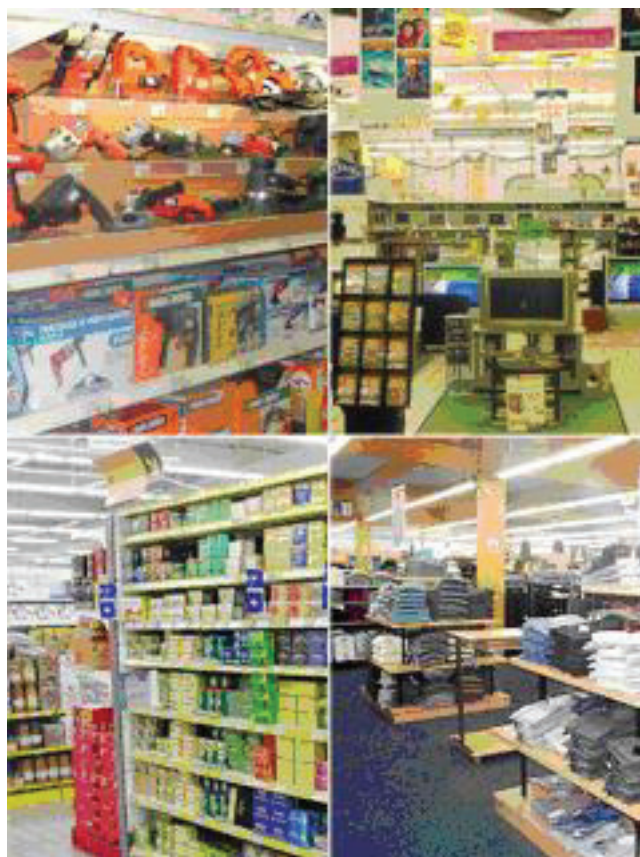




Référentiel de Certification



DSP	REAC	RC	RF	CDC
-----	------	----	----	-----

MANAGER D'UNIVERS MARCHAND

Libellé réduit: MUM
Code titre: TP-00136
Type de document: Guide RC
Version: 6
Date de validation: 09/04/2009
Date de mise à jour: 14/12/2009

MANAGER D'UNIVERS MARCHAND

Référentiel de Certification

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	Guide RC	6	09/04/2009	14/12/2009	2/31

Ce document a été réalisé avec la collaboration de:

Chef de projet

STEPHAN ROBERT

Participants pour les centres

Participants pour la Direction de l'Ingénierie

Responsable d'unité sectorielle

SAUZE Claude

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	Guide RC	6	09/04/2009	14/12/2009	3/31

CERTIFICATION D'UNE SPECIALITE

MANAGER D'UNIVERS MARCHAND

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	Guide RC	6	09/04/2009	14/12/2009	4/31

**REFERENTIEL DE CERTIFICATION D'UNE SPECIALITE
DU TITRE PROFESSIONNEL
DU MINISTERE CHARGE DE L'EMPLOI
"MANAGER D'UNIVERS MARCHAND"**

RCT01 REFERENCE DE LA SPECIALITE:

MANAGER D'UNIVERS MARCHAND

Arrêté de création, date de parution au J.O.: 03/03/2004

Arrêté de modification, date de parution au J.O.:

Arrêté de réexamen, date de parution au J.O.: 09/04/2009

Niveau: III

Code de la nomenclature NSF: 312 p - Commerce, vente

Code du titre: TP-00136

RCT02 LISTE DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES:

- Développer la dynamique commerciale d'un univers marchand
- Gérer les résultats économiques d'un univers marchand
- Manager l'équipe d'un univers marchand

RCT03 LISTE DES CERTIFICATS COMPLEMENTAIRES DE SPECIALISATION:

Sans objet

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	Guide RC	6	09/04/2009	14/12/2009	5/31

RCT04 CARACTERISTIQUES DE LA SPECIALITE:

Définition et description de l'emploi-type visé:

Le Manager d'Univers Marchand (appelé par la suite M.U.M.) développe la dynamique commerciale de son univers marchand et optimise ses ventes en fidélisant et en conquérant de nouveaux clients ainsi que des parts de marché sur la concurrence.

Il gère son centre de profit, analyse les indicateurs de gestion du tableau de bord et bâtit des plans d'action pour atteindre les objectifs négociés. Il établit des prévisions de chiffres d'affaires, de marges et de frais généraux.

Il anime son équipe, la dirige, la fait progresser et adhérer aux valeurs de l'entreprise dans un climat social favorable.

Il rend compte à sa hiérarchie et dispose d'une large autonomie dans la responsabilité des activités de son emploi.

Contexte de réalisation de l'emploi - environnement technologique:

Le M.U.M. exerce son métier dans plusieurs types de surfaces commerciales à dominante alimentaire ou non alimentaire, qu'elles soient en libre service ou en vente conseil assistée :

- les Hypermarchés
- les Grands Magasins et Magasins Populaires
- les Supermarchés et les Hard-Discount
- les Surfaces Spécialisées, en équipement de la personne, de la maison, en sports loisirs, en bricolage, etc. ...
- les Cash and Carry
- les Grossistes.

Le M.U.M. peut être amené à effectuer des horaires irréguliers sur de larges amplitudes, à travailler le week-end ou certains jours fériés.

Il travaille dans une organisation caractérisée par une poly-activité qui nécessite anticipation et réactivité.

L'exercice de cet emploi nécessite une bonne résistance physique et nerveuse. Des déplacements fréquents à l'intérieur et à l'extérieur du magasin, une station debout quasi permanente, une ambiance généralement bruyante, un rythme de travail soutenu, un relationnel humain important, font partie du quotidien environnemental de la vie professionnelle du M.U.M.

