

FORMATION METIER - POEC

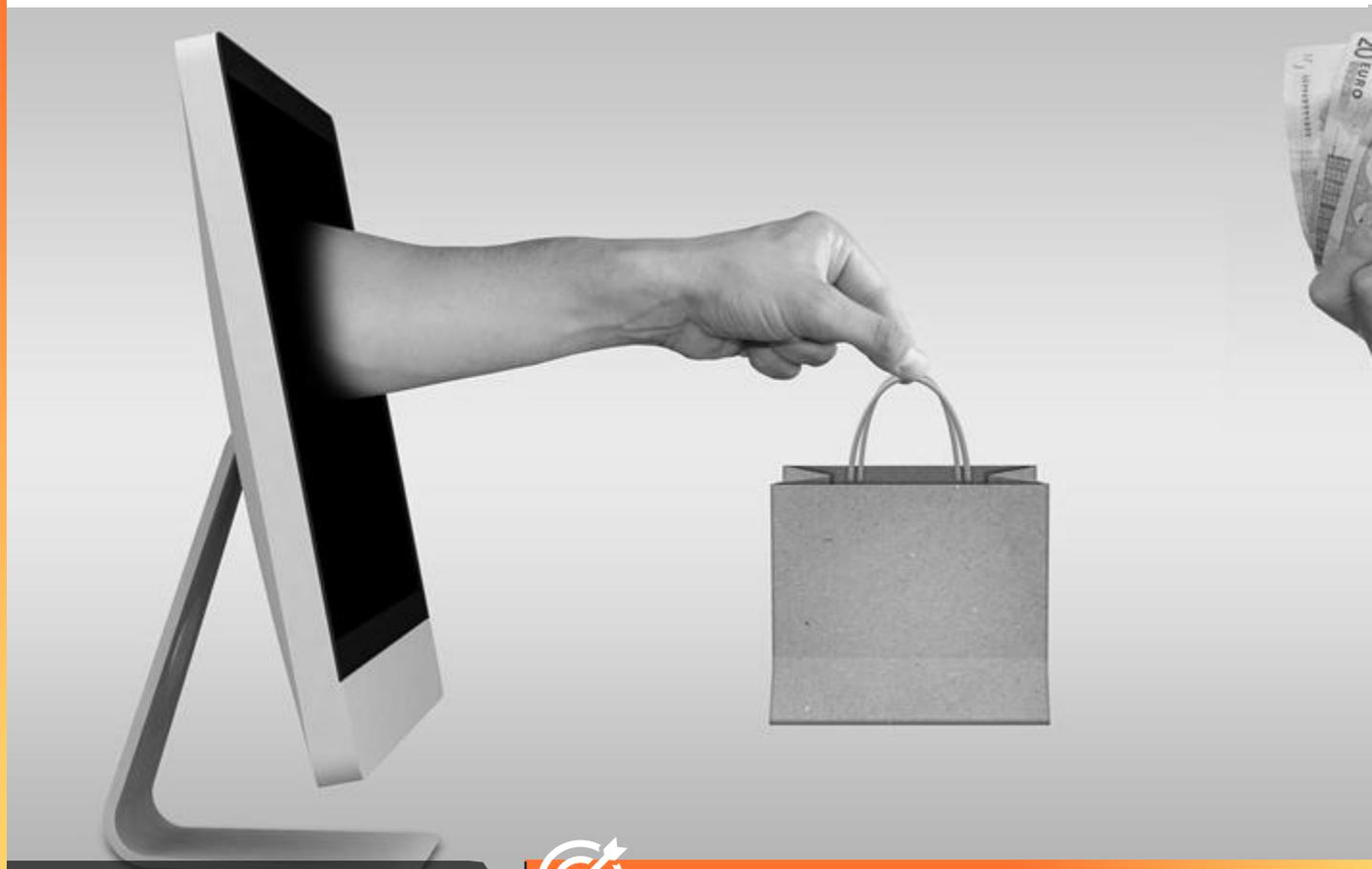
FORMATION METIER - ALTERNANCE

FORMATION MÉTIER – QUALIF

PARCOURS SUR MESURE

ADJOINT RESPONSABLE DE MAGASIN

PARCOURS DE 399 HEURES À TOULOUSE DU 17/12/2024 AU 20/03/2025



PUBLICS CONCERNÉS

Demandeurs.es d'emploi inscrit.e.s

PRÉ-REQUIS :

