

**Commission Paritaire Nationale
de l'Emploi et de la Formation Professionnelle
des Coopératives de Consommateurs**

**Certificat de Qualification Professionnelle
(C.Q.P.)**

Cahier des Charges Pédagogiques

**Partie Spécifique au Responsable
Magasin DISCOUNT**

Secrétariat assuré par la :
Fédération Nationale des Coopératives de Consommateurs (FNCC)
Tour Mattei – 207, rue de Bercy – 75012 Paris

**Cabinet MERHAND
09/01/2004**

SOMMAIRE

I. Définition de la Qualification	3 à 5
II. Public visé et Modalités de recrutement	6, 7
III. Domaines et Modules de Formation	8
a. présentation générale	9
b. domaines et nombre de jours	10
IV. Présentation de chaque Domaine (et Modules)	11
Domaine I : Connaissance de l'Enseigne	12 à 17
Domaine II : Les Rayons et les Produits	18 à 22
Domaine III : L'Accueil et le Service aux Clients	23 à 26
Domaine IV : Les Tâches liées à la Gestion du Flux Produits	27 à 33
Domaine V : L'Animation commerciale d'un Magasin	34 à 37
Domaine VI : L'Animation Economique et la Gestion d'un Magasin	38 à 43
Domaine VII : L'Animation Humaine et le Management des Hommes	44 à 52
Domaine VIII : Prévention – Sécurité / Respect des règles liées à L'hygiène et sécurité – et – à l'environnement	53, 54
Domaine IX : Spécificités de la Fonction	55, 56
Domaine X : Suivi et Bilan de Formation	57 à 60
V. Annexe : Habilitation JULILDE	61, 62

I. DEFINITION DE LA QUALIFICATION

📖 Basée sur la Convention Collective Nationale des Coopératives de Consommateurs, cette définition vise à établir une fiche d'identité du poste en présentant :

- *La fonction*
- *Les principales activités.*
- *Les autres activités possibles*
- *La dépendance hiérarchique*

📖 Elle constitue la base commune de la profession à laquelle correspond le Certificat de Qualification Professionnelle (C.Q.P)

Définition de la Qualification Chef de Magasin – DISCOUNT

Mission

Placé sous l'autorité d'un supérieur, il assure la bonne marche et l'obtention des résultats du magasin.

- il applique la politique commerciale définie par la société
- il veille au respect des procédures administratives, des règles d'hygiène et de sécurité alimentaires
- il forme, supervise et coordonne le travail de l'ensemble du personnel du magasin

Tâches

Le chef de magasin est en mesure d'exécuter les tâches suivantes :

A) Approvisionnements

- A1. passation des commandes selon le système en vigueur et dans les délais prévus pour éviter à la fois les ruptures de stock et les sur stocks.
- A2. réceptionner la marchandise commandée en vérifiant les quantités et la qualité
- A3. Relevé des litiges et transmission de ceux-ci aux services des entrepôts intéressés ou aux services comptables
- A4 : mise en place des produits en linéaire

B) La Vente

- B1 : respect des heures d'ouverture à la clientèle fixées par la direction
- B2 : respect des prix de vente fixés par la direction
- B3 : respect des règles relatives à la facturation et aux délais de paiement (fournisseurs directs)
- B4 : respect de l'assortiment défini par la direction
- B5 : mise en place et respect des actions commerciales pendant la durée prescrite
- B6 : surveillance de l'affichage et de l'étiquetage réglementaire

C) Contrôle journalier de votre unité de vente et des rayons

- C1 : respecter la gestion des prix en caisse : changements de prix, actualisations
- C2 : veiller au nettoyage des locaux ainsi que des abords, des gondoles, des vitrines
- C3 : tenir dégagées les allées de circulation et issues de secours
- C4 : veiller au strict respect des règles d'hygiène et de sécurité : relevé journalier des températures des vitrines réfrigérées et congélateurs
- C5 : surveillance des marchandises : date limite de vente, qualité des produits

D) Contrôle de gestion

- D1 : tenue journalière du registre de chiffre d'affaires
- D2 : surveillance de la démarque connue et inconnue
- D3 : exiger que la procédure d'avoirs de caisse soit respectée (justificatif à fournir)
- D4 : préparer et effectuer en collaboration avec les services comptables les inventaires

E) Gestion du personnel

E1 : manager votre personnel dans le souci de l'organisation optimale de votre unité

E2 : vérifier la tenue du personnel

E3 : faire appliquer le règlement intérieur

E4 : organiser le travail, procéder aux affichages obligatoires. Transmettre dans les délais impartis les éléments nécessaires à l'établissement des paies et documents administratifs obligatoires : fiches de congés, attestations sociales, etc ...