RCT05 LISTE DES COMPETENCES PAR ACTIVITE-TYPE:

Développer la dynamique commerciale d'un univers marchand

- Organiser le merchandising du rayon et des produits
- Gérer les stocks et garantir la présence des assortiments permanents et saisonniers préconisés par l'entreprise
- Animer et optimiser les ventes d'un univers marchand

Gérer les résultats économiques d'un univers marchand

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	Guide RC	6	09/04/2009	14/12/2009	6/31

- Analyser les indicateurs de gestion du tableau de bord et bâtir des plans d'action pour atteindre les objectifs de l'univers marchand
- Etablir des prévisions en tenant compte des préconisations de l'enseigne et de son marché potentiel

Manager l'équipe d'un univers marchand

- Planifier et vérifier le travail de l'équipe de l'univers marchand
- Former et faire évoluer les collaborateurs de l'univers marchand
- Faire adhérer l'équipe aux projets commerciaux de l'univers marchand

COMPETENCES DIRECTEMENT RATTACHEES A L'EMPLOI-TYPE:

- Organiser le merchandising du rayon et des produits.
- Gérer les stocks et garantir la présence des assortiments permanents et saisonniers préconisés par l'entreprise.
- Animer et optimiser les ventes d'un univers marchand.
- Analyser les indicateurs de gestion du tableau de bord, bâtir des plans d'action pour atteindre les objectifs de l'univers marchand.
- Etablir des prévisions en tenant compte des préconisations de l'enseigne et de son marché potentiel.
- Planifier et vérifier le travail de l'équipe de l'univers marchand.
- Former et faire évoluer les collaborateurs de l'univers marchand.
- Faire adhérer l'équipe aux projets commerciaux de l'univers marchand.

RCT06 CRITERES D'APPRECIATION ET SEUILS REQUIS POUR LA TENUE DE L'EMPLOI:

Tous les critères de la grille d'évaluation doivent être positifs (réponse OUI) pour l'ensemble des 8 compétences. Afin de répondre au niveau de performance attendu par la profession, la maîtrise de ces compétences est indispensable.

ORGANISER LE MARCHANDISING DU RAYON ET DES PRODUITS

Critères :

- le linéaire est lisible pour le client,
- l'organisation facilite la gestion des approvisionnements au quotidien pour les employés.

GERER LES STOCKS ET GARANTIR LA PRESENCE DES ASSORTIMENTS PERMANENTS ET SAISONNIERS PRECONISES PAR L'ENTREPRISE.

Critères :

- La présence des assortiments est conforme aux préconisations de la centrale d'achat,
- Le nombre de jours de stock est conforme aux objectifs validés par l'entreprise,
- Les plannings de commandes sont respectés,
- Les stocks théoriques sont fiables et identiques aux stocks réels,

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	Guide RC	6	09/04/2009	14/12/2009	7/31

- Les mesures correctives sont adaptées à la nature du dysfonctionnement.

ANIMER ET OPTIMISER LES VENTES D'UN UNIVERS MARCHAND

Critères :

- L'organisation d'une opération commerciale (aspects budgétaires, matériels, moyens humains, approvisionnements...) est maîtrisée,
- La conception de la théâtralisation d'une opération commerciale est maîtrisée,
- L'évaluation des résultats d'une opération commerciale est maîtrisée.

ANALYSER LES INDICATEURS DE GESTION DU TABLEAU DE BORD, BATIR DES PLANS D'ACTION POUR ATTEINDRE LES OBJECTIFS DE L'UNIVERS MARCHAND

Critères :

- Les résultats analysés de l'activité de l'univers sont conformes aux objectifs,
- Les plans d'action mis en place pour corriger les écarts et atteindre les objectifs sont suivis.

ETABLIR DES PREVISIONS EN TENANT COMPTE DES IMPERATIFS DE L'ENSEIGNE ET DE SON MARCHE POTENTIEL

Critères :

- Les prévisions sont établies suivant une méthodologie cohérente,
- Le choix de la méthodologie est adapté.

PLANIFIER ET VERIFIER LE TRAVAIL DE L'EQUIPE DE L'UNIVERS MARCHAND

Critères :

- Les horaires de travail respectent le Code du Travail et la Convention Collective,
- Les horaires (pauses, repos, nocturnes, RTT et congés payés) sont équitables et en relation avec les flux clients,
- Les indicateurs de gestion des ressources humaines (absentéisme, accident du travail, surcharges saisonnières ou ponctuelles, etc.) sont conformes aux objectifs.

FORMER ET FAIRE EVOLUER LES COLLABORATEURS DE L'UNIVERS MARCHAND

Critères :

- La détection des besoins en formation de son équipe et la planification des actions nécessaires à mettre en place,
- Les besoins en formation détectés et le plan de formation sont en adéquation,

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	Guide RC	6	09/04/2009	14/12/2009	8/31

- Les techniques de construction et de réalisation d'une action de formation sont appliquées.

FAIRE ADHERER L'EQUIPE AUX PROJETS COMMERCIAUX DE L'UNIVERS MARCHAND

Critère :

- La stratégie mise en place pour rassembler son équipe autour d'un projet est cohérente et dynamique.

RCT07 MODALITES DE MISE EN OEUVRE DE L'EVALUATION:

Les compétences sont évaluées au vu de:

1°) **De l'épreuve de synthèse** résultant:

a) d'une **mise en situation professionnelle**,

- observable directement, réelle ou reconstituée,
- observable en différé (apport de preuve de réalisation),

b) **ou/et d'un entretien technique** après étude et constitution d'un dossier, si la mise en situation ne peut être mise en oeuvre.

2°) **Du dossier de synthèse de pratique professionnelle (DSPP)**

- dossier comportant éventuellement des éléments de preuves d'une pratique professionnelle.

3°) **Des résultats des évaluations** réalisées pendant le parcours de formation (parcours hors VAE).

4°) **D'un entretien** avec le jury portant sur l'ensemble des compétences nécessaires à l'exercice des activités auxquelles donne accès le titre.

