



# GRILLE D'ÉVALUATION

Obligatoire à compter du 4 janvier 2024

## CQP Manager opérationnel(le) en magasin

Code RNCP : 38254

Niveau : 5

### Candidat (Toutes les informations sont **obligatoirement** à renseigner)

Nom de naissance (en majuscule et lisible) : \_\_\_\_\_

Nom d'usage ou marital du candidat (en majuscule et lisible) : \_\_\_\_\_

Prénom du candidat (en majuscule et lisible) : \_\_\_\_\_

Date de naissance : - - / - - / - - - -  Homme  Femme

Lieu de naissance : \_\_\_\_\_

Adresse mail personnelle du candidat : \_\_\_\_\_

### Entreprise (Toutes les informations sont **obligatoirement** à renseigner)

Entreprise (enseigne et raison sociale) : \_\_\_\_\_

SIRET Entreprise : \_\_\_\_\_

Adresse du site : \_\_\_\_\_

Nom et fonction du référent sur le site : \_\_\_\_\_

Téléphone (ligne directe) : \_\_\_\_\_

Adresse mail : \_\_\_\_\_

### Evaluateur (Toutes les informations sont **obligatoirement** à renseigner)

Nom et prénom : \_\_\_\_\_

Fonction : \_\_\_\_\_

Adresse mail : \_\_\_\_\_

#### Parcours

- Formation
- Validation d'acquis professionnels (VAP)
- Validation des acquis de l'expérience (VAE)
- Mixte (Formation + VAP ou VAE)

#### Dispositif

- Contrat de Professionnalisation (CP)
- Compte Personnel de Formation (CPF)
- Plan de développement des compétences
- Pro-A
- POE
- Conventionnement régional

## Parcours professionnel du candidat (obligatoire)

A remplir par le candidat et joindre le CV (obligatoire)

Formation et expérience professionnelle :

Dernier(s) emploi(s) occupés y compris celui actuel	Entreprise	Ville	Dates/durée
Dernière expérience :			

→ Parcours de formation initiale et continue (hors parcours de formation conduisant au CQP)

Diplôme(s) ou titre(s)	Année d'obtention
Dernier diplôme :	

Intitulé de formation (non diplômante)	Organisme de formation ou formateur	Durée et dates de la formation

**Vous présentez le CQP Manager opérationnel(le) en magasin (à obligatoirement remplir par le candidat) :**

→ Quelles sont vos motivations ?

---

---

---

---

---

→ Avez-vous un projet professionnel lié à l'obtention du CQP ?

---

---

---

---

---

→ Que souhaitez-vous ajouter pour vous présenter ?

---

---

---

---

---

Traitement de vos données personnelles dans le cadre de le RGPD (Règlement général sur la protection des données).

Les données à caractère personnel que vous avez bien voulu renseigner sur cette grille sont utilisées par l'organisme certificateur et conservées dans le strict cadre de la validation, du traitement et du suivi de votre CQP (notamment dans le cadre des obligations liées aux articles R.6113-15 et R.6113-17-1 à 4 du Code du travail).

Vos données à caractère personnel sont stockées soit dans nos bases de données soit dans celles de notre prestataire de service, lesquels sont situés au sein de l'Union Européenne.

Conformément à la réglementation applicable, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement, d'effacement et de portabilité de vos données que vous pouvez exercer par courrier adressé à Secrétariat de la CPNEFP co/APDDS 1505, 12 rue Euler 75 008 PARIS. En cas de difficulté en lien avec la gestion de vos données personnelles, vous pouvez adresser une réclamation par courrier adressé à Secrétariat de la CPNEFP co/APDDS 1505, 12 rue Euler 75 008 PARIS ou auprès de la CNIL ou de toute autre autorité compétente.

Je soussigné(e) \_\_\_\_\_ déclare conformes et sincères les renseignements apportés dans ce dossier et demande certification de mes compétences pour l'obtention de tout ou partie du **CQP Manager opérationnel(le) en magasin**.

**Date et signature du candidat :**

## COMMENTAIRES DU FORMATEUR (OBLIGATOIRE)

A remplir par l'organisme de formation, si l'évaluation a été précédée d'un parcours de formation.

Joindre obligatoirement le parcours de formation précisant la durée totale.

Organisme de formation : \_\_\_\_\_

SIRET : \_\_\_\_\_

**Avis du formateur** sur l'implication du candidat et l'acquisition des savoirs durant son parcours de formation

Fait le : \_\_\_\_\_

Nom et prénom du formateur : \_\_\_\_\_

Adresse mail du référent au sein  
de l'organisme de formation : \_\_\_\_\_

Signature du formateur :

## A lire soigneusement avant chaque évaluation

### PRESENTATION DE LA DEMARCHE

Ce document s'adresse aux évaluateurs des candidats au Certificat de Qualification Professionnelle **Manager opérationnel(le) en magasin**.

