

### **3. REFERENTIEL METIER**

« Responsable de magasin »

*Branche professionnelle des commerces de gros*

Secteur interindustriel

1. Gérer l'activité de l'entrepôt
2. Gérer l'activité du magasin
3. Développer et gérer la relation client
4. Gérer les aspects financiers du point de vente
5. Participer à la définition de la politique commerciale du point de vente
6. Encadrer une équipe

*Version du 4/5/2004*

# CARACTERISTIQUES DES ENTREPRISES DONT SONT ISSUS LES TITULAIRES DU GROUPE DE TRAVAIL

« Responsable de magasin »  
Secteur interindustriel

<b>Missions principales du métier</b>	Gérer un point de vente, aménager et organiser l'espace en vue de développer les ventes de produits, de matériels ou de services développer Assurer la gestion du personnel sur le point de vente et accueillir les clients				
<b>Autre dénomination du métier</b>	Responsable d'agence, responsable point de vente				
<b>Lieu d'exercice du métier</b>	<i>Point de vente</i>	<i>Entrepôt</i>	<i>Plate-forme</i>	<i>Itinérant</i>	<i>Autre</i>
	90 %	-	-	10 %	-
<b>Matériel utilisé (véhicule notamment)</b>	Les outils informatiques de l'entreprise liés à la gestion, la logistique ...				

# REFERENTIEL METIER

« Responsable de magasin »  
Secteur interindustriel

SAVOIRS ET SAVOIR-FAIRE COMMUNS A L'ENSEMBLE DU METIER	
Savoirs	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les familles de produits, leurs caractéristiques, les références leur désignation, leur performance</li> <li>- L'emplacement des produits et marchandises dans l'entrepôt</li> <li>- Les consignes et règles de sécurité en matière de protection des biens et des personnes</li> <li>- Les prix pratiqués sur le marché</li> <li>- Les caractéristiques de la concurrence</li> <li>- Le règlement intérieur</li> <li>- la politique commerciale de l'entreprise, du groupe</li> <li>- les salons, revues spécialisées</li> <li>- les revues éditées par l'entreprise</li> <li>- les tendances du marché, données générales, y compris macro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Veiller à la propreté, aux conditions d'accueil du point de vente</li> <li>- Veiller aux aspects extérieurs du point de vente contribuant à l'accueil, propreté, places de parking libérées</li> <li>- Veiller à la mise à disposition pour les clients des documents d'information, des tarifs et autres supports</li> <li>- Veiller aux aspects qualitatifs de l'espace de vente, mur, sol, éclairage,</li> <li>- Contrôler la qualité du point accueil du point de vente (sièges, machine à café, ...)</li> <li>- Se substituer à un vendeur en cas d'affluence, pour aider un vendeur dans son acte de vente</li> <li>- Prendre en charge rapidement un appel téléphonique, identifier la demande, répondre, mettre en attente, transférer, ...</li> <li>- Veiller à l'application du règlement intérieur</li> <li>- Transmettre des informations importantes sur les ventes, sur les clients aux différents services de l'entreprise</li> <li>- Analyser les statistiques de vente</li> <li>- Réaliser un inventaire tournant</li> <li>- Proposer des actions des solutions en vue d'améliorer le fonctionnement du point de vente</li> <li>- Utiliser la messagerie électronique</li> <li>- Utiliser Internet dans la prise de commande, la demande de devis, de documentation, ...</li> <li>- Analyser les principaux postes d'un compte d'exploitation</li> </ul>

Responsable de Magasin

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Calculer les taux de démarque connue et inconnue</li><li>- Calculer un taux de marge</li><li>- Rédiger une note d'information claire, concise et compréhensible</li></ul>
--	---