RCT08 DISPOSITIF D'EVALUATION APPLICABLE AUX VOIES DE LA FORMATION ET DE LA VAE:

Epreuve de synthèse:

1°) **l'objet de l'épreuve de synthèse**

Toutes les compétences du Titre, sont évaluées au cours de cette synthèse.

Dans le cadre d'un entretien technique, les compétences de l'activité 1 seront évaluées:

- 1 - Organiser le merchandising du rayon et des produits
- 2 - Gérer les stocks et garantir la présence des assortiments permanents et saisonniers préconisés par l'entreprise
- 3 - Animer et optimiser les ventes d'un univers marchand

Et dans le cadre de mises en situations professionnelles, les compétences des activités 2 et 3 seront évaluées :

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	Guide RC	6	09/04/2009	14/12/2009	9/31

- 4 - Analyser les indicateurs de gestion du tableau de bord, bâtir des plans d'action pour atteindre les objectifs
- 5 - Etablir des prévisions en tenant compte des préconisations de l'enseigne et de son marché potentiel
- 6 - Planifier et vérifier le travail de l'équipe de l'univers marchand
- 7 - Former et faire évoluer les collaborateurs de l'univers marchand
- 8 - Faire adhérer l'équipe aux projets de l'univers marchand

Les mises en situation professionnelle sont réalisées à partir de reconstitutions permettant de valider les compétences tout en restant dans un univers marchand le plus proche possible de celui pratiqué par le candidat pendant ses périodes d'activité et de formation professionnelle en entreprise.

2°) Les moyens minimaux de la mise en oeuvre de l'épreuve de synthèse

Eléments matériels et humains :

Le site organisateur, met à disposition du jury et des candidats :

- un espace individuel de préparation, pour la préparation de chaque candidat.
- une salle d'épreuve pour les jurys équipée d'un ordinateur et d'un vidéoprojecteur avec son écran.

Dans le cas d'un nombre important de jurys, il y a possibilité d'installer des écrans en double, afin de faciliter le travail des jurys et des candidats.

Un surveillant est prévu pour les candidats en début de session pour la préparation à l'épreuve de synthèse.

3°) Les modalités de réalisation

Activité 1 : Développer la dynamique commerciale d'un univers marchand

Le candidat remet aux deux membres du jury une étude de cas sous forme écrite synthétique (10 à 15 pages maximum en 2 exemplaires), préparée lors de ses périodes de formation ou d'activité en entreprise. Le candidat lors de sa présentation peut s'appuyer sur son travail sous forme papier ou numérique.

Seront traités dans cette étude de cas les trois points suivants :

- Un travail pratique et réel d'organisation du merchandising d'un rayon au sein de son univers marchand
- Un travail sur l'approvisionnement permanent et saisonnier
- Un travail sur l'animation et l'optimisation des ventes d'une opération commerciale dans son univers marchand

Le jury précise au candidat les conditions de restitution de l'étude.

Le candidat remet son étude de cas aux membres du jury et soutient ses travaux.

Activité 2 : Gérer les résultats économiques d'un univers marchand

Le candidat dispose d'une série de documents de gestion en rapport avec les performances et les évolutions envisagées d'un univers marchand, dans un des quatre domaines prédominants : "Equipe de la Personne", "Equipe de la Maison", "Produits de Grande Consommation" ou "Produits Frais".

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	Guide RC	6	09/04/2009	14/12/2009	10/31

Pendant sa préparation, le candidat doit prendre connaissance et exploiter les documents de gestion suivant :

- Un tableau de bord comprenant des informations sur l'activité commerciale, l'exploitation, la productivité et les stocks.
- Un document comprenant un complément d'information pour l'année N et des informations (évolution, concurrence, calendrier) pour l'année N+1

A partir de ces documents, le candidat démontre dans un premier temps, sa capacité à :

- Analyser et commenter les résultats de l'exercice N,
- Proposer un plan d'action pour améliorer les résultats.

Dans un deuxième temps, le candidat explique la méthodologie qu'il va adopter pour l'établissement des prévisions N+1.

Les membres du jury précisent au candidat le travail attendu et les conditions de réalisation de cette épreuve. Le candidat explicite et soutient ses travaux.

Activité 3 : Manager l'équipe d'un univers marchand

Le candidat doit au travers de plusieurs situations managériales, démontrer sa capacité à :

- assurer le suivi du travail de ses collaborateurs, de son équipe, individuellement et collectivement,
- résoudre des problèmes organisationnels au sein d'un univers marchand,
- contribuer à l'évolution de son équipe en maintenant un bon climat de travail,
- détecter des besoins de formation et organiser des actions de formation pour faire progresser ses collaborateurs,
- définir une stratégie à mettre en place pour rassembler son équipe autour d'un projet.

Les membres du jury précisent au candidat le travail attendu et les conditions de réalisation de cette épreuve. Le candidat explicite et soutient ses travaux.

Durée maximum de passation de l'épreuve de synthèse pour le candidat :

Tableau récapitulatif de l'organisation et du déroulement de l'épreuve de synthèse

Activité 1 Développer la dynamique commerciale d'un univers marchand

Pas de préparation - durée de l'évaluation : 40 minutes

- Compétence 1 - pas de préparation - durée de l'évaluation : 15 minutes
- Compétence 2 - pas de préparation - durée de l'évaluation : 10 minutes
- Compétence 3 - pas de préparation - durée de l'évaluation : 15 minutes

Activité 2 Gérer les résultats économiques d'un univers marchand

temps de préparation : 40 minutes - durée de l'évaluation : 40 minutes

- Compétence 4 - durée de l'évaluation : 20 minutes
- Compétence 5 - durée de l'évaluation : 20 minutes

Activité 3 Manager l'équipe d'un univers marchand

temps de préparation : 20 minutes - durée de l'évaluation : 40 minutes

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	Guide RC	6	09/04/2009	14/12/2009	11/31

- Compétence 6 - - durée de l'évaluation : 15 minutes
- Compétence 7 - - durée de l'évaluation : 15 minutes
- Compétence 8 - - durée de l'évaluation : 10 minutes

Durée totale de l'épreuve de Synthèse : 3 heures

En début d'épreuve, un temps de préparation pour le candidat : 1 Heure en continu.
(40 minutes pour l'Activité 2 et 20 minutes pour l'Activité 3).
Et un temps d'évaluation par le jury de 2 Heures (en moyenne 40 minutes par activité).

