribution aux choix stratégiques (commercial, financier, RH)
- Définition d'objectifs opérationnels et indicateurs associés
- Communication des orientations aux équipes pour obtenir l'adhésion
- Utilisation d'outils d'aide à la décision

# Responsable d'Établissement Marchand

## Programme de la formation (suite)

### Compétence 5 – Établir et présenter les prévisionnels de l'établissement marchand

#### Contenus développés

- Elaboration des budgets et prévisionnels d'activité
- Construction du compte de résultat prévisionnel
- Analyse des charges, marges, ratios et indicateurs financiers
- Présentation argumentée des prévisionnels à la hiérarchie
- Ajustement des prévisions selon les retours et contraintes

### Compétence 6 – Analyser les performances et définir les actions correctives

#### Contenus développés

- Lecture et analyse des tableaux de bord commerciaux et financiers
- Identification des écarts entre objectifs et résultats
- Définition et priorisation des actions correctives
- Suivi de la mise en œuvre des plans d'actions
- Communication des résultats et leviers d'amélioration

## CCP3 – Manager les salariés de l'établissement marchand

### Compétence7 – Piloter les processus de recrutement et d'intégration

#### Contenus développés

- Identification des besoins en compétences
- Organisation du recrutement (cadre légal, non-discrimination, handicap)
- Parcours d'intégration et tutorat

### Compétence8 – Optimiser la performance collective et individuelle

#### Contenus développés

- Fixation d'objectifs individuels et collectifs
- Suivi de la performance et accompagnement des équipes
- Développement des compétences et motivation

### Compétence9 – Manager l'activité quotidienne et favoriser la cohésion

#### Contenus développés

- Organisation des plannings et de l'activité quotidienne
- Animation d'équipe, communication managériale
- Prévention des conflits et régulation

### Compétence 10 – Mobiliser les équipes dans les projets de l'établissement

#### Contenus développés

- Pilotage de projets commerciaux ou organisationnels
- Mobilisation et coordination des équipes
- Bilan et capitalisation des projets

# Responsable d'Établissement Marchand

## Profil des candidats

### Pour qui ?

- Demandeurs d'emplois
- Salariés
- Apprentis

### Pré-requis obligatoires :

- Pour suivre la formation dans de bonnes conditions, il est préférable d'avoir le profil suivant :
  - Niveau bac +2 et 1 an d'expérience dans le secteur (chef de rayons, management d'équipe...)
  - Niveau bac +1 et 2 ans d'expérience dans le secteur (chef de rayons, management d'équipe...)

**Code RNCP : 38666**

## Débouchés et suite du parcours

### Types d'emplois accessibles :

- Gestionnaire de centre de profit
- Directeur de magasin
- Responsable de point de vente
- Responsable e-commerce

### Poursuite du parcours :

- TP Manager.e des organisations-Mastère Européen Management et Stratégie d'entreprises (équivalent BAC+5)

**Passerelles** : non concerné

Se référer à la fiche RNCP sur le site France Compétences

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38666>

## Tarif et prise en charge

- Tarif pour le/la candidat(e) : 100% pris en charge
- Tarif pour l'organisme financeur : à partir de 7493,60 € (montant minimum pour un contrat d'apprentissage fixé sur la base du référentiel France compétence au 04/09/25).

À noter : Depuis le 1er juillet 2025, conformément au décret n°2025-812 du 1er juillet 2025, un reste à charge de **750 €** s'applique pour les formations de niveau 6 et 7. Ce reste à charge est désormais à la charge de l'entreprise.

Plusieurs dispositifs existent pour faire financer une formation. Ils dépendent de la situation du candidat et de l'entreprise.

Si vous souhaitez des informations plus détaillées sur les financements et les prises en charge, veuillez contacter notre service commercial :

- [commercial@synergy-global.fr](mailto:commercial@synergy-global.fr)

# Responsable d'Établissement Marchand

## Modalités d'accès et de délai

### ● **Accessibilité :**

- Recrutement toute l'année
- Entrées et sorties permanentes, en dehors des périodes de fermeture (vacances de Noël et vacances d'été) - Délais d'accès et d'inscription à J-7 avant la session de formation.
- Test de validation des pré-requis et test de positionnement

### **Modalité d'accès à la formation :**

- L'accès à la formation par apprentissage s'effectue via un formulaire de demande complété par l'entreprise d'accueil, en collaboration avec l'apprenti.
- Ce formulaire permet de vérifier l'adéquation du projet, des missions confiées et du parcours de formation avant validation de l'entrée en apprentissage.

### **Formation ouverte aux personnes en situation de handicap.**

Pour plus d'informations et d'accompagnement, veuillez-vous rapprocher de nos assistants référents en contactant [hello@synergy-school.fr](mailto:hello@synergy-school.fr)

### ● **Rythme, horaire et durée de la formation :**

- **Rythme du contrat d'alternance :** 1 jour hebdomadaire en formation, 4 jours en entreprise
- **Horaire de la formation :** Classe virtuelle de 9h à 11h30 - de 14h30 à 17h + 3h/semaine tutorat en entreprise
- **Durée de la formation :** 400h sur 12 mois

## Moyens pédagogiques et techniques

- Alternance entre travail en entreprise (4j / semaine) et formation en distanciel (1j/ semaine)
- Classes virtuelles, valorisation des compétences en entreprise
- Supports de formation conçus et mis à disposition par les formateurs
- Études de cas, exercices pratiques, mises en situation
- Quiz, questionnaires en ligne
- Vidéos
- Appui pédagogique en mode e-learning

Pour vous accompagner dans votre formation, nous recrutons les meilleurs formateurs et experts dans les différents domaines de compétences sur lesquels vous montez en compétences.

## Modalités d'évaluation

- Mise en situation professionnelle ou présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s)
- Dossier professionnel et ses annexes éventuelles
- Les résultats des évaluations passées en cours de formation
- Entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé
- Livret de suivi des compétences évaluées en entreprise

# Responsable d'Établissement Marchand

## Modalités de validation

- Un parchemin pour l'obtention du Titre complet ou un livret de certification (CCP) pour la réussite partielle à l'examen sont attribués aux candidats.

## Modalités d'examen final (6h55)

- **Mise en situation professionnelle : 4h**

La mise en situation professionnelle se présente sous forme d'une étude de cas qui se déroule dans le contexte d'un établissement marchand fictif.

A partir de consignes, le candidat réalise différents travaux en lien avec l'activité « Coordonner et améliorer l'activité commerciale de l'établissement marchand ».

- **Entretien technique : 1h**

Le candidat prépare la présentation de ses travaux.

Le jury questionne le candidat sur la base de sa présentation, afin de s'assurer de la maîtrise des compétences.

- **Questionnement à partir de productions : 1h40**

Le questionnement à partir de productions se déroule à l'issue de l'entretien technique.

En amont de l'épreuve, le candidat réalise :

- un document et un support de présentation de type diaporama relatif à l'activité « Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne et optimiser la performance économique de l'établissement marchand » ;
- un document et un support de présentation de type diaporama relatif à l'activité « Manager les salariés de l'établissement marchand ».

Lors de l'examen, le jury prend connaissance des dossiers imprimés avant la présentation du candidat.

Le candidat présente l'ensemble au jury.

- **Entretien final : 15 minutes**

Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.

Le jury vérifie la compréhension du métier et de son contexte d'exercice par le candidat.

**Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 6 h 55 minutes**

## Indicateurs de résultat

- Retrouver nos indicateurs de résultats sur notre site <https://synergyschool.fr/tp-rem/>

## Statistiques d'insertion de la formation (Jan26)

- non encore évaluées