E5 : tenir les registres obligatoires du personnel

E6 : veiller à ce que l'ensemble du personnel soit soumis aux visites médicales légales de la Médecine du Travail

E7 : faire respecter les règles d'hygiène et de sécurité

E8 : appliquer d'une façon générale toutes les directives reçues dans le domaine de la Législation du Travail

F) Gestion administrative

F1 : sous votre entière responsabilité, les clés du magasin, du coffre et des "retours avoir" ne peuvent être confiées qu'à votre second ou à titre exceptionnel à une personne désignée par vos soins

F2 : tenir les fonds en permanence dans un coffre ou meuble fermé à clef

F3 : assurer tous les jours le suivi financier (versements des valeurs aux organismes financiers) administratif et comptable et la transmission des éléments aux services financier, administratif et comptable du Siège Social

G) Gestion technique

G1 : veiller à l'entretien du matériel

G2 : demander à votre superviseur de faire exécuter les travaux et réparations indispensables ou nécessaires par les services techniques de la société

II. PUBLIC VISE ET MODALITES DE RECRUTEMENT

- Le Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) de base de Responsable de Magasin DISCOUNT des Coopératives de Consommateurs -et- conformément à l'accord cadre sur les Certificats de Qualification Professionnelle, s'adresse :
 - D'une part – prioritairement à :
 - ☞ *Des salariés de moins de 26 ans dans le cadre du Contrat de Qualification*
 - ☞ *Des salariés de plus de 26 ans ayant une expérience du métier dans une autre branche en contrat de qualification adulte (ou en statut stagiaire de la Formation Continue)*
 - ☞ *Des salariés d'entreprises d'autres branches professionnelles dans le cadre du congé individuel de formation*
 - D'autre part - dans le cadre de la Validation des Acquis à :
 - ☞ *Des salariés actuels des magasins coopératifs dans le cadre de la Formation Continue*
- La sélection du public et le recrutement sont réalisés par la Coopérative sur la base souhaitée dans l'accord sur la création de Certificats de Qualification Professionnelle (CQP). La CPNE-FP préconise :
 - le niveau IV (Baccalauréat) comme niveau d'entrée pour des nouveaux salariés après une vérification des pré-requis
 - une expérience minimum de deux ans pour des salariés déjà dans les magasins
- La préparation au CQP en contrat de qualification se doit de respecter la durée et le nombre d'heures formation portés ci-dessous :

Préparation au CQP	Coefficient d'entrée	Coefficient Sortie	Durée du contrat	Nombre d'heures formation
Responsable Magasin DISCOUNT			8 à 12 mois	574 h

III. Domaines et Modules de Formation

a. Présentation Générale

- La Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (CPNE-FP) des Coopératives de Consommateurs :

1. A fixé à 16 mois la durée des contrats – et – à 560 heures minimum le nombre d'heures de formation en centre de formation (soit 16 semaines de 35 heures)
2. A réparti (cf. page 10) – la formation en neuf domaines
3. Propose au sein de chaque domaine, pour chaque module, un nombre d'heures de formation en Organisme de Formation... Cette durée pourra être modulée de +/- 20% dans la construction du plan de formation pour adapter au mieux la formation au public concerné. Cette variation étant à proposer par l'organisme de formation dans sa demande d'habilitation. A noter que dans certains cas, le nombre d'heures proposé est à répartir en plusieurs interventions sur le même thème.
4. Insiste sur la nécessité d'une réflexion – avant le démarrage de la formation – entre les deux pôles de formation (coopérative et organisme de formation) – portant :
 - sur la répartition des tâches – et – les moyens d'évaluation de l'atteinte (ou non) des objectifs
 - sur la planification de la formation – et – la répartition dans le temps des objectifs, contenus de formation.
5. Réaffirme le rôle formateur du magasin coopératif qui se doit - de s'engager à libérer les tuteurs pour se former et exercer leur mission à chaque étape du parcours d'intégration (accueil, immersion, apprentissage, validation...)
6. Suggère que chacun des domaines soit abordé de la façon la plus en lien possible avec le "métier" avec :
 - des mises en situations
 - des travaux pratiques
 - des visites
 - des interventions de professionnels

Et que les évaluations se fassent le plus possible à partir de situations "concrètes"...

b. Domaines et Nombre de Jours

N°	Domaine	Nb. de Jours Formation en Organisme
I	Connaissance de l'Enseigne	6
II	Les Rayons et Produits	8
III	L'Accueil et le Service aux Clients	7
IV	Les Tâches liées à la Gestion du Flux Produits	14
V	L'Animation Commerciale du Magasin	3
VI	L'Animation Economique et la Gestion du Magasin	10
VII	L'Animation Humaine et le Management des Hommes	10
VIII	Prévention / Sécurité	2
IX	Spécificités de la Fonction	2
X	Suivi Bilan	20
		82

IV. Présentation de chaque Domaine (et Modules)

DOMAINE I	Connaissance de l'Enseigne
------------------	-----------------------------------