En respectant bien l'ordre des activités : Activité 1, puis Activité 2 et enfin l'Activité 3.
Durée maximum de passation de l'épreuve de synthèse pour le candidat : 3 heures

Durée maximum de passation de l'épreuve de synthèse pour le candidat: 3 heures

Le Document de Synthèse de Pratique Professionnelle:

Ce document permet au (à la) candidat(e) de mettre en valeur ses compétences en décrivant, de manière détaillée et à partir d'exemples concrets, les activités professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

Le (la) candidat(e) a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description.

A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à l'épreuve de synthèse, le jury évaluera les acquis du (de la) candidat(e) et les comparera aux requis du titre.

Durée maximum de passation de l'épreuve de synthèse pour le candidat: 3 heures

Le Document de Synthèse de Pratique Professionnelle:

Ce document permet au (à la) candidat(e) de mettre en valeur ses compétences en décrivant, de manière détaillée et à partir d'exemples concrets, les activités professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

Le (la) candidat(e) a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description.

A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à l'épreuve de synthèse, le jury évaluera les acquis du (de la) candidat(e) et les comparera aux requis du titre.

RCT09 ENTRETIEN (tous parcours):

L'entretien avec le jury permet de délivrer le Titre Professionnel ou, à défaut, des Certificats de Compétences Professionnelles. Pour cet entretien, le jury doit disposer:

- des résultats à l'épreuve de synthèse,

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	Guide RC	6	09/04/2009	14/12/2009	12/31

- du Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle décrivant la pratique professionnelle acquise par la voie de la formation ou de l'expérience et éventuellement des éléments de preuves apportés en annexe à ce dossier,
- et, pour les seuls candidats relevant d'un parcours continu de formation, les résultats aux évaluations passées en cours de formation et correspondant aux objectifs définis dans le référentiel de certification.

Le candidat doit être capable d'à partir de son vécu professionnel de s'exprimer sur :

- l'organisation de ses activités,
- ses réussites et les difficultés rencontrées,
- la perception de son évolution dans l'emploi et quelles actions il compte mettre en oeuvre pour y parvenir,
- sa perception du secteur professionnel et ses évolutions.

La démarche d'entretien comporte deux étapes :

- le cadrage de la situation d'entretien (durée et objet),
- la facilitation de l'entretien par un questionnaire d'approfondissement.

Durée de l'entretien: 30 minutes maximum

RCT10 JURY - CONDITIONS DE PRESENCE ET D'INTERVENTION:

Protocole d'intervention propre au titre:

Le jury dispose d'un temps de travail de préparation et d'un temps de validation. Il assure la transmission de consignes, a une attitude active, observe et pose des questions afin de compléter et clarifier ses éléments d'appréciation.

Le jury est présent pendant toute la durée de l'épreuve de synthèse.

Une surveillance des candidats est organisée pendant les périodes de préparation.

Conditions particulières de composition:

Le jury est constitué d'au moins deux professionnels issus du secteur Commerce - Distribution, ayant un parcours professionnel significatif, habilités par la DGEFP.

Ce sont des professionnels (statut cadre), ayant l'expérience du commerce et du management d'équipe en magasin.

RCT11 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 17/11/2009

Auteur: STEPHAN ROBERT

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

Date de dernière mise à jour: 14/12/2009

RCT12 CODE DU RCT: RCT-0324-06

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	Guide RC	6	09/04/2009	14/12/2009	13/31

CERTIFICATION D'UN C.C.P.

Développer la dynamique commerciale d'un univers marchand

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	Guide RC	6	09/04/2009	14/12/2009	14/31

REFERENTIEL DE CERTIFICATION D'UN C.C.P.

RCC01 INTITULE DU CERTIFICAT:

Développer la dynamique commerciale d'un univers marchand

Code du certificat: CP-000827

RCC02 REFERENCE DU OU DES TITRE(S) DE RATTACHEMENT:

- MANAGER D'UNIVERS MARCHAND (TP-00136)

RCC03 CARACTERISTIQUE DE L'ACTIVITE-TYPE:

Définition et description de l'activité-type visée:

Définition : Le M.U.M. développe les ventes des produits alimentaires ou non alimentaires, afin de conquérir des parts de marché, en vue de fidéliser les clients et en gagner de nouveaux.

Il optimise les outils et utilise avec pertinence les techniques du merchandising.

Description : Le M.U.M. veille à la maintenance de sa surface de vente en assurant la présence des produits permanents et saisonniers, le contrôle du balisage et le respect des règles de merchandising.

Il détermine et engage les budgets d'achat ; il valide les quantités de produits à commander ; il veille au contrôle de la réception de ses marchandises et résout les litiges qu'il peut avoir avec les transporteurs ou les fournisseurs.

Il organise le stockage et la mise à disposition des produits, dans le respect des règles relatives à l'hygiène et à la sécurité des produits, des biens et des personnes.

Il suit le planning publi - promotionnel et s'assure de la mise en place et de la théâtralisation des opérations commerciales.

Il reste réactif face aux événements quotidiens, aux informations du métier, à la concurrence.

Il dispose d'outils de gestion, d'un ensemble de procédures et de règles, d'organisations logistiques, administratives, informatiques.

