



# Responsable de point de vente

OBSERVATOIRE des MÉTIERS

de l'alimentation en détail

Code ROME : D1301 Management de magasin de détail



Le/la responsable de point de vente / de boutique pilote les activités et la politique commerciale du point de vente, évalue les performances, optimise les moyens et les ressources et manage l'équipe, dans le cadre de la stratégie définie par le chef d'entreprise.

Autres appellations : Manager d'unité commerciale, manager de point de vente...

## Activités professionnelles

Tous les professionnels exerçant ce métier ne réalisent pas systématiquement toutes les activités ci-dessous. Certaines peuvent en effet être confiées à d'autres professionnels, en fonction de l'organisation et de la taille de l'entreprise et du niveau de responsabilité du poste.

- Organisation et planification des activités du point de vente
- Mise en œuvre, développement et suivi de la politique commerciale de l'entreprise
- Management opérationnel d'une équipe
- Définition et contrôle de la mise en œuvre des procédures et règles liées à la qualité, l'hygiène, la sécurité, la santé et la protection de l'environnement (QHSSE)
- Gestion des stocks
- Conseil aux clients et vente des produits en français ou dans une langue étrangère



### Activités « à la carte »

- Mise en œuvre de la gestion des ressources humaines
- Communication sur les réseaux sociaux et mise à jour du site internet

## Blocs de compétences et compétences

### Organisation et planification des activités du point de vente

- Définir les objectifs du point de vente, en fonction des objectifs fixés et d'une gamme de produits définis
- Planifier et organiser l'activité afin de répondre aux objectifs
- Organiser les postes de travail
- Prévoir les moyens nécessaires (personnel, matières premières, équipements, ...)
- Contrôler la conformité des produits, des préparations et des présentations
- Contrôler les activités réalisées
- Contrôler la mise en place et le rangement des postes de travail
- Vérifier le bon fonctionnement des appareils utilisés et de leurs dispositifs de sécurité
- Traiter les problèmes liés à l'activité, arbitrer et trouver des solutions

### Mise en œuvre, développement et suivi de la politique commerciale de l'entreprise

- Conduire une analyse des besoins de ses clients (clientèle actuelle et clientèle potentielle)
- Réaliser une veille sociale et concurrentielle en lien avec l'activité de l'entreprise
- Analyser les risques et opportunités de la mise en place de nouvelles offres et de nouveaux services dans son point de vente
- Organiser l'animation du point de vente
- Proposer des offres pertinentes à mettre en œuvre dans le point de vente
- Mettre en œuvre une politique tarifaire en fonction des prix de revient, de la politique de marge, du marché et de la concurrence en accord avec sa hiérarchie
- Mettre en place des outils de suivi de l'activité à l'aide des logiciels de l'entreprise : indicateurs, tableaux de bord, ...
- Suivre les résultats des ventes
- Elaborer des adaptations et des améliorations des procédures et les présenter à sa hiérarchie

### Conditions d'exercice et spécificités

Le/la responsable de point de vente / de boutique exerce son activité dans un point de vente (en boutique, sur les marchés sous halles ou sur les marchés de plein vent).

### Voies d'accès au métier

#### Niveau 4

- Bac Pro Métiers du commerce
- Bac Pro Technicien Conseil vente en alimentation

#### Niveau 5

- BTS Management commercial opérationnel
- DUT techniques de commercialisation

Une expérience dans le domaine d'activité de l'entreprise est souhaitée.

### Qualités / Ressources transverses

Gestion des relations interprofessionnelles et des situations relationnelles délicates

Travail en équipe

Relation client

Prise d'initiative et gestion des aléas

Rigueur et fiabilité

Autonomie

Apprentissage et actualisation des compétences

Innovation



# Responsable de point de vente

OBSERVATOIRE des MÉTIERS

de l'alimentation en détail



## Management opérationnel d'une équipe

- Mettre en œuvre le programme d'intégration des nouveaux membres de l'équipe
- Préparer et conduire un entretien individuel (entretien annuel d'évaluation...)
- Evaluer les compétences et définir les axes de progression des membres de l'équipe
- Définir les besoins en formation
- Accompagner le développement des compétences des membres de l'équipe (formation, tutorat, ...)
- Détecter et gérer les difficultés et les conflits au sein de l'équipe
- Organiser et conduire les réunions d'équipe