N°	Module	Nb. de Jours Formation en Organisme
1	Présentation de l'Enseigne : Généralités	1
2	Place de l'Enseigne dans la Coopérative d'Appartenance	1
3	Place de l'Enseigne dans la Distribution Alimentaire	1
4	Le Magasin au sein de l'Enseigne	2
5	Approche des Moyens de Liaison du Magasin avec sa Centrale d'Achats	1
		6

CQP Responsable Magasin DISCOUNT	DOMAINE I	MODULE 1
	Connaissance de l'Enseigne	Présentation de l'Enseigne : Généralités
<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ appréhender les caractéristiques générales de l'Enseigne DISCOUNT 		
<p>Contenu (éléments du programme) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Concept et Stratégie 2. Historique de l'Enseigne 3. Chiffres clés : <i>C.A, nombre de magasins, nombre de salariés</i> 4. Organisation : <i>siège, centrale d'achats propre ou en franchise, organigramme</i> 5. Culture d'entreprise et place des hommes : <i>droits et devoirs de chaque catégorie de salariés</i> 		
<p>Méthodes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - exposés - interventions responsables d'enseigne 		
<p>Critères d'évaluation pédagogique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - citer cinq caractéristiques essentielles de l'enseigne d'appartenance 		
<p>Nombre de jour(s) Formation : 1</p>		

CQP Responsable Magasin DISCOUNT	DOMAINE I	MODULE 2
	Connaissance de l'Enseigne	Place de l'Enseigne dans la Coopérative d'appartenance
<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> ☛ situer l'enseigne DISCOUNT au sein de la COOPERATIVE d'appartenance (et du groupement COOPERATIF) 		
<p>Contenu (éléments du programme) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Concept et valeurs des Coopératives - Historique et avenir de la Coopérative d'appartenance et du Mouvement Coopératif en France et à l'étranger - Statut juridique d'une coopérative et comparaison aux autres statuts possibles d'entreprises - Organisation de la Coopérative d'appartenance : <i>centrale d'achats propre ou franchise, organigramme, chiffres clés des autres enseignes hors discount</i> - Stratégie de la Coopérative 		
<p>Méthodes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - exposés - interventions de responsables de la Coopérative - visites du siège de la Coopérative et des sites éventuels de production 		
<p>Critères d'évaluation pédagogique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - citer cinq caractéristiques essentielles de l'enseigne d'appartenance 		
<p>Nombre de jour(s) Formation : 1</p>		

CQP Responsable Magasin DISCOUNT	DOMAINE I	MODULE 3
	Connaissance de l'Enseigne	Place de l'Enseigne dans la Distribution Alimentaire
<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> ☛ situer l'enseigne DISCOUNT dans la Grande Distribution Alimentaire 		
<p>Contenu (éléments du programme) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Historique de la distribution, consumérisme et attentes des consommateurs 2. Concept de la distribution (fonctions, formes, stratégies) 3. Chiffres clés des différents circuits de la distribution alimentaire – et – place des grandes enseignes 4. Bases de législation et réglementation pour la distribution 		
<p>Méthodes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - apports théoriques, exposés - travaux éventuels de recherche ou de groupe 		
<p>Critères d'évaluation pédagogique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - décrire les circuits de distribution et place du DISCOUNT 		
<p>Nombre de jour(s) Formation : 1</p>		

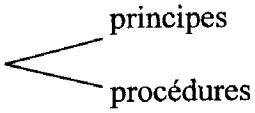
CQP Responsable Magasin DISCOUNT	DOMAINE I	MODULE 4
	Connaissance de l'Enseigne	Le Magasin au sein de l'Enseigne
<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> ☛ Appréhender l'organisation générale d'un magasin au sein de l'Enseigne 		
<p>Contenu (éléments du programme) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. L'organisation type d'un magasin : <i>les différents rayons, la circulation au sein du magasin</i> 2. Les différentes fonctions au sein d'un magasin : <i>organigramme type, tâches à effectuer</i> 3. Les différents matériels au sein d'un magasin : <i>description, entretien</i> 4. Le fonctionnement type d'un magasin : <i>horaires et jours d'ouverture, procédures</i> 		
<p>Méthodes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - exposés, apports théoriques - visites de magasins 		
<p>Critères d'évaluation pédagogique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - citer les différents rayons d'un magasin DISCOUNT – et – caractériser les différentes fonctions exercées 		
<p>Nombre de jour(s) Formation : 2</p>		

CQP Responsable Magasin DISCOUNT	DOMAINE I	MODULE 5
	Connaissance de l'Enseigne	Approche des Moyens de Liaisons du Magasin avec sa Centrale d'Achats
<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ Caractériser les modes et outils de liaison entre un Magasin et sa Centrale d'Achats 		
<p>Contenu (éléments du programme) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. la centrale d'achats : <i>propre ou franchise, organisation</i> 2. les services exercés par la centrale d'achats par rapport aux magasins 3. les moyens de liaison centrale d'achat – magasin : <i>outils, procédures</i> 		
<p>Méthodes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - exposés, apports théoriques - première utilisation des outils et documents de liaison 		
<p>Critères d'évaluation pédagogique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - utiliser un des moyens de liaison en respectant les procédures 		
<p>Nombre de jour(s) Formation : 1</p>		