Il entretient des rapports fréquents avec un réseau d'acteurs internes (responsable d'entrepôt, responsable administratif) et externes (interlocuteurs à la centrale, fournisseurs).

Contexte de réalisation de l'activité-type :

Cette activité s'exerce sur la surface de vente, dans la réserve, sur le quai de réception et au bureau.

Le M.U.M. travaille avec son équipe avant l'ouverture du magasin et pendant les heures d'ouverture.

Le M.U.M. organise son temps en fonction des priorités. Il doit être disponible pour son équipe et ses clients.

Contexte et conditions de réalisation de l'activité-type:

Cette activité s'exerce sur la surface de vente, dans la réserve, sur le quai de réception et au bureau.

Le M.U.M. travaille en permanence avec son équipe.

Le M.U.M. organise son temps en fonction des priorités. Il doit être disponible pour son équipe et ses clients.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	Guide RC	6	09/04/2009	14/12/2009	15/31

Le M.U.M. est sollicité pour assurer des permanences (ouvertures / fermetures / nocturnes, etc.) et assumer des délégations qui peuvent lui être confiées.
Ses responsabilités peuvent être élargies dans le cadre d'une subdélégation de pouvoir.

Il gère son emploi du temps en fonction de ses responsabilités et de certaines tâches spécifiques liées à des imprévus.

Il lui arrive de travailler la nuit pour les ré - implantations, les implantations du saisonnier ou des opérations promotionnelles.

RCC04 LISTE DES COMPETENCES CONSTITUTIVES DE L'ACTIVITE TYPE:

- Organiser le merchandising du rayon et des produits
- Gérer les stocks et garantir la présence des assortiments permanents et saisonniers préconisés par l'entreprise
- Animer et optimiser les ventes d'un univers marchand

RCC05 CRITERES D'APPRECIATION ET SEUILS REQUIS POUR LA TENUE DE L'ACTIVITE-TYPE:

Les évaluateurs, au regard des critères ci-dessous, déterminent si le candidat maîtrise les compétences requises à l'exercice de l'activité type de l'emploi.

Chacune des compétences de l'activité type "Développer la dynamique commerciale d'un univers marchand" est validée en fonction d'un certain nombre de critères.

A chacun de ces critères, à l'aide d'une grille d'évaluation, les évaluateurs répondent par "OUI" ou par "NON".

Ils disposent également de grilles d'aide présentant les champs d'observation des critères.

ORGANISER LE MARCHANDISAGE DU RAYON ET DES PRODUITS

Critères :

- le linéaire est lisible pour le client,
- l'organisation facilite la gestion des approvisionnements au quotidien pour les employés.

GERER LES STOCKS ET GARANTIR LA PRESENCE DES ASSORTIMENTS PERMANENTS ET SAISONNIERS PRECONISES PAR L'ENTREPRISE

Critères :

- La présence des assortiments est conforme aux préconisations de la centrale d'achat,
- Le nombre de jours de stock est conforme aux objectifs validés par l'entreprise,
- Les plannings de commandes sont respectés,
- Les stocks théoriques sont fiables et identiques aux stocks réels,
- Les mesures correctives sont adaptées à la nature du dysfonctionnement.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	Guide RC	6	09/04/2009	14/12/2009	16/31

ANIMER ET OPTIMISER LES VENTES D'UN UNIVERS MARCHAND

Critères :

- L'organisation d'une opération commerciale (aspects budgétaires, matériels, moyens humains, approvisionnements...) est maîtrisée,
- La conception de la théâtralisation d'une opération commerciale est maîtrisée,
- L'évaluation des résultats d'une opération commerciale est maîtrisée.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	Guide RC	6	09/04/2009	14/12/2009	17/31

MODALITES D'EVALUATION

RCC06 DISPOSITIF D'EVALUATION

Type d'évaluation	Durée maximum	Observations
Situation professionnelle	40 minutes	Pas de préparation pour le candidat
Présentation de preuves		
Entretien (pour CCS)		

Cadre de la situation professionnelle observable en direct ou en différé:

1°) L'objet de la mise en situation professionnelle

Toutes les compétences de l'activité, sont évaluées dans le cadre d'un entretien technique :

- 1 - Organiser le merchandising du rayon et des produits
- 2 - Gérer les stocks et garantir la présence des assortiments permanents et saisonniers préconisés par l'entreprise
- 3 - Animer et optimiser les ventes d'un univers marchand

2°) Les moyens minimaux de la mise en oeuvre de la mise en situation professionnelle

Eléments matériels et humains :

Le site organisateur, met à disposition des évaluateurs et des candidats :
une salle d'épreuve équipée d'un ordinateur et d'un vidéoprojecteur avec son écran.
Dans le cas d'un nombre important d'évaluateurs, il y a possibilité d'installer des écrans en double, afin de faciliter le travail des évaluateurs et des candidats.

3°) Les modalités de réalisation

Le candidat remet aux deux évaluateurs une étude de cas sous une forme écrite synthétique (10 à 15 pages maximum en 2 exemplaires), préparée lors de ses périodes de formation ou d'activité en entreprise. Le candidat lors de sa présentation peut s'appuyer sur son travail sous forme papier ou numérique.

Seront traités dans cette étude de cas les trois points suivants :

- un travail pratique et réel d'organisation du merchandising d'un rayon au sein de son univers marchand,
- un travail sur l'approvisionnement permanent et saisonnier,
- un travail sur l'animation et l'optimisation des ventes d'une opération commerciale dans son univers marchand.

Les évaluateurs précisent au candidat les conditions de restitution de l'étude.

Le candidat remet son étude de cas aux évaluateurs et soutient ses travaux.

Les évaluateurs avisent le candidat qu'il devra justifier tous ses choix sur l'organisation générale et sa capacité à faire des propositions d'amélioration au niveau des implantations proposées et à argumenter l'opération commerciale sur les aspects budgétaires.