# REFERENTIEL METIER

« Responsable de magasin »  
Secteur interindustriel

<b>DOMAINE D'ACTIVITE : GERER L'ACTIVITE DE L'ENTREPOT</b>	
<b>Savoirs</b>	<b>Savoir-faire</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- les achats de marchandises prévus et en cours</li> <li>- Les logiciels informatiques liés à la logistique de l'entreprise</li> <li>- les seuils pratiqués en matière de stock mini et maxi selon la saisonnalité des produits</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utiliser le ou les logiciels liés à la logistique en vigueur dans l'entreprise</li> <li>- Veiller à la mise à jour des tarifs, y compris ceux qui ont fait l'objet de négociation</li> <li>- Gérer la rotation des stocks</li> <li>- Identifier les stocks dormants</li> <li>- Proposer des solutions pour éliminer des stocks dormants</li> <li>- Gérer de façon pertinente les emplacements des produits dans l'entrepôt</li> <li>- Veiller à l'application des règles de sécurité dans l'entrepôt</li> <li>- Veiller à ce que l'environnement de l'entrepôt offre les meilleures conditions possibles en terme de sécurité</li> <li>- Veiller à l'entretien des infrastructures (propreté, bon état, ...)</li> <li>- Proposer les investissements nécessaires pour l'entretien ou la réparation des infrastructures</li> <li>- Rechercher les meilleurs prestataires et tarifs pour l'entretien ou la réparation des infrastructures</li> <li>- Analyser les caractéristiques des prestations proposées par les transporteurs</li> <li>- Sélectionner les prestataires en matière de transport</li> <li>- Contrôler la conformité des réceptions effectuées en termes quantitatif, qualitatif et administratif</li> <li>- Organiser de façon pertinente et rationnelle le travail de réception</li> <li>- Transmettre les informations importantes en vue de contribuer à une meilleure organisation du travail en réception</li> </ul>

Responsable de Magasin

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transmettre de façon claire et compréhensible des informations par oral</li> <li>- Identifier des pratiques innovantes ou nouvelles pouvant être transférées dans l'entreprise</li> <li>- Identifier la faisabilité et la pertinence d'un transfert de pratiques nouvelles dans l'entreprise</li> <li>- Identifier tout symptôme ou signe qui pourrait être à l'origine d'un dysfonctionnement, problème à venir</li> <li>- Identifier les écarts de stocks et les raisons de ces écarts</li> <li>- Identifier les causes de la démarque</li> <li>- Proposer des solutions en vue de réduire la démarque</li> <li>- Identifier les symptômes, les situations pouvant occasionner une rupture ou un surstock</li> <li>- Anticiper à partir des symptômes observés, toute rupture de stock ou surstock</li> <li>- Gérer les stocks de consommables</li> </ul>
<p><b>Résultats</b> : Des stocks minimums dans le respect des seuils en vigueur dans l'entreprise, sans rupture et sans surstock  Des réceptions effectuées correctement sur les plans quantitatif, qualitatif et administratif  Un environnement sécurisé</p>	

# REFERENTIEL METIER

## « Responsable de magasin » Secteur interindustriel

<b>DOMAINE D'ACTIVITE : GERER L'ACTIVITE DU MAGASIN</b>	
<b>Savoirs</b>	<b>Savoir-faire</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les règles en matière de PLV (Publicité sur le Lieu de Vente)</li> <li>- Le planning de présence du personnel les heures de pointe en matière de vente selon les jours de la semaine</li> <li>- les règles et procédures en matière de compte-rendu d'activité</li> <li>- les statistiques en matière de vente de la journée antérieure</li> <li>- les règles et consignes en vigueur en matière de geste commercial</li> <li>- Les règles et consignes en vigueur en matière de merchandising</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrôler la mise en place de la PLV de façon pertinente et dans le respect des règles de l'entreprise</li> <li>- Gérer la file d'attente des clients</li> <li>- Gérer les priorités en terme d'accueil des clients: clients présents, client au téléphone, ...</li> <li>- Implanter les produits et marchandises selon les règles de merchandising en vigueur dans l'entreprise</li> <li>- Implanter les produits selon la rotation des produits, leur accessibilité, par fournisseurs, par famille, par utilisation, ...</li> <li>- Veiller à l'animation du point de vente: PLV, nouvelle implantation, mise en avant, promotions, ...</li> <li>- Affecter le personnel disponible selon l'urgence et la priorité des activités à réaliser</li> <li>- Effectuer un accueil personnalisé auprès d'un client habituel</li> <li>- Identifier les raisons, les causes d'un litige avec un client, notamment par une écoute active des protagonistes</li> <li>- Gérer une situation conflictuelle en écoutant les acteurs, en restant calme, par une évaluation des enjeux de chacun</li> <li>- Résoudre un litige par une réponse qui satisfasse l'ensemble des acteurs et qui préserve les intérêts de l'entreprise</li> <li>- Identifier la pertinence de proposer à un client un geste commercial</li> <li>- Proposer des actions correctives en vue d'améliorer les ventes</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les raisons et les situations qui justifient les ventes</li> <li>- Contrôler la caisse</li> </ul>
<p><b>Résultats</b> : Un point de vente accueillant, tant au niveau de l'environnement que du personnel          Une demande client satisfaite dans une bonne relation commerciale          Un point de vente qui représente les valeurs de l'entreprise ou du groupe          Une prise en charge du client qui contribue à le fidéliser</p>	