- Être titulaire d'un diplôme de niveau 3 (CAP, BEP) dans le secteur de la vente ou du commerce, ou expérience professionnelle de 3 ans minimum dans le commerce
- Sens du contact et de l'accueil client
- Curiosité pour les nouvelles technologies
- Bon niveau d'expression écrite et orale
- Rigueur et sens de l'organisation
- Sens de l'animation
- Avoir un projet professionnel en lien avec les débouchés de la formation

OBJECTIFS

1. Réaliser et suivre le business modèle d'un commerce phygital
2. Assurer l'accueil physique et la vente en magasin/boutique
3. Construire et animer une expérience client phygitale de qualité
4. Utiliser le marketing digital pour développer les ventes en omnicanal
5. Animer l'équipe d'une unité marchande
6. Gérer les stocks, la logistique et l'activité commerciale

DÉBOUCHÉS À L'ISSUE DU PARCOURS :

Assistant.e responsable de magasin, Assistant.e de magasin, Adjoint.e de rayon, Adjoint.e de magasin, Assistant.e manager...

ÉVOLUTIONS POSSIBLES :

Responsable de rayon, Responsable de magasin...



BLOC 1 ACCUEIL PERSONNALISÉ ET VENTE EN MAGASIN – 91 H

- De la prise de contact à la conclusion de la vente
- Adapter son comportement aux motivations de l'acheteur
- Réaliser la vente additionnelle : devenir force de proposition grâce au rebond informationnel et/ou commercial
- Techniques de zoning et de gestion des flux clients
- La surface de vente en 360° : animer le merchandising magasin
- Gérer les clients difficiles (réclamations, insatisfactions...)
- Accompagner dans la démonstration ou l'essayage
- Mettre en place et animer un événement (soldes, braderie, ventes privées...)
- Réaliser les encaissements et fidéliser
- Communiquer à l'oral de manière professionnelle (respect du client, distance, élégance...)

BLOC 2 EXPÉRIENCE CLIENT PHYGITALE ET OMNISCANALE – 98 H

- Fondamentaux du marketing digital et du E-commerce : comprendre les nouveaux modes et canaux de consommation et le parcours client omniscanal
- Social selling : utiliser efficacement les réseaux sociaux et les techniques d'influence, modérer une communauté...
- Comprendre le phygitale et les outils numériques physiques du magasin
- L'expérience client phygitale dans le point de vente
- Le parcours client en amont et en aval de la visite physique : acquisition, nursing, fidélisation : créer un plan d'actions commerciales et un tunnel de vente ubiquitaire (omniscanal) intégrant les offres commerciales, les services et le programme de fidélisation
- Le rôle de l'humain et des valeurs dans l'expérience client en magasin : sincérité, solidarité et soutien aux acteurs locaux, accompagnement conseil personnalisé du client, facilitation et gain de temps...
- Showrooming, webrooming : savoir s'adapter aux comportements du consommateur omniscanal
- Mettre en place le Click & Collect
- Les solutions clés en main pour débiter en phygitale sans se ruiner
- Business modèle de l'investissement phygitale
- Utilisation des données : comprendre les contraintes et opportunités du RGPD

BLOC 3 GÉRER LES STOCKS, LA LOGISTIQUE ET LE MAGASIN – 70 H

- Commerçant responsable : intégrer la RSE et le développement durable à son activité :
 - La réglementation environnementale, les normes, labels et certifications du commerce responsable et équitable
 - Sourcer des producteurs locaux et durables et valoriser ces partenariats
 - Savoir acheter au meilleur prix : négocier avec les fournisseurs
 - CA, coût, HT / TTC, marges, remises... : les notions essentielles du commerce et la gymnastique de calcul associée
- Excel : créer des tableaux et des formules de calcul
- Superviser l'approvisionnement : réception et contrôle des livraisons, stockage des marchandises en réserve, anticipation du réassort, réalisation des inventaires...
- Gérer ses stocks en flux tendu grâce à l'omniscanal de vente : outils de pilotage
- Gérer la livraison à domicile
- La démarque inconnue : causes, calcul et moyens de lutte et de prévention

Dont :

Formation : 364 H

Stage en entreprise : 35 H

FINANCEMENT

[Préparation Opérationnelle à l'Emploi Collective](#)

(POEC) 100 % financée

Cette action bénéficie du soutien du [Plan](#)

[d'Investissement dans les Compétences \(PIC\)](#)

CONDITIONS D'ADMISSION

Candidature via une plateforme dédiée

Participation à une réunion d'information

Test de motivation / projet

Test de culture commerciale

Test de culture numérique

Entretien individuel

DÉLAIS D'ACCÈS

Variable selon dispositif de financement – Nous contacter

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Blended learning : 50% présentiel / 50% distanciel

