

# CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE (CQP) Manager Opérationnel(le) en entrepôt

Date de mise à jour : le 01/03/2023

**Emplois ciblés :** Manager de rayon

## Objectifs :

Acquérir les bonnes pratiques pour le management d'équipe en entrepôt.  
Connaître les règles de sécurité  
Mieux comprendre l'environnement de travail du commerce et savoir s'intégrer dans ce secteur.

## Moyens pédagogiques :

- Documents supports de formation projetés,
- Exposés théoriques,
- Étude de cas,
- Quiz en salle de formation,
- Cas pratiques en magasin,
- Mise à disposition supports de cours,
- Supports digitaux en e-learning, modules interactifs,
- Ludo-pédagogie.

Des formateurs experts dans le domaine du commerce

## Pré requis :

Tout demandeur d'emploi sans condition de diplômes souhaitant accéder à la fonction commerciale et occuper un poste selon l'emploi ciblé.

## Suivi de la formation et évaluations :

- Feuilles de présence,
- QCM,
- Grilles d'évaluation des compétences,
- Quiz à chaque fin de journée de formation,
- Auto-évaluation,
- Évaluation finale,
- Suivi post formation.

Le Certificat de Qualification Professionnelle est délivré par la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi

## RÉSUMÉ DE LA CERTIFICATION & INFORMATIONS CLÉS

### Accès à la formation :

**Prérequis :** Accessible à tout demandeur d'emploi sans condition de diplômes souhaitant occuper un poste selon l'emploi ciblé.

*Offre accessible aux personnes en situation de Handicap avec mesures d'accompagnement spécifique.*

### Modalités et délais d'accès :

- A l'issue d'un entretien de pré-sélection
- Par la formation : en contrat de professionnalisation
- Par la validation des acquis d'expérience (VAE) pour les salariés ou personnes en recherche d'emploi qui justifient d'au moins un an d'expérience en rapport avec le CQP

### Validation des Blocs de compétences :

Un Dossier d'Évaluation rempli par le tuteur et le formateur est présenté à un jury paritaire de la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi.

Possibilité de valider les blocs de compétences indépendamment.

### Poursuite d'études :

Ce CQP a pour but de déboucher directement sur un emploi.

### Conditions tarifaires :

La formation est prise en charge par l'OPCO de la branche du commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire.

## LISTE DES MODULES DE FORMATION – 210 heures

Contenu du module	Durée					
	7H	14H	21H	28H	42H	56H
<b>MISE EN ŒUVRE ET MANAGEMENT DES PROCEDURES DE SECURITE</b>						
Sécurité des personnes, des biens et des produits						
<b>TOTAL HEURES MODULE</b>	<b>0 Heure</b>					
<b>MISE EN ŒUVRE ET ANALYSE DES PROCEDURES DE LUTTE CONTRE LA DEMARQUE</b>						
Lutte contre la démarque						
<b>TOTAL HEURES MODULE</b>	<b>0 Heure</b>					
<b>GESTION ECONOMIQUE</b>						
Pilotage des indicateurs économiques						
<b>TOTAL HEURES MODULE</b>	<b>0 Heure</b>					
<b>ANIMATION D'EQUIPE ET TRAVAIL EN EQUIPE</b>						
Compréhension de son environnement de travail						
Suivi de l'activité et animation d'équipe						
<b>TOTAL HEURES MODULE</b>	<b>0 Heure</b>					
<b>MANAGEMENT</b>						
Management de l'équipe						
Recrutement et intégration						
Développement des compétences						
<b>TOTAL HEURES MODULE</b>	<b>0 Heure</b>					
<b>GESTION DE LA LOGISTIQUE EN ENTREPOT</b>						
Organisation de la réception, de la préparation et/ou des expéditions de marchandises						
Gestion de l'espace et des marchandises						
<b>TOTAL HEURES MODULE</b>	<b>0 Heure</b>					
<b>SUIVI PÉDAGOGIQUE</b>						
Accompagnement	<b>10 heures</b>					

## MODULE : Sécurité des personnes, de biens et des produits

### OBJECTIFS :

Maîtrise et garantie des consignes de sécurité.

### PROGRAMME :

- Maîtriser les consignes de sécurité, garantir leur application et mettre en oeuvre les actions correctives adaptées.
- Garantir le respect des consignes en matière d'entretien du matériel mis à disposition.
- Garantir l'absence de produits détériorés et/ou périmés.

### METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES :

- Apports théoriques,
- Mises en situation,
- Cas pratiques,
- Jeux de rôles.

### CRITÈRES D'ÉVALUATION PÉDAGOGIQUE :

- Questionnaires appelant des réponses de forme simple (questions à choix multiples, classement, description d'activité, etc.) qui visent à apprécier les connaissances générales relatives aux différentes situations auxquelles le candidat peut être confronté.
- Questionnaire à choix multiple, questions ouvertes, texte à trous, étude de cas.

## MODULE : Lutte contre la démarque

### OBJECTIF :

Lutter contre la démarque.

### PROGRAMME :

- Mettre en œuvre les procédures de lutte contre la démarque,
- Identifier et mettre en place des actions préventives de lutte contre la démarque.

### METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES :

- Apports théoriques,
- Mises en situation,
- Cas pratiques,
- Jeux de rôles.

### CRITÈRES D'ÉVALUATION PÉDAGOGIQUE :

- Questionnaires appelant des réponses de forme simple (questions à choix multiples, classement, description d'activité, etc.) qui visent à apprécier les connaissances générales relatives aux différentes situations auxquelles le candidat peut être confronté.
- Exposé oral permettant de tester les connaissances du sujet mais également le positionnement professionnel de l'apprenant.

## MODULE : Pilotage des indicateurs économiques

### OBJECTIF :

Maîtriser, comprendre et analyser les différents indicateurs.

### PROGRAMME :

- Maîtriser, comprendre et analyser les différents indicateurs (de chiffre d'affaires, de marges, de frais, de stock et de démarque, etc.).
- Maîtriser et utiliser les différents documents et outils de gestion mis à disposition.
- Concevoir, proposer et suivre un plan d'action visant à améliorer les performances.
- Analyser les résultats économiques en quantité et en valeur à chaque sortie de document en les comparant aux résultats antérieurs.
- Assurer le suivi administratif et financier, et la bonne tenue des différents documents et fichiers.

### METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES :

- Apports théoriques,
- Mises en situation,
- Cas pratiques.

### CRITÈRES D'ÉVALUATION PÉDAGOGIQUE :

- Questionnaires appelant des réponses de forme simple (questions à choix multiples, classement, description d'activité, etc.) qui visent à apprécier les connaissances générales relatives aux différentes situations auxquelles le candidat peut être confronté.
- Etude de cas visant un examen approfondi permettant d'évaluer les capacités d'analyse, d'adaptation et de restitution de l'apprenant.

## **MODULE : Compréhension de son environnement de travail**

### **OBJECTIFS :**

Comprendre les grands principes de la politique de l'enseigne et de son fonctionnement.  
Comprendre les évolutions numériques.

### **PROGRAMME :**

- L'histoire de la distribution en France,
- Les différents critères de différenciation des points de vente,
- Les formes de commerce, les canaux de distribution,
- La zone de chalandise (Parties 1 et 2),
- L'implantation d'un point de vente,
- Les méthodes de vente,
- Les métiers de la grande distribution,
- Le commerçant et ses obligations légales,
- Identifier les supports numériques utilisés par l'enseigne,
- Les évolutions numériques,
- Le magasin du futur.

### **METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES :**

- Apports théoriques,
- Mises en situation,
- Cas pratiques,
- Jeux de rôles.

### **CRITÈRES D'ÉVALUATION PÉDAGOGIQUE :**

- Questionnaires appelant des réponses de forme simple (questions à choix multiples, classement, description d'activité, etc.) qui visent à apprécier les connaissances générales relatives aux différentes situations auxquelles le candidat peut être confronté.
- Étude de cas qui vise un examen approfondi permettant d'évaluer les capacités d'analyse, d'adaptation et de restitution de l'apprenant.
- Questionnaire à choix multiple, questions ouvertes, texte à trous, étude de cas.