DOMAINE II	Les Rayons et Produits
-------------------	-------------------------------

N°	Module	Nb. de Jours Formation en Organisme
1	Généralités	1
2	Le Flux Produits – Généralités	1
3	Les Produits Alimentaires	5
4	Les Produits Non Alimentaires	1
		8

CQP Responsable Magasin DISCOUNT	DOMAINE II	MODULE 1
	Les Rayons et Produits	Généralités
<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> ☛ appréhender chaque rayon au sein du magasin ☛ donner la définition, les enjeux, les moyens d'assurer et de contrôler l'emballage et le conditionnement ainsi que l'étiquetage 		
<p>Contenu (éléments du programme) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. les différents rayons d'un magasin 2. le poids de chaque rayon (CA, surface...) 3. les différentes familles de produits par rayon 4. l'assortiment (définition, constitution, vérification de la cohérence) 5. l'emballage et le conditionnement 6. l'affichage et l'étiquetage réglementaire 		
<p>Méthodes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - apports théoriques - travaux pratiques 		
<p>Critères d'évaluation pédagogique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - citer les différentes familles de produits des différents rayons - citer les différents moyens d'assurer et de contrôler l'emballage – conditionnement et l'étiquetage 		
<p>Nombre de jour(s) Formation : 1</p>		

CQP Responsable Magasin DISCOUNT	DOMAINE II	MODULE 2
	Les Rayons et Produits	Le Flux Produits
<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ appréhender les différentes étapes du flux produits au sein du magasin ☞ proposer l'implantation du rayon en utilisant les statistiques de vente de chaque produit et en appliquant les principes du merchandising 		
<p>Contenu (éléments du programme) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. le flux Produits au sein du magasin  <ul style="list-style-type: none"> principes procédures 2. la place des produits (l'animation du point de vente, le linéaire, la frontale avec notions de merchandising) 3. la mise en avant des produits 		
<p>Méthodes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - apports théoriques - travaux pratiques 		
<p>Critères d'évaluation pédagogique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - décrire l'organisation de flux de la réception à la mise en rayon en indiquant les procédures liées - implanter une famille de produits (choix du linéaire, du mobilier) 		
<p>Nombre de jour(s) Formation : 1</p>		

CQP Responsable Magasin DISCOUNT	DOMAINE II	MODULE 3
	Les Rayons et Produits	Les Produits Alimentaires
<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ repérer les différentes familles de produits alimentaires, les labels et AOC et leur saisonnalité ☞ appréhender les techniques du conditionnement et de conservation des produits alimentaires et la réglementation liée 		
<p>Contenu (éléments du programme) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. les chiffres clés du commerce alimentaire – et – l'évolution des modes alimentaires 2. les différentes familles de produits alimentaires – et – leurs caractéristiques principales (techniques, commerciales et psychologiques) 3. les labels, les normes et AOC (produits concernés, conditions de délivrance, intérêt pour les produits) 4. la conservation des produits alimentaires (techniques de conditionnement et de conservation, utilisation du froid, relevé journalier des températures es vitrines réfrigérées et congélateurs) 5. le contrôle de la qualité alimentaire (la réglementation française et européenne, la traçabilité, les documents professionnels...) 6. la surveillance des marchandises : date limite de vente, qualité des produits 7. approche de la saisonnalité 8. étude de la concurrence 		
<p>Méthodes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - apports théoriques - travaux pratiques <p style="text-align: center;"><i>- Ce module peut être traité à partir de travaux de recherche et d'exposés des salariés en formation-</i></p>		
<p>Critères d'évaluation pédagogique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - énoncer les grandes familles de produits alimentaires et leur saisonnalité - donner les différentes techniques de conditionnement et de conservation ainsi que les règles à respecter en magasin 		
<p>Nombre de jour(s) Formation : 5</p>		

CQP Responsable Magasin DISCOUNT	DOMAINE II	MODULE 4
	Les Rayons et Produits	Les Produits Non Alimentaires
<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ repérer les différentes familles de produits non alimentaires, et, énoncer leurs caractéristiques principales ainsi que leur saisonnalité en matière de vente ☞ appréhender le cycle de vie de tout produit 		
<p>Contenu (éléments du programme) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. les chiffres clés du commerce non alimentaire – et – l'évolution de consommation 2. les différentes familles de produits non alimentaires – et – leurs caractéristiques principales (techniques, commerciales et psychologiques) 3. les produits leaders, standard, correctifs 4. les cycles de vie des produits et du marché 5. approche de la saisonnalité 6. étude de la concurrence 		
<p>Méthodes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - apports théoriques - travaux pratiques <p style="text-align: center;"><i>- Ce module peut être traité à partir de travaux de recherche et d'exposés des salariés en formation-</i></p>		
<p>Critères d'évaluation pédagogique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - énoncer les grandes familles de produits non alimentaires et leur saisonnalité 		
<p>Nombre de jour(s) Formation : 1</p>		

