



REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES DU TITRE PROFESSIONNEL

Responsable de Rayon

Niveau IV

Site : <http://www.emploi.gouv.fr>

SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du Titre Professionnel	5
Contexte de l'examen du Titre Professionnel	5
Tableau des activités	5
Vue synoptique de l'emploi-type	6
Fiche emploi type	7
Fiche activité type	9
Fiche compétence professionnelle	13
Fiche des compétences transversales de l'emploi type	22
Glossaire du REAC	23

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RR	TP-00075	REAC	07	06/11/2012	05/11/2012	3/26

Introduction

Présentation de l'évolution du Titre Professionnel

Le titre professionnel Responsable de rayon conserve la configuration en deux activités de la version antérieure (arrêté de spécialité au JO du 18/01/2008). Les compétences de la présente version sont actualisées et intègrent les évolutions de l'emploi.

Contexte de l'examen du Titre Professionnel

Le secteur de la distribution est en constante évolution. Les enjeux économiques liés au développement des nouvelles technologies, à la concurrence, à l'évolution des habitudes d'achats des consommateurs impactent le métier du (de la) responsable de rayon.

Le développement des nouvelles technologies (commandes, réassorts automatiques, gestion des stocks, automatisation des caisses, RFID), les approvisionnements, le merchandising, la gestion de plus en plus centralisés font évoluer le contenu du métier. Le (la) responsable de rayon travaille au plus près du terrain dans l'organisation, l'animation de l'équipe, l'animation commerciale tout en tenant compte des données et indicateurs fournis par les logiciels de gestion.

Tableau des activités

Ancien TP	Nouveau TP
ANIMER COMMERCIALEMENT LA SURFACE DE VENTE ET SON EQUIPE	Animer commercialement la surface de vente et l'équipe
GERER LE RAYON, LES PRODUITS ET LES SERVICES	Gérer le rayon, les produits, les services et les collaborateurs

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RR	TP-00075	REAC	07	06/11/2012	05/11/2012	5/26

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Animer commercialement la surface de vente et l'équipe	1	Mettre en œuvre le merchandising du rayon et des produits pour garantir la présence des assortiments préconisés par l'entreprise
		2	Dynamiser la vente des produits, traiter les réclamations et résoudre les litiges commerciaux avec les clients en prenant en compte les intérêts de son entreprise
		3	Animer, motiver et accompagner les membres de l'équipe
2	Gérer le rayon, les produits, les services et les collaborateurs	4	Gérer l'approvisionnement du rayon, organiser le stockage et le rangement des produits en réserve
		5	Organiser et contrôler le travail des collaborateurs
		6	Contrôler et analyser les résultats de gestion du rayon ou du point de vente et informer sa hiérarchie

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RR	TP-00075	REAC	07	06/11/2012	05/11/2012	6/26

FICHE EMPLOI TYPE

Responsable de Rayon

Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice (rubrique RNCP)

Le (la) responsable de rayon gère un rayon ou un espace de vente. Il (elle) organise et anime une équipe composée d'employés commerciaux ou de vendeurs.

Dans le cadre de la politique commerciale et de la politique de responsabilité sociétale (RSE) de l'entreprise, il (elle) mobilise les moyens humains et matériels à sa disposition pour approvisionner le rayon ou l'espace de vente, garantir la présence des assortiments préconisés et assurer la qualité du service.

Il (elle) accompagne les vendeurs du rayon et participe aux ventes, il (elle) reçoit et traite les réclamations et les litiges des clients. Il (elle) est informé(e) des évolutions du marché, des comportements de consommation de la clientèle et de ses concurrents directs. Il (elle) analyse les indicateurs de gestion à sa disposition et rend compte de l'atteinte des objectifs fixés par sa hiérarchie. Il (elle) participe à la mise en œuvre de la politique de responsabilité sociétale de l'entreprise en intégrant les aspects du développement durable dans son organisation.

Le (la) responsable de rayon exerce en petite, moyenne ou grande surface, alimentaire ou non-alimentaire. Il (elle) anime une équipe composée d'employé(e)s, de vendeurs (ses) et parfois d'hôtes (ses) de caisse. Il (elle) peut assurer la responsabilité d'un des rayons du magasin ou de l'ensemble d'un petit point de vente. Dans le cadre de ses fonctions d'organisateur et d'animateur, il (elle) collabore avec les autres services du magasin tels que le service administratif, l'accueil, le service caisse, la réception marchandise et la centrale d'achats. Il (elle) est en relation avec les clients, représentants-merchandiseurs et livreurs.