# REFERENTIEL METIER

« Responsable de magasin »  
Secteur interindustriel

<b>DOMAINE D'ACTIVITE : DEVELOPPER ET GERER LA RELATION CLIENT</b>	
<b>Savoirs</b>	<b>Savoir-faire</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- les heures de pointe en matière de vente selon les jours de la semaine</li> <li>- les règles et procédures en matière de compte-rendu d'activité</li> <li>- les statistiques en matière de vente de la journée antérieure (année n-1)</li> <li>- les règles et consignes en vigueur en matière de geste commercial</li> <li>- les activités du client</li> <li>- le tissu économique local</li> <li>- les modalités pratiquées en matière de crédit au client</li> <li>- les modalités de mise en place de challenges clients, le budget consacré à ces évènements ou d'autres</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyser les rapports de visite ou résultats des vendeurs itinérants</li> <li>- Identifier le potentiel d'achat des clients du secteur</li> <li>- Participer avec les vendeurs itinérants à la prospection des clients ou à son organisation</li> <li>- Veiller à l'application des règles en matière de politique commerciale, taux de remise, promotions, ...</li> <li>- Proposer la mise en place d'une politique commerciale avec les vendeurs itinérants</li> <li>- Mettre en œuvre une politique commerciale avec les vendeurs itinérants</li> <li>- Contrôler le règlement des litiges clients, les impayés</li> <li>- Régler les litiges clients en impliquant les acteurs de l'entreprise concernés</li> <li>- Identifier les clients susceptibles de participer à des évènements organisés par l'entreprise</li> <li>- Négocier en interne ou en externe la prise en charge de la participation des clients à des évènements</li> <li>- Organiser des évènements sur le point de vente et gérer les aspects de logistique: invitation, budget, ...</li> <li>- Gérer le budget imparti à l'organisation d'évènements</li> <li>- Organiser des challenges pour les clients</li> <li>- Concevoir des supports d'information, de communication: offre promotionnelle, plaquette de présentation</li> </ul>

Responsable de Magasin

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Impliquer le personnel dans la réalisation d'actions promotionnelles</li> <li>- Proposer l'inscription de clients à des formations</li> <li>- Proposer au client des prestations qu'il pourrait réaliser</li> </ul>
<p><b>Résultats</b> : Des actions, des évènements qui contribuent à transformer des nouveaux clients en clients Des actions, des évènements qui contribuent à fidéliser les clients</p>	