Il précise, pour chaque bloc de compétences du référentiel du CQP, **leurs modalités et critères d'évaluation**. L'utilisation de cette grille et le respect de ces critères sont impératifs pour procéder aux évaluations, même s'il existe déjà des grilles d'évaluation au sein de l'entreprise. Il est en effet déterminant que chaque candidat au CQP soit **évalué dans les mêmes conditions et sur la base des mêmes éléments**, quelle que soit l'entreprise dans laquelle il travaille.

Les blocs de compétences composant le référentiel du CQP Manager opérationnel(le) en magasin **peuvent être évalués – et validés – indépendamment les uns des autres**. Conformément à la réglementation en vigueur, les blocs de compétences obtenus sont acquis définitivement. À l'intérieur de chaque bloc, la validation partielle de compétences n'est pas possible. Aussi, les compétences maîtrisées au sein d'un bloc ne donneront pas lieu à validation partielle du bloc par le jury.

L'évaluation doit être **réalisée par bloc de compétences**, par l'évaluateur en entreprise :

- Soit à l'issue d'un **parcours de formation**
- Soit sans parcours de formation préalable, par **validation d'acquis** professionnels (VAP) ou par validation des acquis de l'expérience (VAE) ou par **l'obtention d'un autre CQP de la branche**.

#### Les grands principes de l'évaluation professionnelle

- **Réalisée par l'évaluateur**, sur la base des modalités et des critères définis par la branche et qui figurent dans la grille d'évaluation ci-après.
- **Réalisée par l'observation du candidat en situation réelle**. En complément, des **entretiens d'évaluation** permettront à l'évaluateur et au candidat de constater les compétences qui sont acquises et celles qui ne le sont pas. Le candidat doit **avoir été évalué en train d'exercer les activités correspondant aux différentes compétences du CQP**, et ce même s'il a suivi un module de formation correspondant aux compétences concernées. L'évaluation ne saurait en aucun cas se limiter à une simple appréciation d'ordre général de la part du responsable hiérarchique du candidat.
- **Préparée et programmée par l'évaluateur et le candidat**, elle fait l'objet d'une **restitution formelle**. Les évaluations des différents blocs de compétences peuvent avoir lieu à des périodes différentes, en fonction du parcours du candidat (temps de formation, périodes de mise en pratique en entreprise, ...).
- **Le candidat en situation de handicap bénéficiera d'une adaptation de son parcours d'évaluation**. Celle-ci fera l'objet d'un accord formalisé entre l'entreprise, l'évaluateur et le candidat.

## CONSIGNES AVANT DE PROCEDER A TOUTE EVALUATION

L'échelle d'évaluation est construite de la manière suivante :

- 1 - Maîtrise parfaitement (pas d'erreur ou imprécision) ;
- 2 - A une bonne maîtrise (quelques erreurs ou imprécisions sans importance) ;
- 3 - Maîtrise de manière partielle (quelques erreurs ou imprécisions importantes) ;
- 4 - Présente des lacunes importantes (nombreuses erreurs ou omissions).

**Le 1 étant la meilleure appréciation, le 4 entraînant automatiquement la non-validation du bloc.**

- **Toutes les compétences doivent être évaluées (toutes les lignes renseignées). À défaut, le bloc de compétences concerné ne pourra pas être validé, entraînant automatiquement la non-validation du bloc.**
- **Un bloc de compétences ne pourra pas être validé par le jury dès lors que plus de 50% des critères d'évaluation sont identifiés comme "maîtrisés de manière partielle" (cotation 3 de l'échelle d'évaluation). Cela entraînera automatiquement la non-validation du bloc.**
- **Un bloc de compétences ne pourra pas être validé par le jury si au moins un des critères d'évaluation est identifié comme "présente des lacunes importantes" (cotation 4 de l'échelle d'évaluation). Cela entraînera automatiquement la non-validation du bloc.**

## CONSIGNES APRES REALISATION DE L'EVALUATION

Une fois renseignée, la grille d'évaluation sera transmise par l'entreprise au secrétariat de la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi, qui réunira le jury paritaire, seul habilité à valider les compétences des candidats et à délivrer le CQP.

**Document à adresser au :  
Secrétariat de la CPNEFP co/APDDS 1505  
12 rue Euler 75008 Paris**

### Documents à transmettre (accompagnés de la grille d'évaluation)

- ➔ Si parcours de formation (sur tout ou partie des blocs), joindre le **parcours de formation** précisant sa durée totale.
- ➔ Si validation d'acquis (sur tout ou partie des blocs), joindre le document de **synthèse du bilan des acquis professionnels**.
- ➔ Si validation des acquis de l'expérience (sur tout ou partie des blocs), joindre le **livret déclaratif et le livret de positionnement** avant le début de la formation.