Le (la) responsable de rayon dispose en général d'une autonomie d'organisation dans son travail qui varie selon la taille et la nature de son entreprise. Il (elle) travaille principalement sur la surface de vente. Ses horaires sont flexibles du lundi au samedi en fonction de l'activité du rayon ou de l'espace de vente et il (elle) peut travailler certains jours fériés et dimanches.

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre (rubrique RNCP)

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- Grandes et moyennes surfaces alimentaires ou spécialisées
- Boutiques
- Négoce interentreprises

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Responsable de rayon
- Manager de rayon
- Animateur de rayon
- Chef de rayon
- Adjoint chef de rayon
- Adjoint responsable de magasin

Réglementation d'activités (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Néant

Liens avec d'autres certifications (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RR	TP-00075	REAC	07	06/11/2012	05/11/2012	7/26

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Animer commercialement la surface de vente et l'équipe
Mettre en œuvre le merchandising du rayon et des produits pour garantir la présence des assortiments préconisés par l'entreprise
Dynamiser la vente des produits, traiter les réclamations et résoudre les litiges commerciaux avec les clients en prenant en compte les intérêts de son entreprise
Animer, motiver et accompagner les membres de l'équipe
2. Gérer le rayon, les produits, les services et les collaborateurs
Gérer l'approvisionnement du rayon, organiser le stockage et le rangement des produits en réserve
Organiser et contrôler le travail des collaborateurs
Contrôler et analyser les résultats de gestion du rayon ou du point de vente et informer sa hiérarchie

Compétences transversales de l'emploi (le cas échéant)

Manipuler des chiffres et utiliser les ordres de grandeur
Travailler en équipe
Organiser, préparer une action

Niveau et/ou domaine d'activité (rubrique RNCP)

Niveau IV (Nomenclature de 1969)

Convention(s) : n° 3008 : Convention collective nationale des détaillants en chaussures
n° 3010: Convention collective nationale des fleuristes, de la vente et des services des animaux familiers
n° 3049 : Convention collective nationale du commerce des articles de sports et d'équipements de loisirs
n° 3056 : Convention collective nationale du négoce de l'ameublement
n° 3065 : Convention collective nationale des maisons à succursales de vente au détail d'habillement
n° 3076 : Convention collective nationale des commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager
n° 3082 : Convention collective nationale des grands magasins et magasins populaires
n° 3120 : Convention collective nationale du commerce succursaliste de la chaussure
n° 3154 : Convention collective nationale des employés, techniciens et agents de maîtrise du négoce des matériaux de construction
n° 3232 : Convention collective nationale du bricolage (Vente au détail en libre-service)
n° 3240 : Convention collective nationale du commerce de détail de l'horlogerie bijouterie
n° 3241 : Convention collective nationale du commerce de détail de l'habillement et des articles textile
n° 3251 : Convention collective nationale des commerces de détail non alimentaire
n° 3252 : Convention collective nationale des commerces de détail de papeterie, fournitures de bureau, de bureautique et informatique et de librairie
n° 3272 : Convention collective nationale des jardineries et graineteries
n° 3305 : Convention collective nationale du commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire
n° 3311 : Convention collective nationale des employés et agents de maîtrise des commerces de quincaillerie, fournitures industrielles, fers, métaux et équipement de la maison
Code(s) NSF :
312 t - Commerce, vente

Fiche(s) Rome de rattachement (rubrique RNCP)

D1502 Management/gestion de rayon produits alimentaires
D1503 Management/gestion de rayon produits non alimentaires

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RR	TP-00075	REAC	07	06/11/2012	05/11/2012	8/26

FICHE ACTIVITÉ TYPE
N° 1

Animer commercialement la surface de vente et l'équipe

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Le (la) responsable de rayon applique la politique commerciale de l'entreprise et suit les préconisations de sa hiérarchie ou de la centrale d'achat. Il (elle) contribue à la dynamisation de la surface de vente en mobilisant les moyens humains et matériels pour satisfaire la clientèle et atteindre les objectifs commerciaux.

Dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité, il (elle) organise et anime son équipe pour assurer la présence et la cohérence des gammes de produits en rayon, maintenir le rayon ou le point de vente dans un état marchand et garantir une présentation attrayante du rayon au quotidien par une adaptation de l'offre produit en fonction des ventes. Il contribue à la mise en place des opérations commerciales et des têtes de gondoles.

Le (la) responsable de rayon s'informe des évolutions de la concurrence en matière de prix, d'offres, de présentations, et d'animations, veille à la qualité du service et il (elle) supervise et accompagne les ventes du rayon, il (elle) peut participer à la vente et aux encaissements. Il (elle) traite les réclamations et les litiges clients en magasin. Il (elle) suit les ventes de son rayon ou de son point de vente et rend compte à sa hiérarchie.

Il (elle) dispose d'une autonomie d'organisation dans son travail qui varie selon la taille et la nature de son entreprise.

Le (la) responsable de rayon, sous la responsabilité de sa hiérarchie (directeur de magasin, chef de département, chef de secteur, responsable de réseau, directeur régional) met en œuvre, assure le suivi, est responsable du résultat des actions qui en découlent, selon les enseignes, il (elle) peut être associé(e) à la définition du projet commercial du rayon ou du point de vente. Il (elle) respecte et fait respecter la réglementation commerciale en vigueur par l'équipe.

Le (la) responsable de rayon travaille principalement avec une équipe et il (elle) est aussi en contact avec les autres rayons du magasin, l'accueil, le service caisse, le service après-vente, le service ressources humaines, le service logistique, les acheteurs et responsables de produits de la centrale d'achat, les merchandisers et représentants des fournisseurs.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RR	TP-00075	REAC	07	06/11/2012	05/11/2012	9/26

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Mettre en œuvre le merchandising du rayon et des produits pour garantir la présence des assortiments préconisés par l'entreprise

Dynamiser la vente des produits, traiter les réclamations et résoudre les litiges commerciaux avec les clients en prenant en compte les intérêts de son entreprise

Animer, motiver et accompagner les membres de l'équipe

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Manipuler des chiffres et utiliser les ordres de grandeur

Travailler en équipe

Organiser, préparer une action

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RR	TP-00075	REAC	07	06/11/2012	05/11/2012	10/26

FICHE ACTIVITÉ TYPE
N° 2

Gérer le rayon, les produits, les services et les collaborateurs

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Le (la) responsable de rayon met en œuvre les actions nécessaires à la gestion commerciale, à la gestion des stocks, à la gestion de l'équipe, en vue de l'atteinte des objectifs économiques et financiers fixés par la hiérarchie.

Dans le cadre de la politique commerciale de l'entreprise et de la RSE, le (la) responsable de rayon planifie l'activité commerciale et logistique du rayon ou du point de vente. Il (elle) organise le travail au quotidien et adapte l'organisation en fonction des impératifs économiques et commerciaux du rayon ou du point de vente, gère le planning, contrôle la réalisation des tâches des membres de son équipe. Il (elle) garantit l'approvisionnement du rayon ou de l'espace de vente dans le respect des règles de procédures et des règles de gestion. Dans certains magasins, il (elle) assure la gestion de la caisse.

Sous la responsabilité de sa hiérarchie (directeur de magasin, chef de département, chef de secteur, responsable de réseau, directeur régional), le (la) responsable de rayon met en œuvre, assure le suivi des activités de son équipe et est responsable du résultat des actions qui en découlent. Cette activité nécessite de travailler avec les différents services de l'entreprise (commercial, logistique, administratif) et aussi avec des partenaires externes (centrale d'achat, fournisseurs).

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RR	TP-00075	REAC	07	06/11/2012	05/11/2012	11/26

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Gérer l'approvisionnement du rayon, organiser le stockage et le rangement des produits en réserve
Organiser et contrôler le travail des collaborateurs
Contrôler et analyser les résultats de gestion du rayon ou du point de vente et informer sa hiérarchie

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Manipuler des chiffres et utiliser les ordres de grandeur
Travailler en équipe
Organiser, préparer une action

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RR	TP-00075	REAC	07	06/11/2012	05/11/2012	12/26

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 1**

Mettre en œuvre le merchandising du rayon et des produits pour garantir la présence des assortiments préconisés par l'entreprise

