

CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

Accueil > Trouver une certification > Répertoire national des certifications professionnelles > CQP Manager opérationnel d'un point de vente

← Retour à la recherche

CQP Manager opérationnel d'un point de vente

Code de la fiche :
RNCP38255

Etat :
Active

📄 Télécharger la fiche ? Aide en ligne 🇪🇺 Supplément Europass : FR - EN

L'essentiel

🏆	CCN1	3021 - Commerce à prédominance alimentaire
📋	Nomenclature du niveau de qualification	Niveau 6
📄	Code(s) NSF	312 : Commerce, vente
📄	Formacode(s)	34588 : Gestion point vente
📅	Date d'échéance de l'enregistrement	15-11-2026

- Certificateur(s)Résumé de la certificationBlocs de compétencesSecteur d'activité et type d'emploiVoie d'ac
- Liens avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitationsBase légalePour plus d'informations



Top

Certificateur(s)

Nom légal	Siret	Nom commercial	Site internet
FEDERATION ENTREP COMMERCE DISTRIBUTION	784855876 00040	-	https://www.fcd.fr/
ASSOCIATION PARITAIRE POUR LE DEVELOPPEMENT DU DIALOGUE SOCIAL DANS LA BRANCHE DU COMMERCE DE DETAIL ALIMENTAIRE NON SPE	922832027 00010	-	-
Commission paritaire nationale de l'Emploi (CPNE) de la branche du commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire - Fédération du commerce et de la distribution (FCD)	-	-	http://www.fcd.fr

Résumé de la certification

Objectifs et contexte de la certification :

Le Manager opérationnel d'un point de vente intervient dans le cadre de l'encadrement et du pilotage des équipes d'un point de vente du secteur du commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire. Il conçoit, met en œuvre, contrôle et évalue les plans d'actions concourant à la réalisation des objectifs de la structure.

Activités visées :

Accueil d'un client au sein du magasin ou du drive

Prise en charge des clients au sein du magasin ou du drive

Mise en œuvre de la stratégie commerciale de l'entreprise

Animation des équipes

Mise en œuvre et contrôle des procédures de sécurité

Mise en œuvre et analyse des procédures d'actions contre la démarque

Animation économique

Management des équipes

Approvisionnement d'un rayon

Mise en valeur des produits

Animation du point de vente

Respect des procédures et législations sociales et environnementales

Compétences attestées :

Recevoir le client en appliquant les consignes de l'établissement afin de maintenir la qualité d'accueil, quel que soit le flux de clients.

Informier le client sur les principales familles de produits et de services de l'établissement afin de lui proposer ceux susceptibles de répondre à ses besoins et attentes.

Traiter les demandes clients jusqu'à la prise de congé du client en apportant une réponse adaptée au besoin exprimé afin de préserver la qualité de la relation client.

Conseiller le client de façon personnalisée sur les gammes de produits et de services disponibles dans l'établissement afin de l'accompagner et d'anticiper ses besoins.

Exécuter la stratégie commerciale définie par la direction afin d'atteindre les objectifs commerciaux de l'entreprise.

Garantir l'application de la stratégie commerciale du magasin par l'équipe afin que le travail des collaborateurs soit bien coordonné.

Assurer le reporting de l'activité afin d'assurer la mise en œuvre de la stratégie commerciale.

Organiser le travail des équipes afin de garantir l'efficacité des activités commerciales et le respect des procédures.

Animer l'équipe de collaborateurs au sein du magasin afin de faciliter le travail en groupe.

Faire appliquer les règles de sécurité par les équipes afin de garantir l'intégrité physique des équipes et des clients.

Contrôler l'état des installations afin d'assurer le respect des règles de sécurité.

Mettre en œuvre la stratégie de lutte contre la démarque définie par la direction afin de limiter les pertes inexplicables de marchandises.

Apporter des solutions correctives à la stratégie de lutte contre la démarque afin d'améliorer son efficacité.