## **Le référentiel de compétences du CQP Manager opérationnel(le) en magasin**

### **Bloc de compétences : Gérer la relation client**

- Recevoir le client en appliquant les consignes du magasin afin de maintenir la qualité d'accueil, quel que soit le flux de clients.
- Informer le client sur les principales familles de produits et de services du magasin afin de lui proposer ceux susceptibles de répondre à ses besoins et attentes.
- Traiter les demandes clients jusqu'à la prise de congé du client en apportant une réponse adaptée au besoin exprimé afin de préserver la qualité de la relation client.
- Conseiller le client de façon personnalisée sur les gammes de produit et de service disponibles dans le magasin afin de l'accompagner et d'anticiper ses besoins.

### **Bloc de compétences : Contrôler l'animation opérationnelle en magasin**

- Exécuter la stratégie commerciale définie par la direction afin d'atteindre les objectifs commerciaux de l'entreprise.
- Garantir l'application de la stratégie commerciale du magasin par l'équipe afin que le travail des collaborateurs soit bien coordonné.
- Assurer le reporting de l'activité afin d'assurer la mise en œuvre de la stratégie commerciale.
- Organiser le travail des équipes afin de garantir l'efficacité des activités commerciales et le respect des procédures.
- Animer l'équipe de collaborateurs au sein du magasin afin de faciliter le travail en groupe.

### **Bloc de compétences : Mettre en œuvre des procédures de la structure**

- Faire appliquer les règles de sécurité par les équipes afin de garantir l'intégrité physique des équipes et des clients.
- Contrôler l'état des installations afin d'assurer le respect des règles de sécurité.
- Mettre en œuvre la stratégie de lutte contre la démarque définie par la direction afin de limiter les pertes inexplicables de marchandises.
- Apporter des solutions correctives à la stratégie de lutte contre la démarque afin d'améliorer son efficacité.

### **Bloc de compétences : Manager opérationnellement**

- Contribuer à l'élaboration des documents administratifs et financiers afin de produire des indicateurs économiques.
- Analyser les indicateurs économiques permettant de piloter l'activité afin d'améliorer les performances.
- Manager les équipes en établissant une relation de proximité afin de donner du sens aux missions des collaborateurs
- Recruter des collaborateurs depuis l'identification des besoins à l'intégration afin de pouvoir assurer la charge de travail en fonction des conditions économiques.
- Développer les compétences individuelles et collectives des collaborateurs afin d'améliorer l'efficacité opérationnelle.

### **Bloc de compétences : Gérer et animer opérationnellement un rayon**

- Organiser le circuit de marchandises, de la réception des commandes à la mise en rayon des produits afin d'optimiser la gestion des stocks.
- Passer des commandes de produits spécifiques au(x) rayon(s) afin de prévenir les situations de rupture de stocks et de surstock.
- Veiller à l'état de la réserve en procédant à des contrôles et à des inventaires dans le respect des procédures afin d'optimiser l'organisation de la réserve.
- Veiller à l'implantation des produits dans le rayon en réalisant des contrôles afin que le rayon soit attractif et agréable pour les clients.
- Contrôler le balisage et l'étiquetage des produits en rayon en réalisant des contrôles afin que les informations prix à disposition des clients soient correctes et à jour.



## GRILLE D'ÉVALUATION

### Bloc de compétences : Gérer la relation client

#### I/ Grille d'évaluation à remplir par l'évaluateur

(A remplir à l'issue de l'évaluation ; cocher les cases en fonction du code d'évaluation décrit au-dessus du tableau. Toutes les lignes sont à remplir)

##### Echelle d'évaluation

- 1 - Maîtrise parfaitement (pas d'erreur ou imprécision) ;
- 2 - A une bonne maîtrise (quelques erreurs ou imprécisions sans importance) ;
- 3 - Maîtrise de manière partielle (quelques erreurs ou imprécisions importantes) ;
- 4 - Présente des lacunes importantes (nombreuses erreurs ou omissions)

1	2	3	4
<b>Toutes les lignes sont à remplir</b>			

#### Recevoir le client en appliquant les consignes de l'établissement afin de maintenir la qualité d'accueil, quel que soit le flux de clients.

La tenue et la présentation du candidat sont conformes aux consignes de l'établissement (tenue vestimentaire, tenue de travail, posture, présentation générale, vocabulaire utilisé...).				
Le candidat applique les techniques d'accueil de l'établissement et adapte sa communication au client. Les règles de politesse et de courtoisie sont appliquées de l'accueil à la prise de congé du client.				
L'accueil est personnalisé pour s'adapter aux besoins des clients.				