## MODULE : Suivi de l'activité et animation d'équipe

### **OBJECTIF :**

- Suivre l'activité de son équipe.
- Animer l'équipe.
- Contribuer à diffuser l'information.
- Respecter les règles collectives.
- Contribuer dans un groupe.
- Partager son savoir-faire

### **PROGRAMME :**

- Identifier les produits et services, les missions et tâches, les points de contrôle de l'activité, qui relèvent de son équipe.
- Identifier, suivre et transmettre, dans le respect des procédures, les indicateurs et objectifs de son activité.
- Utiliser les outils de suivi, mesure, contrôle.
- Renseigner et formaliser les documents liés à son activité selon les procédures de l'enseigne dans un mode de communication, adapté aux interlocuteurs habituels.
- Identifier les ressources en équipement, matériel (techniques et commerciaux) et en personnel.
- Repérer et faire remonter les aléas, dysfonctionnements, anomalies ou incidents les plus courants.
- Appliquer les procédures de l'entreprise concernant la gestion des flux (clientèle, appels, marchandises, argent...).
- Transmettre à l'équipe, suivre et respecter les exigences qualité du service.
- Organiser, préparer et conduire des réunions, briefs, ... avec les membres de l'équipe.
- Accompagner les membres de l'équipe dans la réalisation des tâches et les éventuels changements dans leurs activités.
- Apporter une réponse aux questions concernant les règles liées à la réglementation sociale applicable dans l'entreprise, utiles au quotidien (ex : horaires, congés, pauses, amplitudes, ...).
- Réaliser des actions en prenant en compte leur impact sur l'équipe (et l'activité).
- Expliquer et partager avec l'équipe les objectifs individuels et/ou collectifs, fixés avec la hiérarchie.
- Proposer des pistes d'améliorations et axes de progrès. Une fois validés par la hiérarchie, les transmettre à l'équipe et les mettre en oeuvre.
- Identifier et renseigner les indicateurs d'évaluation des compétences, le cas échéant selon les consignes et avec l'aide des personnes adéquates.
- Apprécier les compétences des personnes de l'équipe et repérer des besoins en formation ; partager ces informations avec sa hiérarchie.
- Proposer des actions de développement des compétences aux équipes en concertation avec sa hiérarchie : parrainage, tutorat, formation, ...
- Comprendre le périmètre et la place des différents interlocuteurs (collègues, hiérarchiques, clients...).
- Assimiler et transmettre les informations et consignes nécessaires à l'activité.
- Repérer les informations à transmettre au responsable (par exemple celles liées aux entretiens individuels)
- Transmettre de façon claire les informations relatives aux non conformités ou aux difficultés constatées.
- Identifier et appliquer les règles (règlement intérieur, procédures, ...).
- Maîtriser les consignes générales de sécurité.
- Respecter les horaires, les rythmes de travail.



- Mettre en pratique les principes de politesse et de respect des autres.
- Porter une tenue vestimentaire adaptée à l'activité et au contexte professionnel.
- Prendre en considération les différents points de vue.
- Apporter une contribution pour l'intérêt du groupe, dans le cadre de la mission à remplir.
- S'impliquer dans des actions concrètes.
- Transmettre son savoir-faire et ses connaissances par des conseils, des démonstrations et des explications.
- Accueillir et informer de manière adaptée un nouvel arrivant.

#### **METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES :**

- Apports théoriques,
- Mises en situation,
- Cas pratiques,
- Jeux de rôles.

#### **CRITÈRES D'ÉVALUATION PÉDAGOGIQUE :**

- Questionnaires appelant des réponses de forme simple (questions à choix multiples, classement, description d'activité, etc.) qui visent à apprécier les connaissances générales relatives aux différentes situations auxquelles le candidat peut être confronté.
- Etude de cas visant un examen approfondi permettant d'évaluer les capacités d'analyse, d'adaptation et de restitution de l'apprenant.

## MODULE : Management de l'équipe

### OBJECTIF :

Se positionner en manager de proximité.  
Manager son équipe.

### PROGRAMME :

- Se positionner en manager accessible et à l'écoute.
- Faire preuve d'exemplarité.
- Être force de proposition et d'initiative.
- Adapter son management à tout type de situation. –
- Être à l'écoute des membres de son équipe.
- Fédérer son équipe autour des objectifs.
- Donner du sens à la mission des collaborateurs.
- Répartir et harmoniser de manière juste le travail de son équipe.
- Organiser et planifier le travail de chaque membre de son équipe dans le respect des règles légales et conventionnelles en vigueur.
- Mobiliser et motiver son équipe en capitalisant sur les atouts de chacun.
- Valoriser le travail des membres de son équipe, leur faire confiance en les responsabilisant dans leurs missions.

### METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES :

- Apports théoriques,
- Mises en situation,
- Cas pratiques,
- Jeux de rôles.

### CRITÈRES D'ÉVALUATION PÉDAGOGIQUE :

- Questionnaires appelant des réponses de forme simple (questions à choix multiples, classement, description d'activité, etc.) qui visent à apprécier les connaissances générales relatives aux différentes situations auxquelles le candidat peut être confronté.

