

# CQP Responsable de magasin en BVP

---

Référentiel activités-compétences et d'évaluation  
(septembre 2022)

# RAC Responsable de magasin en BVP

Définition / Finalité de l'emploi, niveau du CQP

## Finalité / Mission

Le responsable de magasin en BVP exerce son métier dans une boutique ou dans une grande ou moyenne surface.

Il assure la responsabilité de son unité en termes de gestion, d'exploitation et de management.

Les principales activités du responsable de magasin en BVP s'articulent autour des 5 missions suivantes :

- Participation à la gestion du magasin de BVP
- Management des équipes
- Organisation de l'approvisionnement en matières premières, la préparation et la fabrication des produits
- Animation du magasin de BVP
- Mise en œuvre des règles d'hygiène, de qualité et de sécurité

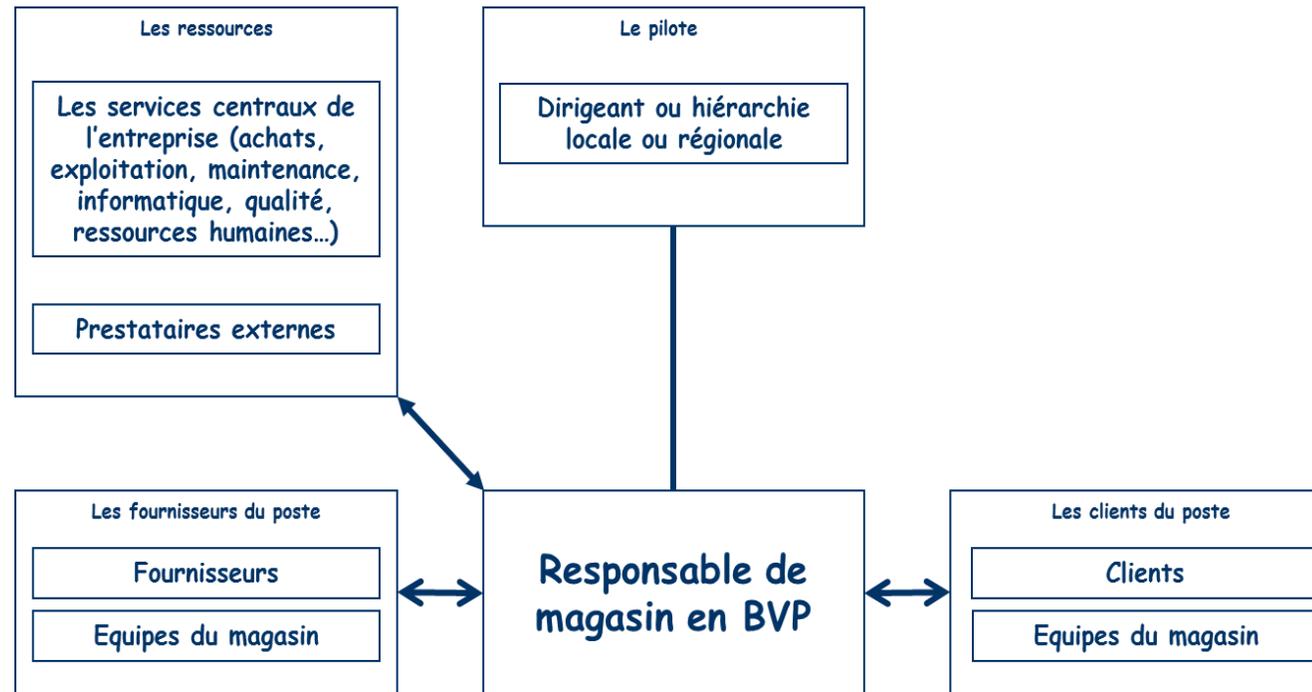
*Source : Fiche 4 du dossier RNCP initial*

**Le CQP est positionné au niveau 5**

# RAC Responsable de magasin en BVP

## Relations fonctionnelles et hiérarchiques

Selon la taille et l'organisation de l'entreprise, le responsable de magasin en BVP peut travailler sous l'autorité hiérarchique d'un dirigeant local ou régional.