# REFERENTIEL METIER

« Responsable de magasin »  
Secteur interindustriel

<b>DOMAINE D'ACTIVITE : GERER LES ASPECTS FINANCIERS DU POINT DE VENTE</b>	
<b>Savoirs</b>	<b>Savoir-faire</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- les règles et procédures en matière de compte-rendu d'activité</li> <li>- le tissu économique local</li> <li>- les modalités pratiquées en matière de crédit au client</li> <li>- les objectifs de vente de l'année N</li> <li>- Le chiffre d'affaires de l'année n-1 et autres données de l'année N-1</li> <li>- les charges mensuelles fixes</li> <li>- les principaux postes du compte d'exploitation et leur signification</li> <li>- les explications concernant les variations des postes de charge à l'initiative de l'entreprise ou du groupe</li> <li>- les investissements prévus</li> <li>- le taux de marge minimum à respecter</li> <li>- le coût du transport</li> <li>- la valorisation des charges de structures du groupe</li> <li>- le document unique pour l'évaluation des risques</li> <li>- les procédures en vigueur en matière de remise en banque</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valoriser les immobilisations en matière de stocks</li> <li>- Identifier les écarts des immobilisations en matière de stocks et les expliquer</li> <li>- Définir le coût de l'organisation d'événements commerciaux</li> <li>- Proposer le budget à affecter au personnel: prime ou autres</li> <li>- Valoriser une offre promotionnelle et mesurer l'incidence sur le taux de marge global</li> <li>- Mettre en place des actions en vue de limiter la démarque, procédures anti-vol, emplacement des produits, ...</li> <li>- Analyser les écarts sur les principaux postes du compte d'exploitation par rapport au prévisionnel</li> <li>- Identifier les raisons de ces écarts constatés sur les principaux postes du compte d'exploitation</li> <li>- Mettre en place des actions correctives sur les stocks, et autres postes pour lesquels le responsable peut intervenir</li> <li>- Valoriser les mesures prises en matière de sécurité</li> <li>- Identifier les événements externes susceptibles d'influencer les postes du compte d'exploitation</li> <li>- Effectuer les remises en banque dans le respect des procédures</li> <li>- Surveiller le montant des impayés</li> <li>- Mettre en place des actions en vue de résoudre les défauts de paiements, les impayés, les retards de paiement</li> <li>- Analyser les chiffres journaliers des ventes et identifier les aléas ou écarts par rapport aux prévisions</li> </ul>

Responsable de Magasin

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les causes qui pourraient expliquer en partie les écarts constatés sur les ventes</li> <li>- Analyser les procédures pouvant être à l'origine des écarts de vente: tarif, promotion, conditions d'achat, ...</li> <li>- Surveiller les mouvements concernant les charges variables, carburant, téléphone, ...</li> <li>- Analyser l'adéquation entre activité/chiffre d'affaires et l'évolution des charges fixes et variables</li> <li>- Participer à l'élaboration du budget d'équipement</li> </ul>
<p><b>Résultats</b> : Justifier les écarts concernant les postes de charges dont la responsabilité incombe au responsable du point de vente  Réaliser les prévisions: CA et marge et justifier des écarts  Mettre en place des actions, ou évènements dans le respect de la politique commerciale et financière de l'entreprise</p>	

# REFERENTIEL METIER

« Responsable de magasin »  
Secteur interindustriel

<b>DOMAINE D'ACTIVITE : PARTICIPER A LA DEFINITION DE LA POLITIQUE COMMERCIALE DU POINT DE VENTE</b>	
<b>Savoirs</b>	<b>Savoir-faire</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- les objectifs de vente de l'année N</li> <li>- Le chiffre d'affaires de l'année N-1 et autres données de l'année N-1</li> <li>- les charges mensuelles fixes</li> <li>- les principaux postes du compte d'exploitation et leur signification</li> <li>- les investissements prévus</li> <li>- le taux de marge minimum à respecter</li> <li>- le coût du transport</li> <li>- la valorisation des charges de structure du groupe</li> <li>- les habitudes d'achat des clients</li> <li>- les familles mouvementées et les produits les plus vendus</li> <li>- les informations, observations émanant de la force commerciale</li> <li>- les fournisseurs référencés par ordre de priorité</li> <li>- les possibilités offertes à l'entreprise d'adapter son assortiment selon le marché local</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adapter les remises selon le type de client</li> <li>- Identifier les fournisseurs avec lesquels il convient de travailler en concertation</li> <li>- Créer des partenariats avec certains fournisseurs</li> <li>- Recommander à son responsable des améliorations en matière de politique commerciale, prix, référence, services</li> <li>- Augmenter les recommandations préconisées en matière d'amélioration de la politique commerciale</li> <li>- Favoriser les produits fabriqués par le groupe</li> <li>- Identifier les produits à mettre en avant dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise</li> <li>- Analyser les résultats d'une campagne publicitaire, d'un mailing, éventuellement d'une promotion, ...</li> <li>- Mettre en place des actions correctives au regard des résultats d'une action promotionnelle, d'un mailing, ...</li> <li>- Proposer des recommandations sur les modalités de mise en œuvre d'une campagne publicitaire</li> <li>- Assurer une veille technique et concurrentielle</li> <li>- Adapter son assortiment en fonction du marché local selon les possibilités offertes par l'entreprise</li> </ul>
<p><b>Résultats</b> : Une stratégie commerciale adaptée aux caractéristiques de la politique commerciale de l'entreprise et aux particularités du marché local Des produits promus de façon pertinente dans un souci de préserver la rentabilité de l'entreprise</p>	