## Gestion des stocks

- Définir les besoins en matières et produits en fonction des stocks, des présentations, des saisons, des animations
- Analyser la rotation des produits en fonction des stocks, des recettes, des saisons, de l'évolution de l'activité
- Sélectionner les fournisseurs adaptés et négocier les achats, dans son champ de responsabilité, en accord avec sa hiérarchie
- Anticiper les commandes afin d'éviter les risques de rupture
- Organiser la réception des produits
- Organiser les zones de stockage dans le respect des normes liées à la qualité, d'hygiène, la sécurité, la santé et la protection de l'environnement (QHSSE)
- Contrôler les conditions de stockage des produits
- Identifier les anomalies et mettre en œuvre les mesures correctives adaptées

## Définition et contrôle de la mise en œuvre des procédures et règles liées à la qualité, l'hygiène, la sécurité, la santé et la protection de l'environnement (QHSSE)

- Mettre en œuvre des procédures, outils, consignes et règles QHSSE adaptés au point de vente
- Organiser les locaux et activités afin de respecter la réglementation QHSSE (respect des zones froides et des zones chaudes, sécurité du personnel, ergonomie des postes de travail ...)
- Contrôler l'hygiène corporelle et vestimentaire
- Organiser et vérifier les opérations de nettoyage et de désinfection des équipements et du point de vente
- Contrôler l'application des règles et des procédures
- Identifier les anomalies et définir des mesures correctives et préventives
- Mobiliser son équipe autour des enjeux liés à la sécurité des personnes, à l'hygiène, et à la sécurité alimentaire
- Mettre en œuvre une politique de développement durable : tri des déchets, économie d'énergie, lutte contre le gaspillage alimentaire ...

## Conseil aux clients et vente des produits en français ou dans une langue étrangère

- Accueillir le client et identifier ses besoins
- Identifier les produits correspondant aux besoins du client
- Formuler des suggestions ou des solutions de remplacement face à une attente non satisfaite
- Expliquer l'origine d'un produit, ses ingrédients ou composants
- Valoriser le produit par une argumentation adaptée, par une proposition de dégustation...
- Conseiller le client sur la cuisson ou la préparation du produit (temps de cuisson, assaisonnement, accompagnement...)
- Réaliser la préparation (le tranchage, la découpe, le pesage, l'assemblage, la préparation, le conditionnement ou l'emballage...) du produit en respectant les règles d'hygiène et de sécurité
- Proposer et réaliser une vente additionnelle
- Réaliser les encaissements et la facturation

## Evolutions du métier

- Utilisation de nouveaux logiciels et outils numériques pour la gestion de l'activité, des stocks, de la production et de la traçabilité
- Digitalisation de la relation client (communication via les réseaux sociaux, commandes par internet)
- Développement de l'activité de préparation de commandes

## Domaines de connaissances mobilisés et Formacode

- Vente produit alimentaire 34525
- Entretien vente 34592
- Marchandisage 34591
- Stratégie commerciale 34085
- Management opérationnel 32110
- Gestion stock 31663
- Gestion performance 32079
- Bonnes pratiques hygiène agroalimentaire 21547
- Règlementation hygiène agroalimentaire 21572
- Contrôle qualité 31436
- Economie 13254
- Gestion performance 32079



## Blocs de compétences et compétences « à la carte »

### Mise en œuvre de la gestion des ressources humaines

- Organiser et définir les fonctions et les postes de travail
- Gérer le personnel en fonction des besoins de l'entreprise et des attentes des personnes : temps de travail, congés, formation, évolution, rémunération ...
- Décider des recrutements en accord avec sa hiérarchie et mettre en place un processus de recrutement adapté (définition de poste et des profils, sélection des candidats, intégration, ...)
- Définir et mettre en place les parcours d'évolution professionnelle dans le point de vente en fonction des besoins de l'entreprise et des attentes des personnes



## Blocs de compétences et compétences « à la carte » (suite)

### Communication sur les réseaux sociaux et mise à jour du site internet

- Définir la thématique / le sujet du contenu à mettre en ligne d'entreprise
- Elaborer un contenu adapté au canal de diffusion
- Prendre des photos mettant en valeur les produits / l'entreprise afin d'illustrer son propos
- Publier le contenu en respectant le calendrier défini et en s'assurant de la cohérence entre les différents canaux de communication
- Répondre aux commentaires et modérer les contributions des internautes

## Aires de mobilités professionnelles

D'un métier à l'autre, des évolutions professionnelles sont possibles.

Le schéma ci-dessous permet à une personne qui exerce le métier de responsable de point de vente d'identifier les métiers qui lui sont accessibles (métiers cibles) :

- Dans son secteur professionnel ou un autre,
- En consentant un effort de formation et/ou en acquérant une expérience professionnelle plus ou moins important(e).

Chaque point sur le schéma représente un métier cible (la liste n'est pas exhaustive).

**Attention ! Les aires de mobilités professionnelles ne sont pas des parcours professionnels ou des parcours de formation en tant que tels.**