#### Informé le client sur les principales familles de produits et de services de l'établissement afin de lui proposer ceux susceptibles de répondre à ses besoins et attentes.

Les informations délivrées sur les produits et les services de l'établissement sont claires et justes.				
L'attention du client est attirée vers les produits nouveaux ou en promotion ainsi que vers des produits complémentaires en ayant connaissance des opérations commerciales de l'enseigne.				
Le contexte et l'environnement du site de travail de l'établissement sont identifiés et bien appréhendés (fonction des différents espaces du magasin, place de ce dernier dans son environnement, etc.).				
Les stratégies et les politiques commerciales de l'établissement sont identifiées, peuvent être expliquées et mises en valeur auprès des clients.				

#### Traiter les demandes clients jusqu'à la prise de congé du client en apportant une réponse adaptée au besoin exprimé afin de préserver la qualité de la relation client.

Les demandes des clients sont reçues, analysées et traitées avec bienveillance et attention.				
Les questions posées au client permettent d'obtenir les informations nécessaires à l'identification de son besoin et de ses attentes (origine du problème reporté, raisons de la demande...).				
Les différentes possibilités d'intervention sont identifiées (orientation vers l'interlocuteur compétent, proposition d'un produit de remplacement...) et				

proposées en prenant en compte l'attitude du client (mécontentement) et les enjeux de fidélisation du client.				
Si l'objet de la demande est en dehors du champ d'action du candidat, l'interlocuteur adapté à la situation (un responsable ou supérieur hiérarchique par exemple) est contacté et informé rapidement.				
L'attitude adoptée et les arguments apportés face à un client exprimant un mécontentement permettent de traiter efficacement la situation : écoute, empathie, ton calme, voix posée, mise à l'écart du client mécontent, dans la mesure du possible.				
En cas de conflit, l'image de l'établissement et la relation de confiance avec le client sont préservées.				
Les solutions proposées sont adaptées à la situation rencontrée et conformes aux procédures en vigueur.				
Les réponses données sont complètes, apportent satisfaction au client et permettent de clôturer la relation.				
<b>Conseiller le client de façon personnalisée sur les gammes de produits et de services disponibles dans l'établissement afin de l'accompagner et d'anticiper ses besoins.</b>				
Une phase d'écoute du client permet d'identifier son besoin.				
Les produits proposés au client tiennent compte de ses besoins et attentes, même en cas de substitution de produits.				
Les arguments utilisés lors de la présentation des produits tiennent compte des remarques du client.				
L'attention du client est attirée vers les produits nouveaux ou en promotion ainsi que vers des produits complémentaires (à l'exception du drive).				
Les clients qui en ont besoin sont identifiés puis accompagnés dans l'utilisation des services et technologies de l'établissement (prise en main des scannettes, utilisation des comptes de fidélité...) (à l'exception du drive).				

Pour chaque colonne, totaliser le nombre de croix ➔

--	--	--	--

	Oui	Non
<b>Le bloc de compétences « Gérer la relation client » est maîtrisé</b>		

## **II/ Commentaires obligatoires de l'évaluateur**

**Points forts :**

---

---

---

---

**Points à améliorer :**

---

---

---

---

## **III/ Remarques complémentaires**

---

---

---

---

**Évaluation réalisée le :**

**Nom et signature de l'évaluateur :**

**Signature du candidat :**

## Bloc de compétences : Contrôler l'animation opérationnelle en magasin

### I/ Grille d'évaluation à remplir par l'évaluateur

(A remplir à l'issue de l'évaluation ; cocher les cases en fonction du code d'évaluation décrit au-dessus du tableau. Toutes les lignes sont à remplir)

#### Echelle d'évaluation

- 1 - Maîtrise parfaitement (pas d'erreur ou imprécision) ;
- 2 - A une bonne maîtrise (quelques erreurs ou imprécisions sans importance) ;
- 3 - Maîtrise de manière partielle (quelques erreurs ou imprécisions importantes) ;
- 4 - Présente des lacunes importantes (nombreuses erreurs ou omissions)

