



FORMATION

Responsable d'établissement marchand

Le Responsable d'Établissement Marchand (Code RNCP38666) est un professionnel chargé de diriger l'activité commerciale d'un point de vente, dans le respect des réglementations en vigueur et de la stratégie de l'enseigne. Il veille à la satisfaction et à la fidélisation de la clientèle tout en optimisant la performance économique de l'établissement. L'emploi s'exerce dans divers environnements commerciaux (commerce de détail, grande distribution, commerce spécialisé, etc.) et implique des compétences en management, gestion, relation client et développement commercial.



À distance

415 h de formations à distance avec des formateurs

Les 

- Des visioconférences avec nos formateurs qui préparent aux défis concrets du monde du travail
- Une plateforme de cours en autonomie avec des quizz de vérification des connaissances
- un BAC + 3 délivré par le Ministère du Travail

OBJECTIFS

À l'issue de la formation, l'apprenant sera capable :
de piloter l'activité commerciale et la performance économique d'un établissement marchand en tenant compte des attentes clients, des tendances de consommation et des objectifs de l'enseigne. Il sera également à même de manager les équipes et de contribuer aux orientations stratégiques de l'établissement.

Objectifs des compétences principales maîtrisées à l'issue de la formation :

- Développer l'activité commerciale de l'unité marchande en tenant compte du parcours client omnicanal et des tendances de consommation.
- Optimiser la rentabilité économique et la performance financière de l'établissement marchand.
- Piloter l'offre de produits de l'unité marchande en fonction de l'analyse des données commerciales.
- Assurer le merchandising de l'unité marchande pour maximiser l'expérience client.
- Établir des prévisions économiques et financières pour anticiper les résultats commerciaux.
- Analyser les performances économiques et financières, et définir des plans d'action pour atteindre les objectifs fixés.
- Recruter, intégrer et accompagner les collaborateurs de l'unité marchande, en tenant compte des besoins spécifiques (handicap, diversité).
- Planifier et coordonner les activités des équipes afin de garantir la performance collective et individuelle.
- Animer l'équipe de l'unité marchande et favoriser la cohésion au sein des équipes.
- Conduire et animer des projets au sein de l'unité marchande pour améliorer la performance et la satisfaction client.

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce titre :

- Manager de rayon
- Manager d'espace commercial
- Responsable de magasin
- Responsable de point de vente
- Chef de rayon
- Responsable de boutique
- Gestionnaire de centre de profit
- Responsable de succursale
- Responsable de département
- Responsable d'univers commercial
- Responsable d'équipe commerciale

Taux d'insertion global à 6 mois (en %)	Taux d'insertion dans le métier visé à 6 mois (en %)
78	68

PROGRAMME DE LA FORMATION

PARCOURS 1

1- Développer la dynamique commerciale de l'unité marchande dans un environnement omnicanal 140 h

1 - Coordonner et améliorer l'activité commerciale de l'établissement marchand

Gérer la chaîne d'approvisionnement de l'établissement marchand

- Sprint 1 : Organisation de la chaîne d'approvisionnement
- Sprint 2 : Réception, stockage et mise à disposition des produits

Piloter l'offre commerciale de l'établissement marchand

- Sprint 3 : Définition et animation de l'offre produit
- Sprint 4 : Suivi de l'offre en fonction des résultats commerciaux

Bâtir et développer l'expérience client

- Sprint 5 : Amélioration continue de l'accueil et du conseil client
- Sprint 6 : Exploitation des retours clients et adaptation de l'offre
- Sprint 7 : Mise en œuvre d'actions favorisant la fidélisation
- Sprint 8 : Accessibilité et prise en compte des besoins spécifiques

Mode d'évaluation finale du Bloc :

- a) Mise en situation professionnelle : étude de cas (4 h)
- b) Entretien technique structuré en 3 temps (1 h)
- c) Durée totale de l'épreuve : 5 h

PROGRAMME DE LA FORMATION

Mise en situation professionnelle : 02 h 30 min

La mise en situation professionnelle se présente sous forme d'une étude de cas.