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect de la réglementation commerciale, des règles d'hygiène et de sécurité, appliquer la politique commerciale de l'entreprise, organiser le travail de son équipe pour maintenir une implantation des produits conforme et attractive afin de garantir l'aspect commerçant du point de vente et de réaliser les objectifs économiques du rayon ou du point de vente.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce principalement sur la surface de vente. Elle nécessite un travail préparatoire d'organisation ou d'adaptation en collaboration avec la hiérarchie en ce qui concerne la mise en place des implantations. Elle implique la prise d'initiative, s'exerce en autonomie ou avec les membres de l'équipe, avec la participation éventuelle de personnels fournisseurs. Elle nécessite la manipulation de matériel de présentation et l'utilisation de matériels de manutention. Elle s'exerce au quotidien pour l'ensemble des produits et lors de la mise en place des opérations commerciales dans le rayon ou le point de vente.

Critères de performance

Les règles de tenue de rayon sont maîtrisées (plein, propre, prix, promotions, respect des règles d'hygiène et de sécurité)

Le choix de l'emplacement des produits sur le linéaire et les améliorations proposées sont conformes aux règles du merchandising

La proposition d'implantation est adaptée et conforme aux préconisations de l'entreprise

L'organisation mise en place pour assurer l'implantation est efficace

La sécurité des biens et des personnes est assurée

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de la structure de l'assortiment du rayon ou du point de vente

Connaissance des règles du merchandising, du plan d'implantation (plano gramme) et de son utilisation

Connaissance de la réglementation relative à la sécurité des biens et des personnes dans un magasin

Connaissance de la réglementation concernant l'affichage des prix dans un magasin

Connaissance des règles d'hygiène, de sécurité, de stockage et de manutention à appliquer en réserve et en surface de vente

Connaissance des règles et obligations légales concernant le recyclage et le tri sélectif des déchets dans le magasin

Connaissance des différents matériels de manutention et de présentation des produits dans un magasin

Connaissance de l'origine de la démarque en magasin et des moyens de lutte contre elle

Connaissance des événements conjoncturels qui influencent les ventes (opérations saisonnières, opérations promotionnelles)

Implanter un assortiment de produits dans un linéaire de façon rationnelle et attractive

Mettre en place une opération commerciale

Suivre, contrôler et faire évoluer la qualité des assortiments

Mettre à jour un cahier d'événement

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RR	TP-00075	REAC	07	06/11/2012	05/11/2012	13/26

Travailler en équipe

Communiquer avec sa hiérarchie, rendre compte et faire des propositions

Communiquer avec les autres services du magasin, avec les représentants, les merchandiseurs

Communiquer avec l'équipe

Organiser une implantation

Assurer au quotidien l'aspect marchand de la surface de vente, des linéaires et des produits

Faire évoluer les implantations en fonction de l'évolution des gammes et des ventes

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RR	TP-00075	REAC	07	06/11/2012	05/11/2012	14/26

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Dynamiser la vente des produits, traiter les réclamations et résoudre les litiges commerciaux avec les clients en prenant en compte les intérêts de son entreprise

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise et dans l'application des consignes fixées par sa hiérarchie, superviser et accompagner les activités des vendeurs au travers de l'observation, de l'écoute de l'analyse et du conseil afin de contribuer au développement des ventes. Vendre en complément de l'équipe de vente, dans certains cas, réaliser les opérations d'encaissement. S'informer de l'évolution de l'offre et de la demande afin de contribuer à la satisfaction de la clientèle et à l'amélioration de l'offre commerciale du magasin. Régler les litiges avec les clients du magasin par un comportement d'écoute et la négociation d'une solution qui préserve les intérêts de l'entreprise.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en autonomie, avec l'équipe, principalement sur la surface de vente en présence des clients. Pour le traitement des réclamations et des litiges clients elle se fait généralement dans une situation d'urgence et de tension. Selon le cas, un responsable hiérarchique ou un collègue peut être sollicité.