Contribuer à l'élaboration des documents administratifs et financiers afin de produire des indicateurs économiques.

Analyser les indicateurs économiques permettant de piloter l'activité afin d'améliorer les performances.

Manager les équipes en établissant une relation de proximité afin de donner du sens aux missions des collaborateurs

Recruter des collaborateurs depuis l'identification des besoins à l'intégration afin de pouvoir assurer la charge de travail en fonction des conditions économiques.

Développer les compétences individuelles et collectives des collaborateurs afin d'améliorer l'efficacité opérationnelle.

Organiser le circuit de marchandises, de la réception des commandes à la mise en rayon des produits afin d'optimiser la gestion des stocks.

Passer des commandes de produits spécifiques au(x) rayon(s) afin de prévenir les situations de rupture de stocks et de surstocks.

Veiller à l'état de la réserve en procédant à des contrôles et à des inventaires dans le respect des procédures afin d'optimiser l'organisation de la réserve.

Veiller à l'implantation des produits dans le rayon en réalisant des contrôles afin que le rayon soit attractif et agréable pour les clients.

Contrôler le balisage et l'étiquetage des produits en rayon afin que les informations prix à disposition des clients soient correctes et à jour.

Gérer l'organisation administrative, du matériel et de la logistique du point de vente afin d'atteindre les objectifs commerciaux.

Assurer les relations extérieures au magasin afin de représenter le magasin auprès des différents acteurs.

Gérer les flux financiers du magasin selon les procédures en vigueur afin d'assurer les paiements en temps, en heure et en sécurité.

Garantir le respect du droit du travail en assurant les relations sociales du magasin afin de bénéficier d'un dialogue social apaisé.

Garantir le respect des règles environnementales en définissant des procédures afin de réduire l'impact environnemental du magasin.

Modalités d'évaluation :

Evaluations en situations professionnelles réelles :

Observations en situation de travail ;

Questionnements avec l'apport d'éléments de preuve par le candidat.

Blocs de compétences

RNCP38255BC01 - Gérer la relation client

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
Recevoir le client en appliquant les consignes de l'établissement afin de maintenir la qualité d'accueil, quel que soit le flux de clients. Informé le client sur les principales familles de produits et de services de l'établissement afin de lui proposer ceux susceptibles de répondre à ses besoins et attentes. Traiter les demandes clients jusqu'à la prise de congé du client en apportant une réponse adaptée au besoin exprimé afin de préserver la qualité de la relation client. Conseiller le client de façon personnalisée sur les gammes de produits et de services disponibles dans l'établissement afin de l'accompagner et d'anticiper ses besoins.	Observation en situation de travail Questionnements avec l'apport d'éléments de preuve par le candidat

RNCP38255BC02 - Contrôler l'animation opérationnelle en magasin

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
Exécuter la stratégie commerciale définie par la direction afin d'atteindre les objectifs commerciaux de l'entreprise. Garantir l'application de la stratégie commerciale du magasin par l'équipe afin que le travail des collaborateurs soit bien coordonné. Assurer le reporting de l'activité afin d'assurer la mise en œuvre de la stratégie commerciale. Organiser le travail des équipes afin de garantir l'efficacité des activités commerciales et le respect des procédures. Animer l'équipe de collaborateurs au sein du magasin afin de faciliter le travail en groupe.	Observation en situation de travail Questionnements avec l'apport d'éléments de preuve par le candidat

RNCP38255BC03 - Mettre en œuvre des procédures de la structure

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
Faire appliquer les règles de sécurité par les équipes afin de garantir l'intégrité physique des équipes et des clients. Contrôler l'état des installations afin d'assurer le respect des règles de sécurité. Mettre en œuvre la stratégie de lutte contre la démarque définie par la direction afin de limiter les pertes inexplicables de marchandises. Apporter des solutions correctives à la stratégie de lutte contre la démarque afin d'améliorer son efficacité.	Observation en situation de travail Questionnements avec l'apport d'éléments de preuve par le candidat