L'étude de cas se déroule dans un contexte de magasin fictif. Dans le cadre d'un projet d'une unité marchande, le candidat réalise différents travaux à l'aide de consignes.

Pour réaliser les travaux demandés, le candidat dispose :

- d'un dossier papier comprenant les consignes et les documents nécessaires ;
- d'un dossier informatique comprenant les maquettes préétablies nécessaires.

Le candidat renseigne ces maquettes sur son poste de travail à l'aide d'outils bureautiques (logiciels de traitement de texte et de tableur).

Entretien technique : 30 min

L'entretien technique a lieu après la mise en situation. Il comporte deux parties :

Première partie : préparation (10 min)

Le candidat prépare l'entretien. Il dispose de ses travaux réalisés lors de la mise en situation.

Deuxième partie (20 min)

Le jury échange avec le candidat sur ses travaux.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 3 h

Mise en situation professionnelle : 02 h 30 min

La mise en situation professionnelle se présente sous forme d'une étude de cas.

L'étude de cas se déroule dans un contexte de magasin fictif. Dans le cadre d'un projet d'une unité marchande, le candidat réalise différents travaux à l'aide de consignes.

Pour réaliser les travaux demandés, le candidat dispose :

- d'un dossier papier comprenant les consignes et les documents nécessaires ;
- d'un dossier informatique comprenant les maquettes préétablies nécessaires.

Le candidat renseigne ces maquettes sur son poste de travail à l'aide d'outils bureautiques (logiciels de traitement de texte et de tableur).

Entretien technique : 30 min

L'entretien technique a lieu après la mise en situation. Il comporte deux parties :

Première partie : préparation (10 min)

Le candidat prépare l'entretien. Il dispose de ses travaux réalisés lors de la mise en situation.

Deuxième partie (20 min)

Le jury échange avec le candidat sur ses travaux.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 3 h

PROGRAMME DE LA FORMATION

PARCOURS 2

2- Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne et optimiser la performance économique de l'établissement marchand 140 h

Établir et présenter les prévisionnels de l'établissement marchand

- Sprint 9 : Élaboration du budget prévisionnel annuel
- Sprint 10 : Définition des objectifs de chiffre d'affaires à court et moyen termes

Analyser les performances et définir des actions correctives

- Sprint 11 : Analyse des résultats économiques et financiers
- Sprint 12 : Élaboration et communication des plans d'action stratégiques

Mode d'évaluation finale du Bloc :

- a) Présentation d'un projet préparé en amont (20 min)
- b) Entretien technique (25 min)
- c) Durée totale de l'épreuve : 45 min

PROGRAMME DE LA FORMATION

Mise en situation professionnelle : 2 h 30 min

La mise en situation professionnelle se présente sous forme d'une étude de cas.

L'étude de cas se déroule dans un contexte d'entreprise fictive. Dans le cadre d'un projet RH, le candidat réalise différents travaux à l'aide de consignes.

Il élabore, à l'aide d'un logiciel de présentation, un diaporama présentant l'analyse du projet RH et ses propositions d'actions.

Pour réaliser les travaux demandés, le candidat dispose :

- d'un dossier papier comprenant les consignes et les documents RH nécessaires (procédures, conventions collectives, tableaux de bord RH, etc.) ;
- d'un dossier informatique contenant des maquettes préétablies à compléter (documents administratifs RH, tableaux d'indicateurs, courriers types).

Le candidat renseigne ces maquettes sur son poste de travail en utilisant des outils bureautiques (logiciels de traitement de texte, de tableur et de présentation).

Entretien technique : 1 h 40 min

Première partie : préparation (15 min)

Le candidat prépare l'entretien en consultant ses travaux réalisés.