Critères de performance

L'analyse de l'entretien de vente est pertinente
Les préconisations d'améliorations de l'entretien de vente sont réalistes et applicables
Les procédures de traitement de réclamation sont respectées
Des techniques d'écoute active sont pratiquées
Les informations remontées sont directement exploitables

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des typologies client, des comportements d'achat en magasin, des mobiles et motivations d'achat des consommateurs
Connaissance des attitudes et des comportements nécessaires à la relation client en magasin
Connaissance des caractéristiques de la clientèle et de la concurrence de la zone de chalandise du magasin
Connaissance des techniques de vente
Connaissance du site marchand de l'entreprise et de la concurrence
Connaissance des produits et de l'évolution du marché des produits de son secteur d'activité
Connaissance de la communication interpersonnelle avec un client ou au sein de l'équipe
Connaissance des techniques d'animation et d'accompagnement d'équipe
Connaissance des principes de base de la législation commerciale à appliquer dans un magasin
Connaissance des procédures internes à l'entreprise concernant le traitement des réclamations clients et l'encaissement
Connaissance des attitudes à adopter dans une situation de conflit et d'incivilité client

Pratiquer les techniques de vente et encaisser en utilisant un terminal de paiement
Analyser un entretien de vente
Accompagner un collaborateur dans la vente en utilisant les techniques de briefing, de débriefing, de coaching
Identifier la recevabilité de la réclamation

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RR	TP-00075	REAC	07	06/11/2012	05/11/2012	15/26

Communiquer avec l'équipe, avec les clients
Proposer une solution acceptable par le client en préservant les intérêts de l'entreprise
Communiquer en situation d'urgence ou de tension
Transmettre une information

Appliquer une procédure

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RR	TP-00075	REAC	07	06/11/2012	05/11/2012	16/26

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 3**

Animer, motiver et accompagner les membres de l'équipe

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect de la réglementation, contribuer à la déclinaison des politiques commerciales et RSE de l'entreprise. Participer à la mise en œuvre du projet commercial du rayon ou du point de vente, animer en informant l'équipe, en la mobilisant pour atteindre les objectifs fixés. Accompagner, former et contribuer à faire évoluer ses collaborateurs afin d'accroître leur professionnalisme, leur autonomie et la productivité du rayon ou du point de vente.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce lors de briefings quotidiens sur la surface de vente ou en réserve, lors de réunions d'équipe hebdomadaires ou mensuelles ou dans le cadre d'entretiens individuels.

Critères de performance

La stratégie choisie pour faire adhérer l'équipe à un projet est cohérente
Les informations transmises sont pertinentes
Les techniques d'animations sont adaptées à l'activité du rayon ou du point de vente
La procédure d'intégration d'un nouveau collaborateur est maîtrisée

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de la politique managériale et de ressources humaines de l'entreprise
Connaissance des orientations stratégiques de l'entreprise
Connaissance des principales fonctions et tâches des collaborateurs d'un responsable de rayon
Connaissance de la législation du travail, de la convention collective et du règlement intérieur à appliquer dans un magasin
Connaissance des risques psycho-sociaux au travail
Connaissance des différents types et styles de management
Connaissance de la détermination des besoins de formation individuels et collectifs
Connaissance des techniques pour l'animation de formation
Connaissance des techniques d'intégration d'un nouvel arrivant

Assurer l'animation, l'information et la motivation de ses collaborateurs en utilisant les techniques d'animation d'équipe
Animer une action de formation
Mener un entretien individuel
Participer au recrutement et à l'intégration des nouveaux collaborateurs

Transmettre des consignes
Déléguer des tâches
Communiquer des informations à des tiers

Traiter des informations et définir des actions
Organiser une réunion, une action de formation
Appliquer une procédure

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RR	TP-00075	REAC	07	06/11/2012	05/11/2012	17/26

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 4**

Gérer l’approvisionnement du rayon, organiser le stockage et le rangement des produits en réserve

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures et de la politique commerciale de l’entreprise, assurer l’approvisionnement quantitatif et qualitatif du rayon en déterminant ou en validant les quantités de produits à commander. Organiser la réception quantitative et qualitative des marchandises commandées, leur stockage et rangement dans le respect des règles d’hygiène et de sécurité et prévoir l’activité de l’équipe pour assurer ces tâches. Régler les litiges de réception, Organiser, faire réaliser les inventaires et lutter contre les démarques connues et inconnues en sensibilisant ses collaborateurs.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s’exerce soit dans la réserve, soit à la réception pour les magasins équipés d’une aire de réception. Elle implique une relation avec les livreurs, les transporteurs, le personnel de la réserve et de la réception. Elle est directement liée à l’organisation logistique de l’entreprise au niveau des réceptions de marchandises et de leur stockage.