DOMAINE III	L'Accueil et le Service aux Clients
--------------------	--

N°	Module	Nb. de Jours Formation en Organisme
1	La Communication	2
2	L'Accueil	2
3	Les Techniques de Vente	3
		7

CQP Responsable Magasin DISCOUNT	DOMAINE III	MODULE 1
	L'Accueil et le Service aux Clients	La Communication
<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> ☛ Caractériser les règles et outils de la Communication 		
<p>Contenu (éléments du programme) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. les différents modes de communication : <i>écrite, verbale et non verbale</i> 2. pour chacun des modes de communication : <i>modes, outils, facilitateurs et réducteurs</i> 3. approche de la connaissance de soi 		
<p>Méthodes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - apports théoriques - échanges - mise en situation 		
<p>Critères d'évaluation pédagogique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - analyser la qualité de la communication à partir de jeux de rôles et simulations 		
<p>Nombre de jour(s) Formation : 2</p>		

CQP Responsable Magasin DISCOUNT	DOMAINE III	MODULE 2
	L'Accueil et le Service aux Clients	L'Accueil
<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ Accueillir (et faire accueillir) au mieux le client dans le point de vente 		
<p>Contenu (éléments du programme) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. motivations et comportements des clients 2. importance de l'image du salarié et du magasin dans l'accueil clients 3. l'accueil : <i>composantes, variantes et phénomènes relationnelles</i> 4. qualités attendues du salarié dans l'accueil : <i>comportementales, physiques psychologiques</i> 		
<p>Méthodes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - apports théoriques - échanges - jeux de rôles 		
<p>Critères d'évaluation pédagogique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - analyse de la qualité de l'accueil à partir de jeux de rôles et simulations en centre de formation 		
<p>Nombre de jour(s) Formation : 2</p>		

CQP Responsable Magasin DISCOUNT	DOMAINE III	MODULE 3
	L'Accueil et le Service aux Clients	Les Techniques de Vente
<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> ☛ Acquérir et utiliser les techniques de vente 		
<p>Contenu (éléments du programme) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. les différentes étapes de la vente : <i>de l'étude des besoins et mobiles d'achat à la conclusion</i> 2. la gestion de situations particulières avec les clients (conflits, réclamations...) 3. les ventes additionnelles 		
<p>Méthodes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - apports théoriques - échanges - mises en situation 		
<p>Critères d'évaluation pédagogique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - analyse de situations à partir de simulations et jeux de rôles en centre de formation 		
<p>Nombre de jour(s) Formation : 3</p>		

DOMAINE IV**Les Tâches liées à la Gestion du Flux Produits**

N°	Module	Nb. de Jours Formation en Organisme
1	La Réception	2
2	La Mise en Avant	1
3	Le Réassortiment - et -- maintien de la qualité des Produits Frais	5
4	Le Pesage, l'Emballage et l'Encaissement	2
5	La Commande	3
6	L'Inventaire	1
		14

CQP Responsable Magasin DISCOUNT	DOMAINE IV	MODULE 1
	Les Tâches liées à la Gestion du Flux Produits	La Réception
<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ Assurer la réception des produits en respectant les procédures et règles d'hygiène et de sécurité 		
<p>Contenu (éléments du programme) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. le local de réception : organisation 2. la réception : étapes, outils, procédures 3. la gestion des produits réceptionnés : stockage, implantation directe 4. le relevé des litiges et transmission à la centrale d'achats (ou entrepôts) 		
<p>Méthodes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - apports théoriques - travaux pratiques 		
<p>Critères d'évaluation pédagogique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - énoncer les procédures liées à la réception de tout produit au sein de l'enseigne 		
<p>Nombre de jour(s) Formation : 2</p>		

CQP Responsable Magasin DISCOUNT	DOMAINE IV	MODULE 2
	Les Tâches liées à la Gestion du Flux Produits	La Mise en Avant
<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ Enoncer les règles de base du merchandisage ☞ Assurer l'implantation des produits en magasin dans le respect des procédures de l'enseigne – et - des règles d'hygiène et de sécurité 		
<p>Contenu (éléments du programme) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. le merchandisage : <ul style="list-style-type: none"> - <i>définition et rôle</i> - <i>règles de base</i> 2. l'implantation et mise en avant des produits en magasin : <ul style="list-style-type: none"> - <i>procédures de l'enseigne</i> - <i>application des règles de merchandisage</i> 		
<p>Méthodes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - apports techniques - mise en situation 		
<p>Critères d'évaluation pédagogique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - réaliser une implantation en respectant les règles du merchandisage 		
<p>Nombre de jour(s) Formation : 1</p>		