Deuxième partie : présentation et échange (25 min)

- Présentation orale du diaporama (10 min)
- Échange avec le jury sur ses travaux et décisions RH (15 min)

Troisième partie : entretien structuré (1 h)

Le jury questionne le candidat sur ses compétences RH : gestion administrative, accompagnement des collaborateurs et contribution au développement RH.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 4 h 10 min

PROGRAMME DE LA FORMATION

PARCOURS 3

3 - Manager les salariés de l'établissement marchand 135 h

Piloter les processus de recrutement et d'intégration

- Sprint 13 : Élaboration d'une fiche de poste et recrutement inclusif
- Sprint 14 : Construction d'un parcours d'intégration adapté

Optimiser la performance individuelle et collective

- Sprint 15 : Évaluation des compétences et accompagnement
- Sprint 16 : Mise en place d'actions de formation

Animer l'équipe au quotidien

- Sprint 17 : Planification des tâches et coordination
- Sprint 18 : Développement de la cohésion d'équipe

Mobiliser l'équipe dans un projet collectif

- Sprint 19 : Définition et pilotage d'un projet d'établissement
- Sprint 20 : Suivi du budget et évaluation des résultats
- Sprint 21 : Implication de l'équipe dans la réalisation du projet

Mode d'évaluation finale du Bloc :

- a) Présentation d'un projet préparé en amont (25 min)
- b) Entretien technique structuré incluant les aspects réglementaires (30 min)
- c) Durée totale de l'épreuve : 55 min

Compétences transversales de l'emploi :

- d) Développer l'activité commerciale
- e) Optimiser la performance économique
- f) Manager les équipes et les projets

PROGRAMME DE LA FORMATION

Mise en situation professionnelle : 2 h 30 min

La mise en situation professionnelle prend la forme d'une étude de cas.

Elle se déroule dans un contexte de magasin fictif. Le candidat conduit un projet d'animation commerciale ou de développement de l'activité d'une unité marchande à partir de consignes données.

Il élabore, avec un logiciel de présentation, un diaporama détaillant son projet et ses actions de mise en œuvre.

Pour réaliser les travaux demandés, le candidat dispose :

- d'un dossier papier avec les consignes et les documents de gestion nécessaires ;
- d'un dossier informatique contenant des maquettes de tableaux de bord commerciaux, de fiches d'actions commerciales ou d'organisation d'équipe.

Le candidat utilise son poste de travail avec des outils bureautiques (traitement de texte, tableur, présentation).

Entretien technique : 1 h 40 min

Première partie : préparation (15 min)

Le candidat prépare la présentation de son projet.

Deuxième partie : présentation et échange (25 min)

- Présentation orale du projet via diaporama (10 min)
- Questions du jury sur l'analyse et les choix stratégiques (15 min)

Troisième partie : entretien structuré (1 h)

Le jury évalue la capacité du candidat à développer la dynamique commerciale, à piloter l'activité et à manager l'équipe.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 4 h 10 min

PUBLIC CIBLE ET PRÉ-REQUIS

- Jeune âge de 16 à 29 ans révolus par la voie de l'apprentissage
- Jeune âgé de 18 à 25 ans révolus ou demandeurs d'emploi âgés de 26 ans et plus par la voie de la professionnalisation.
- Apprenant dans le cadre de la formation continue.
- Titulaire d'un titre ou diplôme de niveau 4 (BAC)

ACCOMPAGNEMENT

- Un accompagnement pertinent à la recherche de stage pour la période d'immersion professionnelle possible grâce à notre réseau de plus de 2000 entreprises partenaires.
- Un accès illimité à la plateforme de formation digitale, à l'ensemble des ressources et prestations d'accompagnement offre à l'apprenant pendant la durée de sa formation.
- Un accompagnement individuel régulier : avec l'accompagnement méthodologique et motivationnel par les coordinatrices pédagogiques.
- Des formateurs, enseignants et professionnels choisis en fonction de leurs expertise, de leurs diplômes et de leur expérience professionnels choisis en fonction de leur expertise, de leurs diplômes et de leur expérience professionnels apportent un accompagnement sous 24h ouvrées maximum. Avec réponse aux forums de cours, messageries privées, animation de livre pédagogiques et corrections personnalisées de devoirs.
- Un accompagnement personnalisé vers l'emploi.
- Une assistance technique est assurée par le Service informatique pour assister l'Apprenant dans l'usage des outils et de ses fonctionnalités.

CONTACTEZ-NOUS !