Présentation de preuve(s) : sans objet.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	Guide RC	6	09/04/2009	14/12/2009	18/31

Le Document de Synthèse de Pratique Professionnelle (sauf dans le cas d'un CCS):

Ce document permet au (à la) candidat(e) de mettre en valeur ses compétences en décrivant, de manière détaillée et à partir d'exemples concrets, les activités professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

Le (la) candidat(e) a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description.

A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à la mise en situation professionnelle, le binôme d'évaluateurs évaluera les acquis du (de la) candidat(e) et les comparera aux requis de l'activité constitutive du titre.

L'entretien (seulement pour le CCS):

L'entretien pour l'obtention d'un CCS a pour objectif de vérifier la maîtrise des compétences requises pour le certificat.

RCC07 CONDITIONS DE PRESENCE ET D'INTERVENTION DES EVALUATEURS: Protocole d'intervention

Les évaluateurs disposent d'un temps de travail de préparation et d'un temps de validation. Ils assurent la transmission de consignes, ont une attitude active, observent et posent des questions afin de compléter et clarifier leurs éléments d'appréciation.

Le binôme d'évaluateurs est présent pendant toute la durée de l'épreuve.

Conditions particulières de composition :

Le binôme d'évaluateurs est composé d'un professionnel ayant un statut de cadre et d'un formateur tous deux issus du secteur Commerce Distribution. Ce sont des professionnels ayant l'expérience du commerce et du management d'équipe en magasin.

RCC08 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 17/11/2009

Auteur: STEPHAN ROBERT

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

Date de dernière mise à jour: 14/12/2009

RCC09 CODE DU RCC: RCC-01582-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	Guide RC	6	09/04/2009	14/12/2009	19/31

CERTIFICATION D'UN C.C.P.

Gérer les résultats économiques d'un univers marchand

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	Guide RC	6	09/04/2009	14/12/2009	20/31

REFERENTIEL DE CERTIFICATION D'UN C.C.P.

RCC01 INTITULE DU CERTIFICAT:

Gérer les résultats économiques d'un univers marchand

Code du certificat: CP-000828

RCC02 REFERENCE DU OU DES TITRE(S) DE RATTACHEMENT:

- MANAGER D'UNIVERS MARCHAND (TP-00136)

RCC03 CARACTERISTIQUE DE L'ACTIVITE-TYPE:

Définition et description de l'activité-type:

Définition : Le M.U.M. analyse les indicateurs de gestion de son tableau de bord et bâtit des plans d'action pour atteindre les objectifs négociés avec sa hiérarchie. Il établit des prévisions de chiffre d'affaires, de marges et de frais généraux en tenant compte des impératifs de l'enseigne et de son marché potentiel.

Description : La mise en oeuvre de l'activité nécessite un travail important de réflexion, d'analyse et de synthèse.

Le M.U.M. renseigne son tableau de bord et analyse tous les paramètres de gestion en mesurant les écarts constatés par rapport aux objectifs ; il met en place des plans d'actions correctives nécessaires et contrôle les résultats.

Il définit les objectifs et les budgets de son univers marchand et prépare les prévisions annuelles et mensuelles qu'il soumet à sa hiérarchie.

Il organise les inventaires, analyse les causes des écarts et assure la mise en oeuvre des procédures internes et des moyens de lutte contre les démarques.

Contexte et conditions de réalisation de l'activité-type:

Cette activité s'exerce au bureau, propice à la réflexion et à la concentration, équipé de l'outil bureautique.

RCC04 LISTE DES COMPETENCES CONSTITUTIVES DE L'ACTIVITE TYPE:

- Analyser les indicateurs de gestion du tableau de bord et bâtir des plans d'action pour atteindre les objectifs de l'univers marchand
- Etablir des prévisions en tenant compte des préconisations de l'enseigne et de son marché potentiel

RCC05 CRITERES D'APPRECIATION ET SEUILS REQUIS POUR LA TENUE DE L'ACTIVITE-TYPE:

Les évaluateurs, au regard des critères ci-dessous, déterminent si le candidat maîtrise les compétences requises à l'exercice de l'activité type de l'emploi.

Chacune des compétences de l'activité type "Gérer les résultats économiques d'un univers marchand" est validée en fonction d'un certain nombre de critères.

A chacun de ces critères, à l'aide d'une grille d'évaluation, les évaluateurs répondent par "OUI" ou par "NON".

Ils disposent également de grilles d'aide présentant les champs d'observation des critères.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	Guide RC	6	09/04/2009	14/12/2009	21/31

ANALYSER LES INDICATEURS DE GESTION DU TABLEAU DE BORD, BATIR DES PLANS D'ACTION POUR ATTEINDRE LES OBJECTIFS

Critères :

- Les résultats analysés de l'activité de l'univers sont conformes aux objectifs,
- Les plans d'action mis en place pour corriger les écarts et atteindre les objectifs sont suivis.

ETABLIR DES PREVISIONS EN TENANT COMPTE DES PRECONISATIONS DE L'ENSEIGNE ET DE SON MARCHE POTENTIEL

Critères :

- Les prévisions sont établies suivant une méthodologie cohérente,
- Le choix de la méthodologie est adapté.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	Guide RC	6	09/04/2009	14/12/2009	22/31

MODALITES D'EVALUATION

RCC06 DISPOSITIF D'EVALUATION

Type d'évaluation	Durée maximum	Observations
Situation professionnelle	1 heure 20	dont 40 minutes de préparation pour le candidat
Présentation de preuves		
Entretien (pour CCS)		

Cadre de la situation professionnelle observable en direct ou en différé:

1°) L'objet de la mise en situation professionnelle

Toutes les compétences de l'activité sont évaluées dans le cadre de mises en situations professionnelles :

- Analyser les indicateurs de gestion du tableau de bord, bâtir des plans d'action pour atteindre les objectifs,
- Etablir des prévisions en tenant compte des préconisations de l'enseigne et de son marché potentiel.