**Commission Paritaire Nationale de l'Emploi
et de la Formation Professionnelle (CPNE-FP)**

Coopératives de Consommateurs

**Habilitation d'Organisme de Formation en vue de la Préparation au
Certificat de Qualification Professionnelle (CQP)**

Responsable Magasin Option DISCOUNT

NOM et Adresse de l'Organisme :

**JULILDE
13, rue de la Haute Jarretière
45140 SAINT JEAN DE LA RUELLE**

N° tél. : 06 70 42 58 07 N° fax : 02 38 88 48 31 E-mail : dazelle.jean-luc@wanadoo.fr

**Directeur de l'Organisme : Jean-Luc DAZELLE tél. : 06 70 42 58 07
Formateur référant de la Formation : Jean-Luc DAZELLE tél. : 06 70 42 58 07**

Références :

- **expérience de formations CQP dans la grande distribution**
 - **organisme spécialisé dans la Grande Distribution**
 - **créé en 2001 avec des formateurs intervenant depuis de nombreuses années**
-

Nombre de groupe(s) en formation : 2

Durée Formation : 8 mois

**Groupe 1 – début Formation : 8 Mars 2004 Fin Formation : 7/12/2004.....
Groupe 2 – début Formation : 5 Avril 2004... ..Fin Formation : ...4/03/2005.....**

Formation Tuteurs envisagée suivant Mémento DISTRIFAF OUI NON

CQP Responsable Magasin DISCOUNT	DOMAINE IV	MODULE 3
	Les Tâches liées à la Gestion du Flux Produits	Le Réassortiment, et, Maintien de la Qualité des Produits Frais
<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> ☛ Assurer le maintien de la qualité d'une implantation tout au long de la journée en réassortissant et en respectant les règles d'hygiène et de sécurité 		
<p>Contenu (éléments du programme) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. les enjeux et règles à respecter pour la tenue de chaque rayon au sein du magasin DISCOUNT 2 2. le réassortiment : principes, conditions jours 3. la qualité et la fraîcheur des produits : règles de maintien, conditions 4. les dates limites de consommation (DLC) 5. la méthode HACCP 3 jours 		
<p>Méthodes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - apports techniques - mise en situation 		
<p>Critères d'évaluation pédagogique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - citer les différents paramètres permettant d'assurer la tenue et la propreté d'un rayon de l'ouverture à la fermeture 		
<p>Nombre de jour(s) Formation : 2 + 3</p>		

CQP Responsable Magasin DISCOUNT	DOMAINE IV	MODULE 4
	Les Tâches liées à la Gestion du Flux Produits	Le Pesage / l'Emballage / l'Encaissement
<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ assurer au moyen d'outils adaptés, la pesée, l'emballage et l'encaissement des produits du magasin DISCOUNT 		
<p>Contenu (éléments du programme) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Le maniement des produits : ½ journée <ul style="list-style-type: none"> - Principes généraux - Etapes 2. La pesée : ¼ journée <ul style="list-style-type: none"> - L'utilisation de la balance - La lecture des tickets - La présentation au client (et astuces de service) 3. L'emballage : ¼ journée <ul style="list-style-type: none"> - Les différents types - Le conditionnement 4. L'encaissement : 2 jours <ul style="list-style-type: none"> - Les caisses - Les modes de règlement - La procédure d'avoir caisse 		
<p>Méthodes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apports théoriques et travaux pratiques 		
<p>Critères d'évaluation pédagogique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluation en centre de formation à partir de simulations et jeux de rôles - Evaluation régulière à partir de l'analyse de ventes réalisées en point de vente 		
<p>Nombre de jour(s) Formation : 3</p>		

CQP Responsable Magasin DISCOUNT	DOMAINE IV	MODULE 5
	Les Tâches liées à la Gestion du Flux Produits	La Commande
<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> ☛ assurer les commandes au sein du magasin à partir de la gestion des stocks et dans le respect des procédures de l'enseigne 		
<p>Contenu (éléments du programme) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. la gestion des stocks : différents stocks et taux , rotations, outils de gestion des stocks 2. les commandes : <ul style="list-style-type: none"> - <i>les différents types</i> - <i>les outils</i> - <i>les procédures</i> 		
<p>Méthodes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - apports théoriques - travaux pratiques - mise en situation 		
<p>Critères d'évaluation pédagogique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - à partir d'une situation donnée , calculer ou déterminer pour la famille de produits : <ul style="list-style-type: none"> - les stocks moyen, minimum, de sécurité, d'alerte - le taux de rotation et de couverture - le coût du stock - décrire les outils pour la gestion des stocks <ul style="list-style-type: none"> - fiches de stock, cadencier, méthodes ABC ou 20 / 80 - juste à temps - stock zéro 		
<p>Nombre de jour(s) Formation : 2 + 1</p>		