**POUR T'INSCRIRE CONTACTE NOUS PAR
MAIL À admissions@chrtalent.fr**



COMMENT ÇA SE PASSE ?

- Inscription et démarrage toute l'année
- Durée de référence de l'action de formation (en heures) hors stage en entreprise : conformément au décret n°2018-1341 du 28 décembre 2018 - Art. D 6313-3-1, le temps forfaitaire d'étude de cette formation est évalué à 415h (hors le temps en entreprise prévu selon le programme de formation - temps entreprise conseillé ou obligatoire - et les conditions pré-requises du candidat).
- Au-delà des heures de formations prévues, le stagiaire aura la possibilité de se connecter de façon illimitée et à tout moment dans le cadre du complément de sa formation.
- Pendant toute la durée de la formation, l'apprenant réalisera différentes activités d'apprentissage portées par la plateforme de formation en ligne. Il sera en relation permanente avec l'équipe pédagogique et aura accès progressivement à l'intégralité des ressources de cours et aux évaluations.

CONTACTEZ-NOUS !

**POUR T'INSCRIRE CONTACTE NOUS PAR
MAIL À admissions@chrtalent.fr**

SUIVI ET ÉVALUATIONS

Suivi d'assiduité :

Le suivi d'assiduité est disponible sur la plateforme de formation en ligne. L'apprenant dispose des informations relatives à ses temps de connexion, d'avancement dans son parcours pédagogique et d'évaluation, ainsi que ses notes. Le service pédagogique assure une veille sur l'assiduité de chaque apprenant afin d'éviter le décrochage durant la formation.

Ils sera fourni sur simple demande une attestation d'assiduité de formation en fin de formation qui retracera l'activité complète de l'apprenant au cours de sa formation (temps de connexion, répartition des activités).

Évaluations :

Des évaluations ponctuent l'ensemble de la formation, corrigées et notées par les formateurs experts du parcours de formation afin de valider les compétences acquises. Le temps conseillé pour effectuer l'évaluation est indiqué lors du téléchargement des consignes et énoncés.

CERTIFICATION

- La formation de l'apprenant aboutit à une session de validation du Titre Professionnel Responsable d'Établissement Marchand (RNCP38666).
- Pour obtenir ce titre, le candidat doit valider l'ensemble des certificats de compétences professionnelles (CCP) suivants :
- CCP / Bloc de compétences RNCP38666BC01 – Coordonner et améliorer l'activité commerciale de l'établissement marchand
- CCP / Bloc de compétences RNCP38666BC02 – Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne et optimiser la performance économique de l'établissement marchand
- CCP / Bloc de compétences RNCP38666BC03 – Manager les salariés de l'établissement marchand
- L'organisation des épreuves de validation finale est réalisée conformément aux dispositions des Conditions Générales de Vente.

CONTACTEZ-NOUS !

**POUR T'INSCRIRE CONTACTE NOUS PAR
MAIL À admissions@chrtalent.fr**

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Différentes modalités pédagogiques peuvent être mise en place en fonction de la thématique des cours :

Cours :

- Des objectifs pédagogiques clairement définis et présentés
- Un contenu au format vidéo, découpé en séquences courtes et facilement assimilables
- De nombreux exemples et mises en application
- Une synthèse pour récapituler les éléments clés
- Des classes virtuelles synchrones animées par un formateur

Étude de cas :

- Un cas concret à étudier pour mettre en application ce que l'on vient de voir

Synthèse :

- Pour chaque partie du cours, un focus sur un point spécifique qui nécessite une attention et un développement particuliers

Focus :

- Pour chaque partie du cours, un résumé synthétique, l'essentiel à retenir de cette partie
- Au format vidéo et au format "fiche" pour s'adapter à tous les profils de mémorisation

Flash cards :

- Des cartes de révisions rapides sur des notions à connaître
- Un moyen ludique de mémoriser

Quiz :

- Pour s'entraîner, vérifier ses connaissances et sa bonne compréhension du cours

Podcast :