2°) Les moyens minimaux de la mise en oeuvre de la mise en situation professionnelle

Eléments matériels et humains :

Le site organisateur, met à disposition des évaluateurs et des candidats :

- un espace individuel de préparation pour chaque candidat,
- une salle d'épreuve équipée d'un ordinateur et d'un vidéoprojecteur avec son écran.

Dans le cas d'un nombre important d'évaluateurs, il y a possibilité d'installer des écrans en double, afin de faciliter le travail des évaluateurs et des candidats.

Le site organisateur, met à la disposition 2 évaluateurs par candidat.

Un surveillant est prévu pour les candidats en début de session pour la préparation à l'épreuve.

3°) Les modalités de réalisation

Le candidat dispose d'une série de documents de gestion en rapport avec les performances et les évolutions envisagées d'un univers marchand, dans un des quatre domaines prédominants : "Equiperment de la Personne", "Equiperment de la Maison", "Produits de Grande Consommation" ou "Produits Frais".

Pendant sa préparation, le candidat doit prendre connaissance et exploiter les documents de gestion suivants :

- Un tableau de bord comprenant des informations sur l'activité commerciale, l'exploitation, la productivité et les stocks.
- Un document comprenant un complément d'information pour l'année N et des informations (évolution, concurrence, calendrier) pour l'année N+1.

A partir de ces documents, le candidat démontre dans un premier temps, sa capacité à :

- Analyser et commenter les résultats de l'exercice N,
- Proposer un plan d'action pour améliorer les résultats.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	Guide RC	6	09/04/2009	14/12/2009	23/31

Dans un deuxième temps, le candidat explique la méthodologie qu'il va adopter pour l'établissement des prévisions N+1.

Les évaluateurs précisent au candidat le travail attendu et les conditions de réalisation de cette épreuve.

Présentation de preuve(s) : sans objet.

Le Document de Synthèse de Pratique Professionnelle (sauf dans le cas d'un CCS):

Ce document permet au (à la) candidat(e) de mettre en valeur ses compétences en décrivant, de manière détaillée et à partir d'exemples concrets, les activités professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

Le (la) candidat(e) a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description.

A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à la mise en situation professionnelle, le binôme d'évaluateurs évaluera les acquis du (de la) candidat(e) et les comparera aux requis de l'activité constitutive du titre.

L'entretien (seulement pour le CCS):

L'entretien pour l'obtention d'un CCS a pour objectif de vérifier la maîtrise des compétences requises pour le certificat.

RCC07 CONDITIONS DE PRESENCE ET D'INTERVENTION DES EVALUATEURS: Protocole d'intervention

Les évaluateurs disposent d'un temps de travail de préparation et d'un temps de validation. Ils assurent la transmission de consignes, ont une attitude active, observent et posent des questions afin de compléter et clarifier leurs éléments d'appréciation.

Le binôme d'évaluateurs est présent pendant toute la durée de l'épreuve.

Conditions particulières de composition :

Le binôme d'évaluateurs est composé d'un professionnel ayant un statut de cadre et d'un formateur tous deux issus du secteur Commerce Distribution. Ce sont des professionnels ayant l'expérience du commerce et du management d'équipes en magasin.

RCC08 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 17/11/2009

Auteur: STEPHAN ROBERT

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

Date de dernière mise à jour: 14/12/2009

RCC09 CODE DU RCC: RCC-01583-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	Guide RC	6	09/04/2009	14/12/2009	24/31

CERTIFICATION D'UN C.C.P.

Manager l'équipe d'un univers marchand

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	Guide RC	6	09/04/2009	14/12/2009	25/31

REFERENTIEL DE CERTIFICATION D'UN C.C.P.

RCC01 INTITULE DU CERTIFICAT:

Manager l'équipe d'un univers marchand

Code du certificat: CP-000829

RCC02 REFERENCE DU OU DES TITRE(S) DE RATTACHEMENT:

- MANAGER D'UNIVERS MARCHAND (TP-00136)

RCC03 CARACTERISTIQUE DE L'ACTIVITE-TYPE:

Définition et description de l'activité-type visée:

Définition : Le M.U.M. organise et contrôle le travail de son équipe.

Il maintient un climat social favorable à l'atteinte des objectifs économiques.

Il contribue au recrutement, à l'évaluation et à l'évolution de ses collaborateurs ; il les fait adhérer aux valeurs de l'entreprise.

Description : Le M.U.M. planifie et contrôle le travail de son équipe ; il veille au respect du règlement intérieur et de la législation sociale.

Il participe au recrutement des membres de son équipe, assure leur formation et les accompagne dans leur évolution de carrière.

Il dynamise et implique ses collaborateurs en fonction des objectifs à atteindre et les fait adhérer aux projets commerciaux de l'univers marchand et aux valeurs de l'entreprise.

Pour cela, le M.U.M. met en œuvre des capacités relationnelles et sociales.

Contexte et conditions de réalisation de l'activité-type:

Cette activité s'exerce :

- sur la surface de vente et en réserve pour dynamiser et contrôler l'équipe dans les tâches quotidiennes,
- au bureau, pour les entretiens individuels et pour planifier le travail de son équipe,
- en salle de réunion, pour les différentes actions de formation, d'information et d'animation collective.

RCC04 LISTE DES COMPETENCES CONSTITUTIVES DE L'ACTIVITE TYPE:

- Planifier et vérifier le travail de l'équipe de l'univers marchand
- Former et faire évoluer les collaborateurs de l'univers marchand
- Faire adhérer l'équipe aux projets commerciaux de l'univers marchand

RCC05 CRITERES D'APPRECIATION ET SEUILS REQUIS POUR LA TENUE DE L'ACTIVITE-TYPE:

Les évaluateurs, au regard des critères ci-dessous, déterminent si Le candidat maîtrise les compétences requises à l'exercice de l'activité type de l'emploi.