CQP Responsable Magasin DISCOUNT	DOMAINE IV	MODULE 6
	Les Tâches liées à la Gestion du Flux Produits	L'Inventaire
<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ assurer les différents inventaires au sein d'un magasin DISCOUNT 		
<p>Contenu (éléments du programme) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. les inventaires au sein du magasin DISCOUNT : <ul style="list-style-type: none"> - fréquence - type - outils 2. l'organisation de chaque inventaire : <ul style="list-style-type: none"> - préparation - gestion - bilan <div style="margin-left: 150px;"> <p>dans le respect des procédures de l'enseigne, et, en lien avec les services comptables de l'enseigne</p> </div> 		
<p>Méthodes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - apports théoriques - simulations 		
<p>Critères d'évaluation pédagogique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - énoncer les différents types d'inventaires à organiser sur une année dans un magasin DISCOUNT 		
<p>Nombre de jour(s) Formation : 1</p>		

DOMAINE V	L'Animation Commerciale d'un Magasin
------------------	---

N°	Module	Nb. de Jours Formation en Organisme
1	Législation Commerciale	1
2	ILV / PLV	1
3	Les Animations	1
		3

CQP Responsable Magasin DISCOUNT	DOMAINE V	MODULE 1
	L'Animation Commerciale du Magasin	Législation Commerciale
<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> 📖 Appréhender les textes de base régissant le commerce 📖 Se situer, en magasin, dans le respect de cette législation 		
<p>Contenu (éléments du programme) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La législation commerciale concernant : <ul style="list-style-type: none"> - <i>La vente (vente à perte, refus de vente, garanties légales et contractuelles)</i> - <i>Le produit</i> - <i>Les prix</i> - <i>La concurrence</i> - <i>Les réglementations particulières : médias, produits, publicité</i> 2. Le Responsable de magasin - et - la législation commerciale <ul style="list-style-type: none"> - <i>Rôle par rapport aux salariés : information, contrôle</i> 3. Les Organismes de contrôle et répression des fraudes 		
<p>Méthodes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - apports théoriques - visualisation <p style="text-align: center;"><i>(interventions possibles de représentants d'organismes de contrôle de répression des fraudes)</i></p>		
<p>Critères d'évaluation pédagogique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - citer les principales règles à respecter en matière de législation commerciale 		
<p>Nombre de jour(s) Formation : 1</p>		

CQP Responsable Magasin DISCOUNT	DOMAINE V	MODULE 2
	L'Animation Commerciale du Magasin	ILV / PLV
<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> ☛ Appréhender l'importance et les règles de base du balisage et pancartage dans un rayon d'un magasin coopératif 		
<p>Contenu (éléments du programme) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Le balisage au sein du magasin <ul style="list-style-type: none"> - <i>Fonctions</i> - <i>Outils</i> 2. Le pancartage en magasin <ul style="list-style-type: none"> - <i>Fonctions, outils</i> - <i>Installation des outils fournis par la centrale d'achats</i> 		
<p>Méthodes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - apports théoriques - travaux pratiques 		
<p>Critères d'évaluation pédagogique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - choisir et procéder à la mise en place de la PLV après avoir analysé sa conception, son implantation, son coût et son rendement 		
<p>Nombre de jour(s) Formation : 1</p>		

CQP Responsable Magasin DISCOUNT	DOMAINE V	MODULE 3
	L'Animation Commerciale du Magasin	Les Actions Commerciales et les promotions
<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> ☛ Assurer les actions commerciales au sein d'un magasin DISCOUNT à partir des règles fixées par l'enseigne 		
<p>Contenu (éléments du programme) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La préparation d'une action commerciale – et – promotions <ul style="list-style-type: none"> - <i>Quand ?</i> - <i>Pour quoi - Pourquoi ?</i> - <i>Comment ?</i> - <i>Avec qui ?</i> 2. La gestion d'une action commerciale – et – promotions <ul style="list-style-type: none"> - <i>Suivi</i> - <i>Rôle du responsable</i> 3. Le bilan d'une action commerciale – et – promotions <ul style="list-style-type: none"> - <i>Outils d'évaluation ?</i> - <i>Conséquences pour une prochaine animation en termes de suggestions à la centrale d'achats</i> 		
<p>Méthodes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apports théoriques et participation de A à Z à une animation en magasin 		
<p>Critères d'évaluation pédagogique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proposer un plan d'animations pour son rayon – et – réaliser une animation 		
<p>Nombre de jour(s) Formation : 1</p>		

DOMAINE VI	L'Animation Economique et la Gestion du Magasin
-------------------	--