(adaptable selon situation sanitaire)

Ateliers training / mises en situations

Co-working

Pédagogie inversée

Outils numériques d'animation

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Quiz de validation des compétences

Cas pratiques / Mises en situation

Études de cas

Dossier professionnel

Soutenance finale

Examen Voltaire



Référente pédagogique :

Mme Vanessa GUYARD toulouse@evocime.com

Référentes administratives :

Mme Sylvie AUPRINCE / Mme Barbara DUHALDE

toulouse@evocime.com

Accessibilité :

Nos salles sont accessibles aux personnes à

mobilité réduite. Pour tous besoins spécifiques,

merci de contacter notre **Référent Accessibilité**

:

Mme Géraldine PINSON

accessibilite@evocime.com



Dont :

Formation : 364 H

Stage en entreprise : 35 H

VALIDATION

Attestation de compétences

Certificat Voltaire ([RS5199](#)) / Certificateur :

Woonoz / Date d'enregistrement : 29/05



CHIFFRES 2023

Taux de satisfaction des stagiaires :

93 %

Taux de retour à l'emploi à 6 mois :

75 %

Certification Voltaire :

Taux de présentation à l'examen : 91 %

Taux d'obtention de la certification :

94 % des candidats présents à l'examen

Mise à jour du 14/10/2024

- **Déstockage** : intégrer les invendus dans la stratégie commerciale pour mieux les gérer et réduire le gaspillage :
 - Réglementation liée au déstockage, spécificités et impacts sur la réputation de l'entreprise
 - Identifier les stocks dormants et le manque à gagner
 - Sélectionner les modes de déstockage les plus adaptés : promotions, soldes, prestataires de recyclage, sociétés d'échanges inter-entreprises, nouveaux acteurs de valorisation des surplus : les solutions anti-gaspi (Too good to go...), partenariats avec des structures de l'ESS, dons et ventes au personnel...

BLOC 4 MANAGEMENT DE PROXIMITÉ : ANIMER L'ÉQUIPE COMMERCIALE – 70 H

Contribuer au recrutement et à l'intégration de nouveaux collaborateurs.rices

- Les fondamentaux d'un process de recrutement + recruter sans discriminer (déontologie du recruteur)
- Tri CV, créer un questionnaire, mener un entretien de recrutement
- Mettre en place et appliquer une stratégie d'onboarding
- Tutorer les collègues ou les alternant.e.s

Coordonner l'activité et motiver l'équipe au quotidien

- Communication interpersonnelle : soigner sa relation aux autres
- Identifier le positionnement du magasin sur la zone de chalandise
- Réaliser une veille concurrentielle efficace sur la zone de chalandise
- Suivre les indicateurs de performance, analyser les chiffres et proposer des plans d'actions avec des objectifs SMART (suivi des objectifs commerciaux)
- Coordonner l'activité de l'équipe et ajuster la planification horaire
- Prendre la parole en public de façon motivante et structurée : réunion d'information périodique, brief opérationnel, réunion de résolution de problème récurrent
- Faire redescendre une directive : vendre une idée à son équipe
- Savoir mener des entretiens (félicitations, rappel de règles, recadrage, motivation / remotivation)
- Manager l'intergénérationnel et l'interculturel
- QVT : Savoir prévenir les risques psychosociaux et lutter contre les inégalités, discriminations, harcèlement...
- Manager la sécurité au travail et les risques professionnels : port des EPI, DUERP, audits tournants, briefs sécu, gestion des interventions externes...
- Remonter objectivement une situation, une problématique à sa hiérarchie, à l'oral ou à l'écrit (+ Préparation de la Certification Voltaire)

BLOC 5 COMPÉTENCES EMPLOYABILITÉ / PACK ASCENSION – 35 H

- Construire son plan d'actions de recherche d'emploi
- Le PITCH – Convaincre en 5 minutes : valoriser ses savoir-faire / qualités / expériences
- Construire son E-réputation
- Valoriser ses compétences sur Internet (réseaux sociaux, jobboards...)
- Activer et développer son réseau on- et offline
- Mettre en place et exploiter une veille professionnelle sur les évolutions du secteur et des attentes de clients
- Coaching individualisé

Référente pédagogique :

Mme Vanessa GUYARD toulouse@evocime.com

Référentes administratives :

Mme Sylvie AUPRINCE / Mme Barbara DUHALDE
toulouse@evocime.com

Accessibilité :

Nos salles sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Pour tous besoins spécifiques, merci de contacter notre **Référente Accessibilité** :

Mme Géraldine PINSON

accessibilite@evocime.com