- Pour décrypter le cours en l'abordant sous un autre angle
- Des témoignages d'étudiants et d'enseignants, pour revoir certaines difficultés, les pièges à éviter, la différence théorie/ pratique, ou encore les évolutions du domaine

La mise en situation :

La mise en situation professionnelle dure 4 heures et 30 minutes. Elle se déroule dans un contexte de magasin fictif, où le candidat réalise différents travaux à l'aide de consignes spécifiques. Le candidat dispose d'un dossier papier comprenant les consignes et les documents nécessaires ainsi que d'un dossier informatique comprenant les maquettes préétablies nécessaires. Les outils bureautiques utilisés incluent des logiciels de traitement de texte et de tableur pour renseigner les maquettes.

CONTACTEZ-NOUS !

**POUR T'INSCRIRE CONTACTE NOUS PAR
MAIL À admissions@chrtalent.fr**

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Mise en situation professionnelle :

- Contexte : Entreprise fictive
- Outils : Dossier papier (consignes, documents RH), dossier informatique (modèles RH), logiciels bureautiques (traitement de texte, tableur, présentation)

Entretien technique : 1 h 45 min

Répartition du temps :

- Préparation : 15 minutes
- Présentation : 10 minutes
- Discussion et entretien approfondi : 1 heure et 20 minutes au total

Différentes parties :

- Préparation : Le candidat dispose de ses travaux réalisés lors de la mise en situation pour se préparer.
- Présentation : Le candidat présente un diaporama élaboré durant la mise en situation (projet RH, plan d'actions, résultats attendus).
- Échange avec le jury : Le jury discute avec le candidat sur ses travaux RH.
- Entretien approfondi : Le jury questionne le candidat sur sa pratique et sa connaissance du métier RH (gestion du personnel, traitement de la paie, recrutement, développement RH).

Entretien final (30 min)

- Échange sur le dossier professionnel : Discussion sur l'expérience RH du candidat (analyse de sa pratique, difficultés rencontrées, axes d'amélioration).
- Vérification de la compréhension du métier : Le jury évalue la connaissance du candidat du rôle d'assistant RH dans l'organisation, des obligations légales, et de l'importance du climat social.

CONTACTEZ-NOUS !

**POUR T'INSCRIRE CONTACTE NOUS PAR
MAIL À admissions@chrtalent.fr**

POSSIBILITÉS DE VALIDATION D'UN OU DES BLOCS DE COMPÉTENCES

Les blocs de compétences sont acquis définitivement et sont capitalisables sur une durée de 5 ans pour valider la certification. Il suffit de valider tous les blocs pour l'obtenir. Si deux blocs seulement sont validés, il est possible de l'acquérir en rattrapage.

- **RNCP38666BC01 – Coordonner et améliorer l'activité commerciale de l'établissement marchand**
- **RNCP38666BC02 – Contribuer aux orientations stratégiques de l'enseigne et optimiser la performance économique de l'établissement marchand**
- **RNCP38666BC03 – Manager les salariés de l'établissement marchand**

TAUX D'OBTENTION

% ayant obtenue son diplôme

% insertion professionnelle

CONTACTEZ-NOUS !

**POUR T'INSCRIRE CONTACTE NOUS PAR
MAIL À admissions@chrtalent.fr**

ÉQUIVALENCES, PASSERELLES ET SUITE DE PARCOURS

- Certificats ou diplômes dans le commerce et la vente : D'autres formations en commerce, vente ou gestion peuvent partager des modules ou des compétences communes, permettant ainsi de valider certaines parties de la formation.
- Expérience professionnelle : Les compétences acquises via une expérience professionnelle significative dans le domaine du commerce ou du management peuvent être évaluées par la VAE (Validation des Acquis de l'Expérience) pour obtenir certaines équivalences.
- Vers des formations de niveau supérieur : Après l'obtention de ce titre, les apprenants peuvent poursuivre vers des formations de niveau 6 (niveau Licence ou Bachelor) dans des domaines tels que le management stratégique, le marketing, ou encore la gestion des entreprises.
- Vers des spécialisations : Il est également possible de se spécialiser dans des secteurs spécifiques du commerce, comme le e-commerce, la gestion de la chaîne logistique, ou le management international.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS :

Après avoir compléter et transmis le dossier d'inscription, vous aurez un entretien individuel avec un chargé d'admission et de placement qui fera le point avec vous pour vérifier votre admissibilité.