Chacune des compétences de l'activité type "Manager l'équipe d'un univers marchand" est validée en fonction d'un certain nombre de critères.

A chacun de ces critères, à l'aide d'une grille d'évaluation, les évaluateurs répondent par "OUI" ou par "NON".

Il dispose également de grilles d'aide présentant les champs d'observation des critères.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	Guide RC	6	09/04/2009	14/12/2009	26/31

PLANIFIER ET VERIFIER LE TRAVAIL DE L'EQUIPE DE L'UNIVERS MARCHAND

Critères :

- Les horaires de travail respectent le Code du Travail et la Convention Collective,
- Les horaires (pauses, repos, nocturnes, RTT et congés payés) sont équitables et en relation avec les flux clients,
- Les indicateurs de gestion des ressources humaines (absentéisme, accident du travail, surcharges saisonnières ou ponctuelles, etc. ...) sont conformes aux objectifs.

FORMER ET FAIRE EVOLUER LES COLLABORATEURS DE L'UNIVERS MARCHAND

Critères :

- La détection des besoins en formation de son équipe et la planification des actions nécessaires à mettre en place.
- Les besoins en formation détectés et le plan de formation sont en adéquation.
- Les techniques de construction et de réalisation d'une action de formation sont appliquées

FAIRE ADHERER L'EQUIPE AUX PROJETS COMMERCIAUX DE L'UNIVERS MARCHAND

Critère :

- La stratégie mise en place pour rassembler son équipe autour d'un projet est cohérente et dynamique.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	Guide RC	6	09/04/2009	14/12/2009	27/31

MODALITES D'EVALUATION

RCC06 DISPOSITIF D'EVALUATION

Type d'évaluation	Durée maximum	Observations
Situation professionnelle	1 heure	dont 20 minutes de préparation pour le candidat
Présentation de preuves		
Entretien (pour CCS)		

Cadre de la situation professionnelle observable en direct ou en différé:

1°) L'objet de la mise en situation professionnelle

Toutes les compétences du Titre, sont évaluées au cours de cette synthèse. dans le cadre de mises en situations professionnelles :

- Planifier et vérifier le travail de l'équipe de l'univers marchand
- Former et faire évoluer les collaborateurs de l'univers marchand
- Faire adhérer l'équipe aux projets commerciaux de l'univers marchand

2°) Les moyens minimaux de la mise en oeuvre de la mise en situation professionnelle

Eléments matériels et humains :

Le site organisateur, met à disposition des évaluateurs et des candidats :

- un espace individuel de préparation pour chaque candidat.
- une salle d'épreuve équipée d'un ordinateur et d'un vidéoprojecteur avec son écran.

Dans le cas d'un nombre important d'évaluateurs, il y a possibilité d'installer des écrans en double, afin de faciliter le travail des évaluateurs et des candidats.

Le site organisateur, met à la disposition 2 évaluateurs par candidat.

Un surveillant est prévu pour les candidats en début de session pour la préparation à l'épreuve.

3°) Les modalités de réalisation

Le candidat doit au travers de plusieurs situations managériales, démontrer sa capacité à :

- assurer le suivi du travail de ses collaborateurs, de son équipe, individuellement et collectivement,
- résoudre des problèmes organisationnels au sein d'un univers marchand,
- contribuer à l'évolution de son équipe en maintenant un bon climat de travail,
- détecter des besoins de formation et organiser des actions de formation pour faire progresser ses collaborateurs,
- définir une stratégie à mettre en place pour rassembler son équipe autour d'un projet.

Les membres du binôme évaluateur précisent au candidat le travail attendu et les conditions de réalisation de cette épreuve.

Présentation de preuve(s) : sans objet.

Le Document de Synthèse de Pratique Professionnelle (sauf dans le cas d'un CCS):

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	Guide RC	6	09/04/2009	14/12/2009	28/31

Ce document permet au (à la) candidat(e) de mettre en valeur ses compétences en décrivant, de manière détaillée et à partir d'exemples concrets, les activités professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

Le (la) candidat(e) a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description.

A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à la mise en situation professionnelle, le binôme d'évaluateurs évaluera les acquis du (de la) candidat(e) et les comparera aux requis de l'activité constitutive du titre.

L'entretien (seulement pour le CCS):

L'entretien pour l'obtention d'un CCS a pour objectif de vérifier la maîtrise des compétences requises pour le certificat.

**RCC07 CONDITIONS DE PRESENCE ET D'INTERVENTION DES EVALUATEURS:
Protocole d'intervention**

Les évaluateurs disposent d'un temps de travail de préparation et d'un temps de validation. Ils assurent la transmission de consignes, ont une attitude active, observent et posent des questions afin de compléter et clarifier leurs éléments d'appréciation.

Le binôme d'évaluateurs est présent pendant toute la durée de l'épreuve.

Conditions particulières de composition :

Le binôme d'évaluateurs est composé d'un professionnel ayant un statut de cadre et d'un formateur tous deux issus du secteur Commerce Distribution. Ce sont des professionnels ayant l'expérience du commerce et du management d'équipes en magasin.

RCC08 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 17/11/2009

Auteur: STEPHAN ROBERT

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

Date de dernière mise à jour: 14/12/2009

RCC09 CODE DU RCC: RCC-01584-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	Guide RC	6	09/04/2009	14/12/2009	29/31

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
MUM	TP-00136	Guide RC	6	09/04/2009	14/12/2009	30/31

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 art ou un procédé quelconques."



association nationale pour la formation professionnelle des adultes
Ministère chargé de l'emploi