Critères de performance

Les commandes tiennent compte du stock et des objectifs commerciaux de l’entreprise
Les surstocks et les ruptures sont identifiés
L’organisation du rangement en réserve prend en compte les contraintes matérielles et économiques et respecte les règles d’hygiène et de sécurité
Le plan d’actions pour limiter les surstocks est réalisable

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de la politique commerciale et des procédures de l’entreprise concernant les stocks et les approvisionnements
Connaissance des sources d’approvisionnement et du circuit des marchandises dans le magasin
Connaissance des outils et des règles de gestion des stocks dans un magasin
Connaissance des événements conjoncturels (opérations saisonnières, opérations promotionnelles) qui influencent les ventes
Connaissance des contraintes liées à la nature des produits et leurs conditions de stockage
Connaissance de l’origine de la démarque en magasin et des moyens de lutte contre elle
Connaissance des différents matériels et des règles de manutention dans un magasin
Connaissance des principes de prévention des risques liés à l’activité physique
Connaissance des règles d’hygiène et de sécurité à appliquer en réserve et en surface de vente
Connaissance de la réglementation relative à la sécurité des biens et des personnes dans un magasin

Utiliser les outils de gestion commerciale, de gestion des stocks et des marchandises
Déterminer ou valider les quantités de produits à commander en tenant compte des objectifs du rayon
Veiller à une bonne utilisation des matériels de stockage et de manutention
Faire appliquer les mesures de lutte contre les démarques connues et inconnues par l’équipe

Communiquer aux services compétents de l’entreprise les informations nécessaires à la gestion et à la tenue des fichiers produits
Communiquer avec l’équipe
Résoudre les litiges transporteur / fournisseur relevant de la livraison des marchandises

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RR	TP-00075	REAC	07	06/11/2012	05/11/2012	18/26

Organiser, dans le respect des règles relatives à l'hygiène et à la sécurité des produits, des biens et des personnes, la réception, le stockage et l'approvisionnement du rayon en marchandises
Suivre et contrôler les stocks et les approvisionnements
Préparer, participer et contrôler la réalisation des différents inventaires
Appliquer, faire appliquer une procédure

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RR	TP-00075	REAC	07	06/11/2012	05/11/2012	19/26

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 5**

Organiser et contrôler le travail des collaborateurs

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect de la réglementation, organiser, planifier et gérer sa propre charge de travail, celle de l'équipe afin de réaliser les activités du rayon ou du point de vente. Assurer le suivi et vérifier la réalisation des tâches confiées.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au bureau, lors de réunions, sur la surface de vente lors de briefing avec les collaborateurs ou de points individuels avec les membres de l'équipe.

Critères de performance

L'organisation du travail et l'affectation des tâches prend en compte l'activité du rayon (flux client, Chiffre d'affaires, livraisons, opérations commerciales)

Les horaires des collaborateurs sont adaptés à la charge de travail et respectent la réglementation en vigueur

Les moyens de contrôle mis en place sont adaptés à l'activité

Les solutions proposées permettent de corriger les dysfonctionnements de l'organisation

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de la politique managériale et de ressources humaines de l'entreprise

Connaissance des principales fonctions et tâches des collaborateurs d'un responsable de rayon

Connaissance de la législation du travail, de la convention collective et du règlement intérieur à appliquer dans un magasin

Connaissance des risques psycho-sociaux au travail

Connaissance des techniques de gestion du temps

Appliquer et faire appliquer le règlement intérieur et les règles liées à la législation du travail

Traiter des informations et définir des actions

Utiliser les différents outils de gestion des ressources humaines de l'entreprise

Suivre et contrôler les activités mises en place en matière de gestion des ressources humaines du rayon

Communiquer avec l'équipe

Transmettre des consignes

Déléguer des tâches

Présenter, transmettre un plan d'activité à ses collaborateurs

Rendre compte à la hiérarchie et faire des propositions

Planifier et organiser le travail, les horaires de l'équipe

Contrôler le travail de l'équipe et des collaborateurs et mettre en place des mesures correctives

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RR	TP-00075	REAC	07	06/11/2012	05/11/2012	20/26

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 6

Contrôler et analyser les résultats de gestion du rayon ou du point de vente et informer sa hiérarchie

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre de la politique commerciale du magasin, consulter les tableaux de bord de gestion du rayon ou du point de vente, prendre connaissance des réalisations, comparer les résultats par rapport aux objectifs fixés, repérer les écarts. Présenter les résultats du rayon ou du point de vente à l'équipe et les commenter. Rechercher et proposer à sa hiérarchie des actions correctives pour agir sur la gestion du rayon et les exposer à ses collaborateurs.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au bureau, principalement le matin avant l'ouverture du magasin ou durant la journée lors d'entretiens, de briefings, de réunions avec le hiérarchique ou avec l'équipe.