## MODULE : Recrutement et intégration

### OBJECTIFS :

Identifier les besoins en recrutement et assurer l'intégration des nouveaux arrivants.

### PROGRAMME :

- Prévoir les charges de travail et en définir des besoins potentiels de recrutement.
- Préciser le ou les profils recherchés en fonction des besoins en ressources humaines.
- Conduire un entretien individuel de recrutement.
- Mettre en oeuvre le dispositif d'accueil et d'intégration du nouvel embauché.

### METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES :

- Apports théoriques,
- Mises en situation,
- Cas pratiques,
- Jeux de rôles.

### CRITÈRES D'ÉVALUATION PÉDAGOGIQUE :

- Questionnaires appelant des réponses de forme simple (questions à choix multiples, classement, description d'activité, etc.) qui visent à apprécier les connaissances générales relatives aux différentes situations auxquelles le candidat peut être confronté.
- Etude de cas visant un examen approfondi permettant d'évaluer les capacités d'analyse, d'adaptation et de restitution de l'apprenant.

## MODULE : Développement des compétences

### OBJECTIFS :

Evaluer et développer les compétences individuelles et collectives des collaborateurs.

### PROGRAMME :

- Réaliser les entretiens obligatoires.
- Améliorer l'efficacité de l'équipe en tenant compte des compétences collectives et des compétences individuelles.
- Evaluer chaque membre de l'équipe en utilisant différents outils mis à disposition.
- Détecter les potentiels au sein de l'équipe et en référer.
- Identifier les besoins en formation de chaque membre de l'équipe.
- Proposer des actions de formation en lien, si nécessaire, avec le service RH.

### METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES :

- Apports théoriques,
- Mises en situation,
- Cas pratiques,
- Jeux de rôles.

### CRITÈRES D'ÉVALUATION PÉDAGOGIQUE :

- Questionnaires appelant des réponses de forme simple (questions à choix multiples, classement, description d'activité, etc.) qui visent à apprécier les connaissances générales relatives aux différentes situations auxquelles le candidat peut être confronté.
- Etude de cas visant un examen approfondi permettant d'évaluer les capacités d'analyse, d'adaptation et de restitution de l'apprenant.

## **MODULE : Organisation de la réception, de la préparation et / ou des expéditions de marchandises**

### **OBJECTIFS :**

Organiser la réception/Préparation/Expédition des marchandises.  
Contrôler la constitution des palettes.

### **PROGRAMME :**

- Coordonner et/ou organiser les opérations de réception, préparation et/ou d'expédition, en tenant compte des contraintes techniques et en utilisant les appareils de manutention adéquats, afin d'optimiser les flux.
- S'assurer du chargement par les transporteurs.
- Mettre en œuvre les contrôles nécessaires et les actions correctives
- Gérer les situations d'urgence (saturation...) et mettre en place les actions correctrices nécessaires.
- Contrôler/garantir la constitution des palettes (règles d'association des produits, poids, respect des hauteurs, ...) dans le respect des procédures de l'enseigne, pour assurer un service de qualité au client.

### **METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES :**

- Apports théoriques,
- Mises en situation,
- Cas pratiques,
- Jeux de rôles.

### **CRITÈRES D'ÉVALUATION PÉDAGOGIQUE :**

- Questionnaires appelant des réponses de forme simple (questions à choix multiples, classement, description d'activité, etc.) qui visent à apprécier les connaissances générales relatives aux différentes situations auxquelles le candidat peut être confronté.
- Mise en situation permettant d'évaluer les connaissances et les compétences d'un candidat. Elle vise, à travers une situation, à développer le savoir-faire, mais également le savoir-être de l'apprenant.

## MODULE : Gestion de l'espace et des marchandises

### OBJECTIFS :

- Gérer l'espace.
- Garantir l'application des règles environnementales.
- Gérer les marchandises.

### PROGRAMME :

- Garantir l'implantation physique des marchandises afin d'optimiser l'espace disponible.
- Garantir l'application des règles environnementales dans le respect de la politique de l'entreprise (gestion des déchets, économie d'énergie, ...).
- Organiser les inventaires et les contrôles spécifiques.
- Analyser les écarts et les traiter

### METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES :

- Apports théoriques,
- Mises en situation,
- Cas pratiques,
- Jeux de rôles.