N°	Module	Nb. de Jours Formation en Organisme
1	Organisation de la Coopérative et Place du Rayon	3
2	Comptabilité et Calculs Commerciaux	3
3	Approvisionnement et Relations avec la Centrale d'Achats	1
4	La Démarque	2
5	Gestion des Matériels	1
		10

CQP Responsable Magasin DISCOUNT	DOMAINE VI	MODULE 1
	L'Animation Economique et la Gestion du Magasin	Organisation de l'Enseigne et Place du Magasin
<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ Situer la place du magasin au sein de l'Enseigne et de la Coopérative ☞ Appréhender et utiliser les outils de suivi économique 		
<p>Contenu (éléments du programme) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Présentation (1 jour) <ol style="list-style-type: none"> a. la gestion comptable d'un magasin DISCOUNT b. l'organisation et la place du magasin au sein de l'Enseigne Coopérative en termes économiques : <ul style="list-style-type: none"> - Poids - Systèmes informatiques 2. Les outils de suivi économique (1 jour) <ul style="list-style-type: none"> - Tableaux de bord - 3. La maîtrise des outils informatiques : 1 jour 		
<p>Méthodes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - apports théoriques - mise en situation - travaux pratiques 		
<p>Critères d'évaluation pédagogique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - décrire les outils pour le suivi économique ainsi que les procédures au sein de l'Enseigne 		
<p>Nombre de jour(s) Formation : 3</p>		

CQP Responsable Magasin DISCOUNT	DOMAINE VI	MODULE 2
	L'Animation Economique et la Gestion du Magasin	Comptabilité et Calculs Commerciaux
<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> 📌 Appréhender la gestion financière (et administrative) du magasin 		
<p>Contenu (éléments du programme) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bases de comptabilité générale et analytique (charges, coûts...) 2. Lecture et analyse d'un compte de résultats 3. Gestion financière du magasin : <ul style="list-style-type: none"> - <i>objectifs - et - mise en œuvre pour l'atteinte de ces objectifs</i> - <i>formation d'un prix : prix de vente, TVA, marge</i> - <i>réglementation des poids et mesures (instruments, unités de mesure)</i> - <i>analyse des résultats</i> - <i>suivi financier : versement des valeurs aux organismes financiers, facturation et respect des délais de paiement pour fournisseurs directs</i> 4. La gestion administrative liée à la gestion du magasin <ul style="list-style-type: none"> - <i>documents et suivi - procédures - transmission des éléments aux services financiers, administratif et comptable du siège social de l'enseigne</i> - <i>tenue journalière du registre du chiffre d'affaire</i> - <i>changement de prix, actualisation et gestion des prix en caisse</i> - <i>facturation</i> 		
<p>Méthodes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - apports théoriques - étude de cas 		
<p>Critères d'évaluation pédagogique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - établir les objectifs chiffrés du magasin (CA, marge, frais, stocks,...) en respectant les objectifs donnés - calculer ou déterminer les prix de vente des produits en calculant la marge et le taux de marque et en appliquant le coefficient multiplicateur 		
<p>Nombre de jour(s) Formation : 3</p>		

CQP Responsable Magasin DISCOUNT	DOMAINE VI	MODULE 3
	L'Animation Economique et la Gestion du Magasin	Approvisionnement et relations avec la Centrale d'Achats
<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> ☛ Déterminer les approvisionnements ☛ Entretenir les relations avec la Centrale d'Achats 		
<p>Contenu (éléments du programme) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gestion des approvisionnements (Centrale et direct) <ul style="list-style-type: none"> - <i>analyse statistique</i> - <i>détermination des cadences de livraison</i> - <i>processus de commande</i> 2. Relations avec la centrale d'achat (direct ou franchise) <ul style="list-style-type: none"> - <i>outils de suivi</i> 		
<p>Méthodes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - apports théoriques - mise en situation - étude de cas - jeux de rôle 		
<p>Critères d'évaluation pédagogique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - étude de cas : identifier une famille de produits permanents et saisonniers – déterminer les cadences et décrire la mise en œuvre du processus de la commande 		
<p>Nombre de jour(s) Formation : 1</p>		

CQP Responsable Magasin DISCOUNT	DOMAINE VI	MODULE 4
	L'Animation Economique et la Gestion du Magasin	La Démarque
<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> ☛ Appréhender les différents types de démarque et lutter contre... ☛ Appliquer les procédures en cas de litiges, vols ou accidents 		
<p>Contenu (éléments du programme) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. la démarque : <ul style="list-style-type: none"> - <i>les différents types de démarque (connue, inconnue)</i> - <i>les moyens de lutte contre la démarque au quotidien – et – procédures d'enseigne</i> 2. la saisie des pertes 3. le règlement des litiges 4. les procédures en cas de vol ou d'accident 		
<p>Méthodes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - apports théoriques - cas pratiques 		
<p>Critères d'évaluation pédagogique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - énoncer les règles de base contre la démarque 		
<p>Nombre de jour(s) Formation : 2</p>		