1	2	3	4
<b>Toutes les lignes sont à remplir</b>			

<b>Exécuter la stratégie commerciale définie par la direction afin d'atteindre les objectifs commerciaux de l'entreprise.</b>				
Les sources d'information concernant les orientations et la stratégie commerciale du magasin sont collectées et analysées.				
La stratégie commerciale du magasin est adaptée aux conditions et à l'environnement du magasin.				
Les outils, et notamment les outils numériques, et les canaux commerciaux utilisés sont adaptés à la stratégie.				
Le niveau de qualité de la relation client attendu dans l'entreprise est garanti.				
L'exécution de la stratégie commerciale est évaluée au regard des objectifs à atteindre.				
<b>Garantir l'application de la stratégie commerciale du magasin par l'équipe afin que le travail des collaborateurs soit bien coordonné.</b>				
Les opérations commerciales, les résultats attendus et les objectifs sont décrits à l'équipe. Les objectifs de l'équipe sont visibles, mesurables, quantifiables.				
Les standards de qualité en matière de relation client et les systèmes de fidélisation du magasin sont transmis à l'équipe.				
Le déploiement des opérations commerciales par l'équipe est suivi et contrôlé à l'aide d'indicateurs adaptés.				
Des actions correctives sont mises en place en cas de dysfonctionnements.				
<b>Assurer le reporting de l'activité afin d'assurer la mise en œuvre de la stratégie commerciale.</b>				
Les indicateurs pertinents à l'activité et au périmètre du candidat sont identifiés, suivis et transmis dans le respect des procédures.				
L'utilisation des outils de suivi, de mesure et de contrôle permet la production de reporting clair et complet.				
Les documents liés à l'activité sont renseignés et formalisés selon les procédures de l'enseigne dans un mode de communication adapté aux interlocuteurs habituels.				
Les reportings sont transmis aux supérieurs hiérarchiques et aux interlocuteurs pertinents.				
Les aléas, dysfonctionnements, anomalies ou incidents les plus courants sont repérés et transmis.				
<b>Organiser le travail des équipes afin de garantir l'efficacité des activités commerciales et le respect des procédures.</b>				
Les exigences qualité du service sont transmises à l'équipe, suivies et respectées.				

Les informations utiles au fonctionnement de l'équipe (résultats, réclamations/litiges clients...) sont transmises aux collaborateurs.				
L'équipe est informée de ces tâches, missions et objectifs. Les objectifs sont visibles, mesurables, quantifiables.				
Les activités de l'équipe sont organisées au regard de la stratégie et des objectifs commerciaux du magasin.				
Les membres de l'équipe sont accompagnés dans leur travail quotidien. La contribution individuelle participe aux résultats collectifs attendus.				
La mise en œuvre des consignes est contrôlée au regard du planning et du niveau de qualité attendue.				
Des actions correctives ou amélioratives sont mises en œuvre et transmises à l'équipe.				
L'impact d'une action ou d'une décision sur l'équipe est évalué.				
<b>Animer l'équipe de collaborateurs au sein du magasin afin de faciliter le travail en groupe.</b>				
Les techniques d'animation, de briefs et/ou de réunions permettent de communiquer efficacement avec l'équipe.				
Une communication constructive est établie avec les membres de l'équipe, les différents points de vue sont pris en compte.				
Des réponses claires et adaptées sont apportées aux questions des collaborateurs concernant la réglementation sociale utile au quotidien en vigueur dans le magasin.				
Les difficultés rencontrées par l'équipe sont identifiées et des propositions adaptées sont proposées.				
Les indicateurs d'évaluation des compétences sont identifiés et évalués selon les consignes et avec l'aide des personnes adéquates.				
Les compétences des personnes de l'équipe sont appréciées grâce aux indicateurs appropriés et les besoins en formation sont repérés et partagés avec la hiérarchie.				
Des actions de développement des compétences sont proposées aux équipes en concertation avec la hiérarchie : parrainage, tutorat, formation...				
Une attention particulière est apportée aux nouveaux membres de l'équipe : transmission, de consignes, démonstration de gestes techniques, informations sur les produits, sur l'enseigne...				

Pour chaque colonne, totaliser le nombre de croix ➔

--	--	--	--

	Oui	Non
<b>Le bloc de compétences « Contrôler l'animation opérationnelle en magasin » est maîtrisé</b>		

**II/ Commentaires obligatoires de l'évaluateur**

**Points forts :**

---

---

---

---

**Points à améliorer :**

---

---

---

---

**III/ Remarques complémentaires**

---

---

---

---

**Évaluation réalisée le :**

**Nom et signature de l'évaluateur :**

**Signature du candidat :**

## Bloc de compétences : Mettre en œuvre des procédures de la structure

### I/ Grille d'évaluation à remplir par l'évaluateur

(A remplir à l'issue de l'évaluation ; cocher les cases en fonction du code d'évaluation décrit au-dessus du tableau.  
Sauf mention contraire, toutes les lignes sont à remplir)

#### Echelle d'évaluation

- 1 - Maîtrise parfaitement (pas d'erreur ou imprécision) ;
- 2 - A une bonne maîtrise (quelques erreurs ou imprécisions sans importance) ;
- 3 - Maîtrise de manière partielle (quelques erreurs ou imprécisions importantes) ;
- 4 - Présente des lacunes importantes (nombreuses erreurs ou omissions)