# RAC Responsable de magasin en BVP

Structuration en blocs de compétences

---

BLOC n°1

ASSURER LA GESTION  
COMPTABLE ET FINANCIERE DE  
L'UNITE COMMERCIALE

BLOC n°2

ANIMER ET COORDONNER LE  
DEVELOPPEMENT DE L'EQUIPE  
DU MAGASIN

BLOC n°3

PILOTER LA FABRICATION DES  
PRODUITS

BLOC n°4

REALISER LA MISE EN VALEUR ET  
LA VENTE DES PRODUITS

# RAC Responsable de magasin en BVP

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION défini les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>Bloc de compétences n°1 : ASSURER LA GESTION COMPTABLE ET FINANCIERE DE L'UNITE COMMERCIALE</b>			
A1 Elaboration du budget de l'unité commerciale	C1.1 Définir un élément de budget, à partir d'objectifs quantitatifs et qualitatifs, afin d'établir les moyens financiers nécessaires au fonctionnement de l'unité commerciale	Observation sur poste de travail, Questionnaire à visée professionnelle (études de cas, schémas à commenter, questions ouvertes...), Et Présentation d'un projet professionnel suivi d'un entretien avec l'organisme évaluateur	Le candidat produit au moins un élément pertinent de budget à partir des données du magasin.
	C1.2 Analyser un compte de résultat (global et par famille de produits) à l'aide des indicateurs de gestion du magasin, afin d'identifier les actions correctives à effectuer		Le candidat mène une analyse complète et pertinente du compte de résultat du magasin.
A2 Mise en place d'actions pour atteindre les objectifs comptables et financiers à réaliser : - Qualitatif (ex : conformité des produits aux standards de l'entreprise) - Quantitatif (ex : développement du chiffre d'affaires, limitation des invendus en gérant les fabrications, maîtrise des frais de personnel).	C2.1 Comparer le compte de résultat ou les indicateurs de gestion de l'entreprise aux objectifs prévisionnels et à l'historique afin d'en expliquer les écarts.		Le candidat compare le compte de résultat et les indicateurs du magasin aux objectifs prévisionnels
	C2.2 Analyser les écarts entre les prévisions de fabrication et les ventes réalisées, en fonction des objectifs fixés, afin de définir les actions à mener.	Le candidat analyse les écarts entre les prévisions et les ventes réalisées, et propose des ajustements de budgets, en tenant compte des objectifs fixés et des possibilités réelles de développement du magasin.	

## RAC Responsable de magasin en BVP

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>Bloc de compétences n°1 : ASSURER LA GESTION COMPTABLE ET FINANCIERE DE L'UNITE COMMERCIALE</b>			
<p>A3 Suivi et optimisation des principaux critères et ratios d'exploitation prédéfinis</p> <p><i>Ex : évolution du panier moyen, nombre de clients, chiffre d'affaires par famille de produit, chiffre d'affaires horaire, consommation de produits : matières premières, emballages, énergies, frais de personnel, pertes et invendus, marges...</i></p>	<p>C3 Assurer le suivi d'éléments de gestion définis (ratios d'exploitation...) en renseignant les tableaux de bord de gestion, afin d'optimiser la gestion des ressources de l'unité commerciale et de proposer des actions correctives</p>	<p>Observation sur poste de travail, Questionnaire à visée professionnelle (études de cas, schémas à commenter, questions ouvertes...), Et Présentation d'un projet professionnel suivi d'un entretien avec l'organisme évaluateur</p>	<p>Le candidat calcule et assure le suivi des ratios du magasin Il renseigne les tableaux de bord du magasin Il propose des actions correctives d'optimisation des ressources financières du magasin</p>

# RAC Responsable de magasin en BVP

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>Bloc de compétences n°2 : ANIMER ET COORDONNER LE DEVELOPPEMENT DE L'ÉQUIPE DU MAGASIN</b>			
A4 Animation de son équipe : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordination</li> <li>- Communication</li> <li>- Motivation</li> <li>- Gestion de conflits</li> </ul>	C4.1 Diriger son équipe en fixant des objectifs clairs et réalisables, et en prenant en compte les éventuelles situations de handicap de ses collaborateurs, dans le respect des modes opératoires et procédures de l'unité commerciale, afin de maintenir un niveau de motivation suffisant et atteindre collectivement les objectifs fixés	Observation sur poste de travail, Questionnaire à visée professionnelle (études de cas, schémas à commenter, questions ouvertes...), Et Présentation d'un projet professionnel suivi d'un entretien avec l'organisme évaluateur	Le candidat fixe des objectifs clairs et réalistes au regard des possibilités du magasin et du niveau de compétences de l'équipe Il adapte ces objectifs en fonction des situations de handicap éventuelles de ses collaborateurs Il explique les résultats attendus à son équipe Les objectifs fixés tiennent compte des procédures et modes opératoires du magasin
	C4.2 Transmettre des messages clairs, complets et précis à son équipe, en utilisant des moyens de communication adaptés à chacun (notamment pour les collaborateurs en situation de handicap), afin d'en assurer la bonne compréhension auprès de tous		Le candidat transmet des informations claires. Les messages transmis sont précis, complets et permettent le fonctionnement de l'équipe et du magasin Il choisit un mode de communication adapté au regard de l'équipe et des éventuelles situations de handicap de ses collaborateurs Il s'assure de la bonne compréhension des informations auprès de l'équipe
A5 Pilotage de l'équipe : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organisation de l'activité, planning de travail</li> <li>- Gestion administrative</li> <li>- Contrôle</li> <li>- Évaluation des performances</li> <li>- Recadrage</li> </ul>	C5.1 Etablir un planning de travail et l'adapter au plan de charge et aux situations de handicap rencontrées au sein de l'équipe, dans le respect de la législation, afin d'organiser les activités nécessaires au fonctionnement de l'unité commerciale		Le candidat assure, dans les délais, la mise à jour et la diffusion des plannings et congés. Le candidat anticipe les remplacements selon les besoins réels. Il assure le suivi des horaires travaillés. Il adapte le planning de travail en fonction des situations de handicap rencontrées au sein de l'équipe
	C5.2 Contrôler les réalisations de son équipe, en veillant au maintien d'un bon climat social, afin d'atteindre les objectifs fixés		Le candidat organise le contrôle et l'évaluation de ses collaborateurs. Le candidat veille à la cohésion et la performance au sein de son équipe.