RNCP38255BC04 - Manager opérationnellement

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
Contribuer à l'élaboration des documents administratifs et financiers afin de produire des indicateurs économiques. Analyser les indicateurs économiques permettant de piloter l'activité afin d'améliorer les performances. Manager les équipes en établissant une relation de proximité afin de donner du sens aux missions des collaborateurs Recruter des collaborateurs depuis l'identification des besoins à l'intégration afin de pouvoir assurer la charge de travail en fonction des conditions économiques. Développer les compétences individuelles et collectives des collaborateurs afin d'améliorer l'efficacité opérationnelle.	Observation en situation de travail Questionnements avec l'apport d'éléments de preuve par le candidat

RNCP38255BC05 - Gérer et animer opérationnellement un rayon

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
Organiser le circuit de marchandises, de la réception des commandes à la mise en rayon des produits afin d'optimiser la gestion des stocks. Passer des commandes de produits spécifiques au(x) rayon(s) afin de prévenir les situations de rupture de stocks et de surstocks. Veiller à l'état de la réserve en procédant à des contrôles et à des inventaires dans le respect des procédures afin d'optimiser l'organisation de la réserve. Veiller à l'implantation des produits dans le rayon en réalisant des contrôles afin que le rayon soit attractif et agréable pour les clients. Contrôler le balisage et l'étiquetage des produits en rayon afin que les informations prix à disposition des clients soient correctes et à jour.	Observation en situation de travail Questionnements avec l'apport d'éléments de preuve par le candidat

RNCP38255BC06 - Gérer un point de vente

Liste de compétences	Modalités d'évaluation
Gérer l'organisation administrative, du matériel et de la logistique du point de vente afin d'atteindre les objectifs commerciaux. Assurer les relations extérieures au magasin afin de représenter le magasin auprès des différents acteurs. Gérer les flux financiers du magasin selon les procédures en vigueur afin d'assurer les paiements en temps, en heure et en sécurité. Garantir le respect du droit du travail en assurant les relations sociales du magasin afin de bénéficier d'un dialogue social apaisé. Garantir le respect des règles environnementales en définissant des procédures afin de réduire l'impact environnemental du magasin.	Observation en situation de travail Questionnements avec l'apport d'éléments de preuve par le candidat

Description des modalités d'acquisition de la certification par capitalisation des blocs de compétences et/ou par correspondance :

Chaque bloc de compétences est évalué indépendamment des autres blocs de compétences qui composent le CQP.

Le CQP est obtenu lorsque le candidat a validé les 6 blocs de compétences.

À noter que les CQP de la branche du commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire disposent de plusieurs blocs de compétences transversaux au secteur. Ceux-ci peuvent donc être obtenus par correspondance.

Secteur d'activité et type d'emploi

Secteurs d'activités :

Le titulaire du CQP Manager opérationnel d'un point de vente travaille au sein d'une petite surface (petite unité commerciale de type supérette ou petit supermarché), relevant de la branche du commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire (CCN 3305) :

Relèvent de cette branche, les entreprises de 11 salariés et plus, réparties en formats de distribution suivants :

Les hypermarchés : Ils possèdent une surface de vente en libre-service entre 2 500 et 20 000 m², et un assortiment comptant de 25 000 à 40 000 références, dont 3 000 à 5 000 références de produits alimentaires et 20 000 à 35 000 références de produits non-alimentaires. Ils réalisent plus des deux tiers du chiffre d'affaires en alimentation générale

Les supermarchés : Ils possèdent une surface de vente en libre-service entre 400 et 2 500 m², et un assortiment comptant de 3 000 à 12 000 références, dont 500 à 1 500 références de produits non alimentaires. Plus des deux tiers du chiffre d'affaires sont réalisés en alimentation générale