# REFERENTIEL METIER

« Responsable de magasin »  
Secteur interindustriel

<b>DOMAINE D'ACTIVITE : ENCADRER UNE EQUIPE</b>	
<b>Savoirs</b>	<b>Savoir-faire</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- les objectifs de vente de l'année N</li> <li>- Le chiffre d'affaires de l'année N-1 et autres données de l'année N-1</li> <li>- les charges mensuelles fixes</li> <li>- le taux de marge minimum à respecter</li> <li>- la valorisation des charges de structures du groupe</li> <li>- la stratégie commerciale pratiquée par l'entreprise, le groupe</li> <li>- les habitudes d'achat des clients</li> <li>- les informations, observations émanant de la force commerciale</li> <li>- les fournisseurs référencés</li> <li>- les fiches de fonctions ou référentiels métiers en vigueur dans l'entreprise</li> <li>- les bases de la législation sociale</li> <li>- La convention collective applicable au secteur</li> <li>- les dispositions particulières prises par l'entreprise en matière de politique sociale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluer la capacité d'un salarié à exercer son métier</li> <li>- Identifier les performances d'un salarié dans l'exercice de son métier</li> <li>- Affecter les salariés au métier, voire aux activités appropriées</li> <li>- Participer au recrutement d'un salarié</li> <li>- Evaluer les compétences détenues au regard des compétences requises en vue d'identifier les écarts</li> <li>- Définir le plan d'actions pour faire acquérir à un salarié les compétences manquantes: accompagnement, formation</li> <li>- Participer à l'entretien annuel d'appréciation des performances des salariés</li> <li>- Réaliser un entretien annuel d'appréciation des performances des salariés</li> <li>- Créer un environnement, une organisation de travail dont les caractéristiques permettent aux salariés de se motiver</li> <li>- Créer un climat convivial avec ses salariés dans le respect des pratiques professionnelles</li> <li>- Identifier les causes d'un problème avec un salarié par une écoute et un diagnostic fondé sur les faits</li> <li>- Sanctionner un salarié (positivement et négativement)</li> <li>- Résoudre les différends avec un ou plusieurs salariés d'une façon équitable</li> <li>- Transmettre des informations aux salariés afin de les aider à mieux comprendre le sens de leur travail et à l'améliorer</li> </ul>

Responsable de Magasin

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier le potentiel d'un salarié à occuper un emploi d'un niveau supérieur en lui confiant des missions nouvelles</li> <li>- Contrôler les résultats à l'issue de missions nouvelles confiées à des salariés</li> <li>- Identifier les souhaits d'un salarié à occuper un emploi de niveau supérieur selon les disponibilités offertes par l'entreprise</li> <li>- Animer une réunion de salariés dans un temps restreint tout en transmettant un contenu de façon claire</li> <li>- Identifier les symptômes d'une situation qui pourrait devenir problématique et anticiper la situation</li> <li>- Mettre en place des challenges ou autres actions visant à récompenser les performances des salariés</li> <li>- Assurer une liberté d'expression des salariés dans le cadre de l'organisation du travail et d'un respect mutuel</li> <li>- Mobiliser ses salariés dans la résolution collective d'un problème</li> <li>- Mobiliser ses salariés autour de la résolution d'objectifs communs</li> <li>- Mettre en place un dispositif pertinent en vue d'intégrer un nouveau venu dans l'entreprise</li> <li>- Gérer les congés payés, les absences d'une façon équitable tout en maintenant une organisation du travail efficiente</li> <li>- Adopter un comportement en adéquation avec les responsabilités qui incombent à la fonction de responsable hiérarchique</li> </ul>
<p><b>Résultats</b> : Une équipe mobilisée autour de l'atteinte d'objectifs communs  Une organisation du travail pertinente et efficiente contribuant à l'atteinte des objectifs  Une équipe de salariés qui évolue dans un climat convivial</p>	