1	2	3	4
<b>Toutes les lignes sont à remplir</b>			

<b>Faire appliquer les règles de sécurité par les équipes afin de garantir l'intégrité physique des équipes et des clients.</b>				
La stratégie de sécurité de l'enseigne est adaptée à l'environnement de travail.				
Le respect des règles de sécurité est intégré au processus décisionnel.				
Les consignes de sécurité des personnes et des biens (issues de secours dégagées, plan d'évacuation, dégagement des allées, sécurité incendie, règles de levage et de manutention des produits, port de la tenue de travail et des ÉPIS ...) sont transmises et expliquées aux membres de l'équipe.				
Les règles de sécurité et de gestes et postures sont appliquées par le candidat et l'équipe.				
Le respect des consignes de sécurité des personnes et des biens est contrôlé fréquemment (issues de secours dégagées, plan d'évacuation, dégagement des allées, sécurité incendie, règles de levage et de manutention des produits, port de la tenue de travail et des ÉPIS...).				
Les problèmes de sécurité sont identifiés et corrigés rapidement.				
<b>Contrôler l'état des installations afin d'assurer le respect des règles de sécurité.</b>				
Les produits sont positionnés de manière à assurer la sécurité des personnes et des biens (positionnement des produits, pas de risque de chute...).				
L'entretien régulier du matériel est garanti dans le respect des consignes et normes en vigueur.				
L'absence de produits détériorés et/ou périmés est contrôlée.				
Les contrôles de l'environnement de travail et des installations sont réalisés fréquemment.				
Des actions correctives sont mises en place lorsqu'une installation constitue un danger.				
<b>Mettre en œuvre la stratégie de lutte contre la démarque définie par la direction afin de limiter les pertes inexplicables de marchandises.</b>				
La stratégie de lutte contre la démarque est adaptée à l'environnement de travail.				
Les consignes de lutte contre la démarque sont communiquées à l'équipe.				
La stratégie de lutte contre la démarque est appliquée par le candidat et son équipe.				
Des reportings sur la démarque sont effectués et transmis à la direction.				

Les problèmes de démarque sont précisément identifiés.				
Les règles relatives à la diminution des déchets (recyclage, dons, revalorisation...) sont appliquées dans le respect des normes réglementaires.				
<b>Apporter des solutions correctives à la stratégie de lutte contre la démarque afin d'améliorer son efficacité.</b>				
La démarque et ses origines sont analysées à l'aide des outils à disposition (outils numériques, données, etc.).				
Les causes de la démarque sont identifiées.				
Des actions correctives visant à limiter la démarque sont mises en œuvre.				
Les actions correctives sont partagées avec les équipes.				
L'impact des actions correctives sur le niveau de démarque est évalué.				

Pour chaque colonne, totaliser le nombre de croix →

--	--	--	--

	Oui	Non
<b>Le bloc de compétences « Mettre en œuvre des procédures de la structure » est maîtrisé</b>		

## II/ Commentaires obligatoires de l'évaluateur

Points forts :

---



---



---



---

Points à améliorer :

---



---



---



---

## III/ Remarques complémentaires

---



---



---



---

Évaluation réalisée le :

Nom et signature de l'évaluateur :

Signature du candidat :



## Bloc de compétences : Manager opérationnellement

### I/ Grille d'évaluation à remplir par l'évaluateur

(A remplir à l'issue de l'évaluation ; cocher les cases en fonction du code d'évaluation décrit au-dessus du tableau. Sauf mention contraire, toutes les lignes sont à remplir)

#### Echelle d'évaluation

- 1 - Maîtrise parfaitement (pas d'erreur ou imprécision) ;
- 2 - A une bonne maîtrise (quelques erreurs ou imprécisions sans importance) ;
- 3 - Maîtrise de manière partielle (quelques erreurs ou imprécisions importantes) ;
- 4 - Présente des lacunes importantes (nombreuses erreurs ou omissions)

1	2	3	4
<b>Toutes les lignes sont à remplir</b>			

#### Contribuer à l'élaboration des documents administratifs et financiers afin de produire des indicateurs économiques.

Les indicateurs économiques des rayons (ruptures, surstocks...) sont analysés pour identifier les commandes à passer.				
Les quantités à commander pour les différentes références de produit sont déterminées en tenant compte des promotions, de la saisonnalité, de la météo, des événements particuliers et des règles d'assortiment.				
Les règles d'assortiment sont respectées.				
Les commandes passées tiennent compte des cadences de livraison, de la saisonnalité, du stock et des ventes (opérations promotionnelles prévues, événements particuliers...).				
Des propositions permettent de compléter la gamme et la structure de produits proposés selon les caractéristiques du marché, la politique commerciale du magasin et les besoins et attentes clients (produits locaux...).				
Les commandes de produits spécifiques au(x) rayon(s) sont passées en respectant les procédures du magasin et en utilisant les outils associés.				
Le planning de livraison est défini selon les procédures du magasin.				