Les supermarchés à dominante marques propres (ex : maxi discomptes) : ils possèdent une surface de vente en libre-service entre 300 et 2 500 m². Ils ont un assortiment réduit : moins de 2 000 références en moyenne

Les supérettes : magasins de détail non spécialisés à prédominance alimentaire, elles possèdent une surface de vente comprise entre 120 et 400 m²

Les entrepôts de logistique

Le commerce de gros (grossistes, dont le cash and carry) : ces entreprises combinent le plus souvent des activités d'entreposage, d'achat et de commerce de gros

Les sièges sociaux et les centrales d'achat

Le drive

Type d'emplois accessibles :

Manager opérationnel d'un point de vente

Responsable de magasin

Code(s) ROME :

D1504 - Direction de magasin de grande distribution

D1301 - Management de magasin de détail

D1509 - Management de département en grande distribution

Références juridiques des réglementations d'activité :

Voie d'accès

Le cas échéant, prérequis à l'entrée en formation :

Le cas échéant, prérequis à la validation de la certification :

Pré-requis distincts pour les blocs de compétences :

Non

Voie d'accès à la certification	Oui	Non	Composition des jurys	Date de dernière modification
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant		X	-	-

Voie d'accès à la certification	Oui	Non	Composition des jurys	Date de dernière modification
En contrat d'apprentissage		X	-	-
Après un parcours de formation continue	X		Le jury de délivrance du CQP est paritaire et délibère s'il est composé à minima de 2 personnes : 1 représentant du collège employeurs 1 représentant du collège salariés.	-
En contrat de professionnalisation	X		Le jury de délivrance du CQP est paritaire et délibère s'il est composé à minima de 2 personnes : 1 représentant du collège employeurs 1 représentant du collège salariés.	16-11-2023
Par candidature individuelle		X	-	-
Par expérience	X		Le jury de délivrance du CQP est paritaire et délibère s'il est composé à minima de 2 personnes : 1 représentant du collège employeurs 1 représentant du collège salariés.	16-11-2023

	Oui	Non
Inscrite au cadre de la Nouvelle Calédonie		X
Inscrite au cadre de la Polynésie française		X

Liens avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations

Aucune correspondance

Base légale

Référence au(x) texte(s) règlementaire(s) instaurant la certification :

Date du JO/BO	Référence au JO/BO
04/01/2019	Arrêté du 27 décembre 2018 publié au Journal Officiel du 4 janvier 2019 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans avec effet au 4 janvier 2019, jusqu'au 4 janvier 2024.

Date de décision	15-11-2023
Durée de l'enregistrement en années	3
Date d'échéance de l'enregistrement	15-11-2026
Date de dernière délivrance possible de la certification	15-11-2030
Promotions (année d'obtention) pouvant bénéficier du niveau de qualification octroyé	2023 2022 2021

Pour plus d'informations

Statistiques :

Année d'obtention de la certification	Nombre de certifiés	Nombre de certifiés à la suite d'un parcours vae	Taux d'insertion global à 6 mois (en %)	Taux d'insertion dans le métier visé à 6 mois (en %)	Taux d'insertion dans le métier visé à 2 ans (en %)
2022	49	0	100	100	-
2021	65	0	100	100	-

Liste des organismes préparant à la certification :

Liste des organismes préparant à la certification

Historique des changements de certificateurs :

Nom légal du certificateur	Siret du certificateur	Action	Date de la modification
ASSOCIATION PARITAIRE POUR LE DEVELOPPEMENT DU DIALOGUE SOCIAL DANS LA BRANCHE DU COMMERCE DE DETAIL ALIMENTAIRE NON SPE	92283202700010	Est ajouté	10-03-2025

Certification(s) antérieure(s) :

Code de la fiche	Intitulé de la certification remplacée
<u>RNCP32102</u>	CQP Manager opérationnel spécialisé gestion d'un point de vente

Référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation :

Référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation