



### OBJECTIFS

Le (la) titulaire est capable de :

- Accueillir, conseiller et informer et orienter le client
- Traiter les réclamations
- Mettre en œuvre la stratégie et l'animation commerciale
- Garantir la sécurité des personnes, des biens et des produits
- Lutter contre la démarque
- Piloter les indicateurs de gestion économique
- Comprendre les grands principes de la politique de l'enseigne et de son fonctionnement
- Comprendre les évolutions numériques
- Suivre l'activité de son équipe
- Animer l'équipe
- Contribuer à diffuser l'information
- Respecter les règles collectives
- Partager son savoir-faire
- Se positionner en manager de proximité
- Manager son équipe
- Identifier les besoins en recrutement et assurer l'intégration des nouveaux entrants
- Évaluer et développer les compétences individuelles et collectives des collaborateurs
- Organiser et gérer le circuit des marchandises, de la réception à la mise en rayon, et réaliser la gestion des stocks
- Identifier les commandes à passer
- Passer des commandes
- Contrôler la réception
- Gérer les stocks
- Appliquer les procédures sur l'organisation de la réserve, l'entretien du matériel et le suivi des déchets, et réaliser les inventaires
- Garantir l'implantation des produits dans le rayon (notion générale)
- Garantir la qualité du balisage et l'étiquetage du rayon
- Garantir la mise en valeur des actions promotionnelles

**PUBLIC**

Toute personne en prise de fonction dans le secteur du commerce  
Toute personne souhaitant s'orienter vers le secteur du commerce  
Professionnel du secteur du commerce  
Toute personne en reconversion professionnelle

**PREREQUIS**

Maitrise des savoirs de base  
Motivation à exercer le métier

**CONDITIONS  
D'ADMISSION**

Test de recrutement (tests écrits et oraux + entretien d'embauche)  
Vérifications administratives

**EFFECTIFS**

De 8 à 15 stagiaires par groupe

**DUREE ET  
RYTHME**

120 heures de formation, à raison de 8 heures par semaine pendant 6 mois +  
1 heure d'évaluation / 786 heures en entreprise

**PROGRAMME**

- Gestion de la relation client
- Animation commerciale
- Mise en œuvre et management des procédures de sécurité
- Mise en œuvre et analyse des procédures de lutte contre la démarque
- Gestion économique
- Animation d'équipe et travail en équipe
- Gestion et management opérationnel d'un rayon (option facultative)

**MODALITES DE  
FORMATION**

Formation en présentiel

**OUTILS  
PEDAGOGIQUES**

Livret de formation papier et numérique  
Outils numériques mis à disposition des stagiaires  
Supports audios et vidéos  
Matériel de simulation des situations professionnelles

**METHODES  
PEDAGOGIQUES**

Cours théoriques  
Mises en situation  
Entretiens individuels  
Travaux de groupe

**MODALITES  
D'EVALUATION**

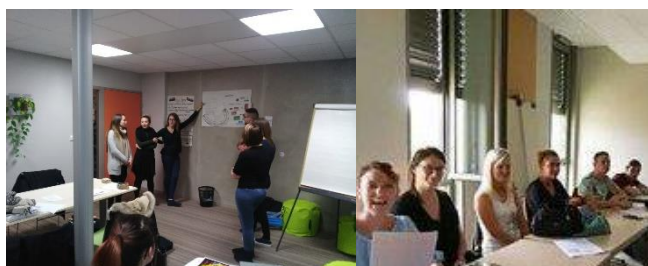
QCM et questionnaires  
Mises en situation  
Entretien avec le Tuteur  
Dossier transmis au Jury de la branche

**VALIDATION**

**Cette formation permet de valider le CQP MANAGER OPERATIONNEL EN MAGASIN**  
Chaque stagiaire reçoit également une attestation de formation

**CONTACTS**

**Formateur référent : Clément GIRARDIN**  
[clement.girardin@live.fr](mailto:clement.girardin@live.fr)



**NOTRE ECOLE DES METIERS DU  
TERTIAIRE**

**TURENNE COMPETENCES  
8, RUE DE L'ARTISANAT  
08000 CHARLEVILLE-MEZIERES**

**Directeur du centre  
Alban hoekman  
0651081634**

[turenne.competences@laposte.net](mailto:turenne.competences@laposte.net)

**N'hésitez pas à nous contacter pour prendre RDV**

[www.turenne-competences.com](http://www.turenne-competences.com)