#### Analyser les indicateurs économiques permettant de piloter l'activité afin d'améliorer les performances.

Des contrôles de l'état et du rangement des stocks sont effectués en réserve et en magasin en référence aux normes en vigueur.				
Des comptages sont réalisés dans le respect des procédures du magasin.				
L'organisation des réserves est optimisée et conforme aux consignes en vigueur en particulier en matière d'hygiène et de sécurité.				
Des actions sont mises en œuvre pour répondre aux dysfonctionnements constatés.				
Les écarts d'inventaire sont identifiés et des actions correctives peuvent être proposées.				
Les déchets du ou des rayons sont triés selon les consignes du magasin.				
Le matériel à disposition du ou des rayons fait l'objet d'opérations régulières d'entretien régulières.				
Les moyens sont mis en œuvre pour garantir le bon fonctionnement du matériel.				

#### Manager les équipes en établissant une relation de proximité afin de donner du sens aux missions des collaborateurs.

Des contrôles réguliers du balisage (prix, publicité, concordance des prix caisse et rayon ...), et de l'étiquetage des produits et du/des rayon(s) sont effectués.				
Le respect de la réglementation commerciale en matière d'affichage est vérifié.				
Les informations sur les promotions sont mises en avant de façon claire et visible.				
Les informations sur les produits sont mises en avant conformément à la stratégie commerciale du magasin.				
Les informations relatives à l'hygiène et à la sécurité sont affichées clairement (allergènes, etc.).				
<b>Recruter des collaborateurs depuis l'identification des besoins à l'intégration afin de pouvoir assurer la charge de travail en fonction des conditions économiques.</b>				
Les charges de travail et les besoins en recrutement sont identifiés en amont.				
Les procédures administratives de recrutement sont respectées.				
Les besoins et profils en recrutement sont motivés auprès du service des ressources humaines et de la direction.				
Les techniques d'entretien de recrutement sont mises en œuvre et permettent d'évaluer le niveau de qualification des candidats sans discrimination.				
Le dispositif d'accueil et d'intégration des nouveaux collaborateurs est appliqué et respecté.				
Une attention particulière est apportée aux nouveaux membres de l'équipe : transmission de consignes, démonstration de gestes techniques, informations sur les produits, sur l'enseigne ...				
<b>Développer les compétences individuelles et collectives des collaborateurs afin d'améliorer l'efficacité opérationnelle.</b>				
Les compétences des équipes sont appréciées et des actions de développement des compétences sont proposées aux équipes (parrainage, tutorat, formation...).				
Les besoins en formation sont identifiés avec les collaborateurs et formalisés dans le respect des procédures en vigueur.				
Les entretiens d'évaluation sont réalisés dans le respect des procédures.				
Des objectifs individuels sont définis avec les collaborateurs et en réponse aux objectifs. Les attentes vis-à-vis des collaborateurs sont explicites.				
Les axes de progression de chaque membre de l'équipe sont identifiés.				
Les collaborateurs à potentiel évolutif sont identifiés et communiqués à la hiérarchie.				
Les modalités de départ en formation sont respectées.				

Pour chaque colonne, totaliser le nombre de croix ➔

--	--	--	--

	Oui	Non
<b>Le bloc de compétences « Manager opérationnellement » est maîtrisé</b>		

**II/ Commentaires obligatoires de l'évaluateur**

**Points forts :**

---

---

---

---

**Points à améliorer :**

---

---

---

---

**III/ Remarques complémentaires**

---

---

---

---

**Évaluation réalisée le :**

**Nom et signature de l'évaluateur :**

**Signature du candidat :**

## Bloc de compétences : Gérer et animer opérationnellement un rayon

### I/ Grille d'évaluation à remplir par l'évaluateur

(A remplir à l'issue de l'évaluation ; cocher les cases en fonction du code d'évaluation décrit au-dessus du tableau. Sauf mention contraire, toutes les lignes sont à remplir)

#### Echelle d'évaluation

- 1 - Maîtrise parfaitement (pas d'erreur ou imprécision) ;
- 2 - A une bonne maîtrise (quelques erreurs ou imprécisions sans importance) ;
- 3 - Maîtrise de manière partielle (quelques erreurs ou imprécisions importantes) ;
- 4 - Présente des lacunes importantes (nombreuses erreurs ou omissions)