Si votre candidature est admissible, vous serez notifié dans les plus brefs délais et pourrez ainsi intégrer la prochaine session de formation disponible. Vous recevrez une réponse sur votre admissibilité au plus tard 3-5 jours suite à votre inscription.

Prix public : 3490 € TTC (Gratuit pour les apprentis)

ACCESSIBILITÉ ET RÉFÉRENT HANDICAP ET INCLUSION

Toutes nos formations sont ouvertes aux personnes en situation de handicap.

Chaque apprenant est accompagné grâce une pédagogie de qualité et de proximité.

A ce titre, nos formations sont conçues pour que chaque apprenant en situation de handicap puisse pleinement en bénéficier, et pour prévenir les difficultés relationnelles, organisationnelles ou matérielles qui pourraient être rencontrées.

Dans le cadre de l'analyse des besoins des apprenants et du recueil des attentes, nous demandons aux apprenants qui auraient des besoins spécifiques de nous le signaler afin que nous puissions envisager les mesures nécessaires avec eux.

CONTACTEZ-NOUS !

**POUR T'INSCRIRE CONTACTE NOUS PAR
MAIL À admissions@chrtalent.fr**

ASSISTANCE TECHNIQUE ET PÉDAGOGIQUE

Dans le cadre de notre engagement à offrir une formation de qualité et conforme aux standards Qualiopi, nous proposons une assistance technique et pédagogique dédiée à tous nos apprenants.

1. Assistance Technique : Pour garantir une expérience d'apprentissage fluide et efficace, notre support technique est disponible pour vous aider avec toute difficulté technique rencontrée lors de l'utilisation de nos plateformes d'apprentissage en ligne. Vous pouvez contacter notre équipe technique :

- Par email : admissions@chrtalent.fr
- Horaires : Du lundi au vendredi de 9h à 17h

2. Assistance Pédagogique : Pour soutenir votre parcours d'apprentissage et maximiser votre réussite, notre équipe pédagogique est à votre disposition pour répondre à toutes vos questions liées au contenu des cours, aux méthodologies employées et à la progression de votre apprentissage. Nos formateurs sont accessibles :

- Par rendez-vous individuel : Planifiez une session selon votre disponibilité
- Séances de tutorat en groupe : Disponibles chaque semaine (voir le calendrier des sessions)
- Forum dédié : Posez vos questions à tout moment sur notre forum en ligne pour une réponse rapide de nos formateurs ou de vos pairs.
- Nous nous engageons à vous fournir un environnement d'apprentissage enrichissant et accessible, répondant à tous vos besoins techniques et pédagogiques.

CONTACTEZ-NOUS !

**POUR T'INSCRIRE CONTACTE NOUS PAR
MAIL À admissions@chrtalent.fr**

CONTACTS UTILES

Formateur
Réfèrent Pédagogique



Bigot Marseille
rama@chrtalent.fr

Formatrice
Réfèrent Pédagogique



Samir Fajr
admissions@chrtalent.fr

Chargé d'Admissions et de Placements
Réfèrent handicap



Bridi
+33 7 44 30 90 21
acylboubaker.pro@gmail.com

Directeur
Réfèrent Qualité Conformité



Arash Mortazavi
+33 6 95 68 68 99
admissions@chrtalent.fr

Assistant pédagogique



NOM Prénom
Numéro
Mail

Assistante pédagogique



NOM Prénom
Numéro
Mail



NOM Prénom

Numéro

Mail



NOM Prénom

Numéro

Mail



Selma

07 44 31 70 48

Aafizakariapros@gmail.com



Marc Duarte

07 44 31 70 48

Aafizakariapros@gmail.com



NOM Prénom

Numéro

Mail

CONTACTEZ-NOUS !

**POUR T'INSCRIRE CONTACTE NOUS PAR
MAIL À admissions@chrtalent.fr**