



**PROGRAMME  
RNCP 38666  
RESPONSABLE  
D'ÉTABLISSEMENT MARCHAND**

**Établissement** : HBC School  
**Code RNCP** : 38666  
**Niveau** : 6 (BAC+3)

**Certificateur** : Ministère du Travail  
**Modalités** : Alternance / Formation initiale  
**Durée indicative** : 12 mois

## PRÉSENTATION DE LA FORMATION

La formation **Responsable d'Établissement Marchand** vise à former des professionnels capables de piloter l'activité commerciale d'un point de vente, de manager une équipe, d'optimiser la performance économique et d'assurer la satisfaction client dans un environnement concurrentiel. Le titulaire du titre exerce des fonctions à responsabilité et contribue au développement stratégique et opérationnel de l'établissement.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, le bénéficiaire sera capable de :

- Développer la performance commerciale d'un point de vente
- Manager et animer une équipe
- Piloter l'activité économique et financière
- Optimiser l'offre commerciale et l'expérience client
- Mettre en œuvre des actions marketing et commerciales
- Assurer la gestion opérationnelle de l'établissement

## COMPÉTENCES VISÉES (RÉFÉRENTIEL RNCP)

### Bloc 1 – Développer la dynamique commerciale de l'unité marchande

Analyser le marché et l'environnement  
Définir une stratégie commerciale  
Mettre en œuvre des actions de développement  
Piloter l'offre produits et services

### Bloc 2 – Optimiser la performance économique et la rentabilité

Analyser les indicateurs de performance  
Piloter le chiffre d'affaires et la marge  
Gérer les stocks et les approvisionnements  
Mettre en place des actions correctives

### Bloc 3 – Manager l'équipe de l'unité marchande

Recruter et intégrer les collaborateurs  
Organiser et planifier l'activité de l'équipe

Animer et motiver les équipes  
Développer les compétences

#### Bloc 4 – Piloter l'activité et assurer la gestion opérationnelle

Organiser le fonctionnement de l'établissement  
Gérer les flux et les ressources  
Assurer la qualité de service  
Garantir le respect des normes et réglementations

### **PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION**

#### Stratégie commerciale et marketing

Analyse du marché et de la concurrence - Comportement du consommateur - Définition de la stratégie commerciale - Plan d'actions commerciales - Merchandising et expérience client

#### Développement des ventes

Techniques de vente avancées - Fidélisation client - Gestion de la relation client - Actions promotionnelles - Développement du chiffre d'affaires

#### Gestion économique et financière

Lecture et analyse des indicateurs - Calcul de la rentabilité - Gestion des marges - Pilotage du chiffre d'affaires - Gestion des stocks

#### Management d'équipe

Recrutement et intégration - Organisation du travail - Animation d'équipe - Leadership et motivation - Gestion des conflits

#### Organisation et gestion opérationnelle

Organisation du point de vente - Gestion des flux - Suivi des procédures - Gestion des imprévus - Qualité de service

#### Outils digitaux et pilotage

Tableaux de bord - Outils de gestion commerciale - Outils numériques et reporting - Analyse des performances

### **ORGANISATION ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES**

La formation est organisée autour de modules progressifs alternant apports théoriques, mises en situation professionnelles et accompagnement individualisé.

- Cours présentiels
- Études de cas
- Jeux de rôle
- Travaux pratiques
- Suivi individualisé

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les compétences sont évaluées tout au long du parcours par des évaluations formatives et sommatives, ainsi que par une évaluation finale conforme au référentiel RNCP.

## VOLUME HORAIRE

917 heures de formation théorique (inclus jours d'examens)

## MODALITÉS D'ADMISSION

- Dossier de candidature
- Entretien individuel d'admission
- Test de positionnement
- Validation du projet professionnel

## PUBLIC VISÉ ET PRÉREQUIS

**Public** : Toute personne souhaitant évoluer vers des fonctions managériales dans le commerce

**Prérequis** : Être titulaire d'un diplôme de niveau 5

## RESSOURCES PÉDAGOGIQUES

Supports pédagogiques élaborés par les formateurs de HBC School en corrélation avec le service pédagogique, remis sous format numérique dans une bibliothèque numérique. Études de cas issues du secteur du commerce, Veille commerciale (articles, tendances métiers)

## ACCESSIBILITÉ

HBC School veille à l'accessibilité de ses formations aux personnes en situation de handicap. Des adaptations peuvent être mises en place après analyse des besoins. Référent handicap identifié au sein de l'établissement.

## DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

Responsable de magasin - Responsable de point de vente - Manager commercial - Responsable adjoint