1	2	3	4
<b>Toutes les lignes sont à remplir</b>			

#### **Organiser le circuit de marchandises, de la réception des commandes à la mise en rayon des produits afin d'optimiser la gestion des stocks.**

Le candidat contrôle que le circuit de marchandise respecte les normes et procédures en vigueur dans le magasin et tient compte de la politique commerciale et promotionnelle du magasin.				
Les plans d'action établis permettent d'éviter la rupture de produit ou le surstock. Ces risques sont anticipés pour garantir la mise en rayon des produits en respectant les consignes du magasin (rotation, présentation des produits...).				
Des propositions sont formulées pour élaborer la gamme et la structure d'assortiment du rayon dans le respect de la politique commerciale du magasin et des spécificités du marché.				
La conformité des opérations de réception est contrôlée en fonction des procédures et consignes en vigueur.				
Un contrôle qualitatif et quantitatif des produits livrés est assuré conformément aux procédures en vigueur.				
Les marchandises non conformes sont détectées. Les procédures de refus de marchandises non conformes en vigueur sont mises en œuvre selon la politique de l'enseigne.				

#### **Passer des commandes de produits spécifiques au(x) rayon(s) afin de prévenir les situations de rupture de stocks et de surstock.**

Les indicateurs économiques des rayons (ruptures, surstocks...) sont analysés pour identifier les commandes à passer.				
Les quantités à commander pour les différentes références de produit sont déterminées en tenant compte des promotions, de la saisonnalité, de la météo, des événements particuliers et des règles d'assortiment.				
Les règles d'assortiment sont respectées.				
Les commandes passées tiennent compte des cadences de livraison, de la saisonnalité, du stock et des ventes (opérations promotionnelles prévues, événements particuliers...).				
Des propositions permettent de compléter la gamme et la structure de produits proposés selon les caractéristiques du marché, la politique commerciale du magasin et les besoins et attentes clients (produits locaux...).				
Les commandes de produits spécifiques au(x) rayon(s) sont passées en respectant les procédures du magasin et en utilisant les outils associés.				

Le planning de livraison est défini selon les procédures du magasin.				
<b>Veiller à l'état de la réserve en procédant à des contrôles et à des inventaires dans le respect des procédures afin d'optimiser l'organisation de la réserve, en lien avec son responsable hiérarchique.</b>				
Des contrôles de l'état et du rangement des stocks sont effectués en réserve et en magasin en référence aux normes en vigueur.				
Des comptages sont réalisés dans le respect des procédures du magasin.				
L'organisation des réserves est optimisée et conforme aux procédures en vigueur en particulier en matière d'hygiène et de sécurité.				
Des actions sont définies pour répondre aux dysfonctionnements constatés.				
Les écarts d'inventaire sont identifiés et des actions correctives peuvent être proposées.				
Des contrôles sur le tri des déchets du ou des rayons sont réalisés.				
Les moyens sont mis en œuvre pour garantir le bon fonctionnement du matériel.				
<b>Veiller à l'implantation des produits dans le rayon en réalisant des contrôles afin que le rayon soit attractif et agréable pour les clients.</b>				
Le plan et les règles d'implantation du rayon sont appliqués en collaboration avec les équipes. Les implantations saisonnières sont mises en place dans les délais.				
Le plan d'implantation défini est adapté aux objectifs de l'action promotionnelle.				
Le déclenchement des opérations promotionnelles ponctuelles s'appuie sur une analyse de l'état des stocks.				
Des améliorations du plan d'implantation sont proposées le cas échéant.				
<b>Contrôler le balisage et l'étiquetage des produits en rayon afin que les informations prix à disposition des clients soient correctes et à jour.</b>				
Des contrôles réguliers du balisage (prix, publicité, concordance des prix caisse et rayon ...), de l'étiquetage des produits sont effectués.				
Le respect de la réglementation commerciale en matière d'affichage est vérifié.				
Les informations sur les promotions sont mises en avant de façon claire et visible.				
Les informations sur les produits sont mises en avant conformément à la stratégie commerciale du magasin.				
Les informations relatives à l'hygiène et à la sécurité sont affichées clairement (allergènes, etc.).				

Pour chaque colonne, totaliser le nombre de croix →

--	--	--	--

	Oui	Non
<b>Le bloc de compétences « Gérer et animer opérationnellement un rayon » est maîtrisé</b>		

**II/ Commentaires obligatoires de l'évaluateur**

**Points forts :**

---

---

---

---

**Points à améliorer :**

---

---

---

---

**III/ Remarques complémentaires**

---

---

---

---

**Évaluation réalisée le :**

**Nom et signature de l'évaluateur :**

**Signature du candidat :**