### CRITÈRES D'ÉVALUATION PÉDAGOGIQUE :

- Questionnaires appelant des réponses de forme simple (questions à choix multiples, classement, description d'activité, etc.) qui visent à apprécier les connaissances générales relatives aux différentes situations auxquelles le candidat peut être confronté.
- Étude de cas qui vise un examen approfondi permettant d'évaluer les capacités d'analyse, d'adaptation et de restitution de l'apprenant.
- Questionnaire à choix multiple, questions ouvertes, texte à trous, étude de cas

## MODULE : Accompagnement

### **OBJECTIFS :**

Accompagnement professionnel axé sur les besoins en compétences de l'entreprise et du secteur d'activité.  
Consolider les acquis par des expériences de travail, fixer des objectifs des axes de progrès.

### **PROGRAMME :**

L'accompagnement consiste à :

- Informer guider le salarié Lister les tâches actuelles,
- Faire preuve d'un engagement de qualité (respect des procédures),
- Synthèse des points forts et des points à améliorer en fonction de son activité, son comportement et de l'environnement,
- Fixer des axes de progression.

### **CRITÈRES D'ÉVALUATION PÉDAGOGIQUE :**

- Face à face pédagogique (synthèse écrite) le carnet de liaison constitue un élément essentiel de l'accompagnement.
- Attestation d'accompagnement.

## LISTE DES FORMATEURS

Nom, prénom	Diplôme(s) / qualification(s)	Expériences professionnelles (Dans l'enseignement et dans le domaine du commerce et de la Distribution)
<b>BOULET</b> Laurent	BACCALAURÉAT Professionnel Formation Institut de Formation à l'Excellence	<u>Enseignement</u> : Formateur commerce et grande distribution depuis 6 ans  <u>Domaine Commerce et Distribution</u> : - Manager/responsable de département grande distribution pendant 18 ans
<b>FONTAINE</b> Evence	CAP et BP boucherie charcuterie et une mention complémentaire en traiteur	<u>Enseignement</u> : Formateur Commerce et Grande Distribution spécialisé dans les métiers de la boucherie, charcuterie, traiteur, fromage concept pizza et snacking depuis 2007  <u>Domaine Commerce et Distribution</u> : CAP et BP Boucherie et formateur dans le domaine
<b>GERMAIN</b> Stéphanie	TITRE PRO Formateur Professionnel pour Adultes	<u>Enseignement</u> : Formatrice commerce depuis 3 ans  <u>Domaine Commerce et Distribution</u> : - Manager relation client et d'équipes pendant 23 ans
<b>HENQUINET</b> Alice	MASTER Grandes Ecole	<u>Enseignement</u> : Responsable pédagogique depuis novembre 2022  <u>Domaine Commerce et Distribution</u> : Diplômée Ecole de Commerce
<b>KAAG</b> Camilia	Formation de Formateurs Diplôme CC2A (Cadre Commercial en Agro- Alimentaire)	<u>Enseignement</u> : Formatrice depuis 2020  <u>Domaine Commerce et Distribution</u> : Directrice de magasin pendant 14 ans
<b>MARTIN</b> Cindy	DIPLÔMÉE Institut de formation Auchan	<u>Enseignement</u> : Formatrice commerce et grande distribution depuis 13 ans  <u>Domaine Commerce et Distribution</u> : - Manager de Rayon pendant 3 ans
<b>MELIN</b> Elise	Certification Formateur professionnel d'adultes	<u>Enseignement</u> : Responsable Pédagogique et Formatrice Indépendante <u>Domaine Commerce et Distribution</u> : - Manager en Parfumerie pendant 14 ans
<b>MIRALLES</b> Thomas	BACHELOR Responsable de développement commercial	<u>Enseignement</u> : Formateur commerce pendant 2 ans  <u>Domaine Commerce et Distribution</u> : - Responsable de formation enseignement de luxe
<b>PFISTER</b> Nathalie	Préparation certification formateur depuis 2021 BTS Force de vente en alternance	<u>Enseignement</u> : Formation depuis 2020  <u>Domaine Commerce et Distribution</u> - Employée polyvalente : HDC et mise en rayons puis agent de maîtrise - Téléprospectrice puis commerciale - Coach en développement personnel pendant 4 ans
<b>ROBERT</b> Marie-France	TITRE Formateur Professionnel d'Adultes	<u>Enseignement</u> : Formatrice commerce et grande distribution depuis 6 mois  <u>Domaine Commerce et Distribution</u> : - Responsable Caisse pendant 10 ans