Critères de performance

L'identification et l'utilisation des indicateurs commerciaux sont maîtrisées
Les écarts constatés sont identifiés et hiérarchisés
Les propositions pour l'atteinte des objectifs fixés sont adaptées

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des outils de gestion commerciale
Connaissance des règles de gestion concernant le prix de vente, le tableau de bord, les démarques, les stocks, la compensation des marges
Connaissance des méthodes d'analyse et de synthèse de documents chiffrés
Connaissance des principaux indicateurs de gestion à surveiller
Connaissance des principales actions correctives en matière de gestion commerciale
Connaissance de l'analyse des données fournies par les inventaires et leur traitement
Connaissance des outils d'aide à la prise de décision (tableaux de bord, cadenciers)

Analyser, exploiter et hiérarchiser les données du tableau de bord du rayon ou du point de vente
Synthétiser et analyser les informations apportées par les différents outils de gestion commerciale
Lutter contre les démarques connues et inconnues
Proposer et mettre en œuvre des mesures correctives
Optimiser l'utilisation des outils de gestion commerciale, de gestion des stocks et des marchandises

Rechercher l'information utile auprès des services compétents
Communiquer avec ses collègues
Rechercher, traiter les bonnes pratiques
Traiter des informations et prendre des décisions
Transmettre des consignes
Communiquer des informations à des tiers
Rendre compte à la hiérarchie et faire des propositions

Gérer des documents
Suivre et contrôler les organisations mises en place

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RR	TP-00075	REAC	07	06/11/2012	05/11/2012	21/26

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Manipuler des chiffres et utiliser les ordres de grandeur

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de permettre l'atteinte des objectifs économiques du rayon, effectuer rapidement et sans erreur des calculs, des comptages, des estimations. Mesurer les résultats en temps réel, par des calculs, des ratios, des pourcentages et les comparer aux objectifs.

Critères de performance

Les commandes tiennent compte du stock et des objectifs commerciaux de l'entreprise
Les écarts constatés sont identifiés et hiérarchisés
L'identification et l'utilisation des indicateurs commerciaux sont maîtrisées

Travailler en équipe

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Agir, collaborer et coopérer avec les membres de l'équipe et avec les différents services du magasin et de l'enseigne afin d'atteindre les objectifs communs sous la responsabilité de la hiérarchie.

Critères de performance

La stratégie choisie pour faire adhérer l'équipe à un projet est cohérente
Les techniques d'animations sont adaptées à l'activité du rayon ou du point de vente
Les préconisations d'améliorations de l'entretien de vente sont réalistes et applicables

Organiser, préparer une action

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin d'atteindre les résultats escomptés, anticiper la mise en œuvre d'actions commerciales menées au quotidien ou saisonnières. Pour cela, analyser les historiques de ventes, sélectionner les produits. Planifier les commandes, mobiliser les moyens matériels et humains et planifier et structurer son activité et celle de l'équipe.

Critères de performance

L'organisation mise en place pour assurer l'implantation est efficace
L'organisation du travail et l'affectation des tâches prend en compte l'activité du rayon (flux client, Chiffre d'affaires, livraisons, opérations commerciales)
Les horaires sont adaptés à la charge de travail et à l'activité du rayon ou du point de vente

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RR	TP-00075	REAC	07	06/11/2012	05/11/2012	22/26

Glossaire du REAC

Activité type

Une activité type résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées.

Activité type d'extension

Une activité type d'extension résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au Certificat Complémentaire de Spécialité (CCS).

Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RR	TP-00075	REAC	07	06/11/2012	05/11/2012	23/26

Savoir-faire organisationnel

C'est un savoir et un savoir-faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

Savoir-faire relationnel

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat etc.).

Savoir-faire technique

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

Titre professionnel

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Education).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RR	TP-00075	REAC	07	06/11/2012	05/11/2012	24/26

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droits ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un artifice ou un procédé quelconques."