## RAC Responsable de magasin en BVP

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>Bloc de compétences n°2 : ANIMER ET COORDONNER LE DEVELOPPEMENT DE L'ÉQUIPE DU MAGASIN</b>			
A6 Gestion administrative et réglementaire de l'activité de l'équipe	C6 Faire respecter les exigences internes et réglementaires par son équipe, dans le respect des délais impartis, afin de mettre l'unité commerciale en conformité avec les textes réglementaires en vigueur	Observation sur poste de travail, Questionnaire à visée professionnelle (études de cas, schémas à commenter, questions ouvertes...), Et Présentation d'un projet professionnel suivi d'un entretien avec l'organisme évaluateur	Le candidat veille au respect du règlement intérieur ou des modes opératoires. Le candidat veille à ce que les documents administratifs soient remplis par les collaborateurs, dans les délais impartis.
A7 Recrutement ou participation au recrutement des membres de son équipe	C7 Mener un entretien de recrutement afin d'identifier le/les candidats à intégrer à l'équipe, au regard de ses compétences professionnelles		Le candidat utilise les outils de recrutement pertinents Le candidat participe au recrutement à l'aide de techniques de conduite d'entretien et donne un avis motivé.

# RAC Responsable de magasin en BVP

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	MODALITES D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>Bloc de compétences n°2 : ANIMER ET COORDONNER LE DEVELOPPEMENT DE L'EQUIPE DU MAGASIN</b>			
A8 Participation au développement des compétences de ses collaborateurs: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Intégration</li> <li>- Évaluation</li> <li>- Formation</li> <li>- Evolution professionnelle</li> </ul>	C8.1 Mettre en place les procédures d'intégration d'un nouvel embauché à son poste de travail en utilisant les outils prévus et en adaptant cette procédure aux éventuelles situations de handicap rencontrées, afin d'assurer sa bonne prise de poste	Observation sur poste de travail, Questionnaire à visée professionnelle (études de cas, schémas à commenter, questions ouvertes...), Et Présentation d'un projet professionnel suivi d'un entretien avec l'organisme évaluateur	Le candidat propose un planning d'intégration, précisant les actions nécessaires à la bonne prise de poste de son collaborateur. Les actions et étapes d'intégration sont adaptées au regard des éventuelles situations de handicap rencontrées.
	C8.2 Evaluer les compétences d'un collaborateur à l'aide d'outils afin de construire un plan de développement de ses compétences et son parcours professionnel.		Le candidat évalue à l'aide d'outils le niveau de compétences de son collaborateur. Il identifie les actions de développement des compétences à mettre en œuvre au regard des écarts constatés entre le niveau requis et le niveau atteint.
	C8.3 Former un collaborateur à ses missions, en expliquant l'utilisation des modes opératoires et procédures de l'entreprise, afin de maintenir son niveau de compétences en fonction de ses objectifs		Le candidat propose des formations en tenant compte du niveau du salarié, des objectifs à atteindre et des éventuelles situations de handicap rencontrées Le candidat assure le suivi de ses collaborateurs en veillant à ce que les acquis de la formation soient mis en œuvre au poste de travail.

## RAC Responsable de magasin en BVP

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>Bloc de compétences n°3 : PILOTER LA FABRICATION DES PRODUITS</b>			
A9 Réalisation des actions d'inventaire et suivi des stocks et des commandes	C9.1 Mettre en œuvre les procédures de stockage, de déstockage et d'inventaire de matières premières et de produits, dans le respect des règles définies par l'entreprise, afin d'organiser les approvisionnements nécessaires à l'unité commerciale	Observation sur poste de travail, Questionnaire à visée professionnelle (études de cas, schémas à commenter, questions ouvertes...), Et Présentation d'un projet professionnel suivi d'un entretien avec l'organisme évaluateur	Le candidat veille à ce que les procédures de stockage et d'inventaire soient respectées selon le rythme défini par l'entreprise. Le candidat respecte des règles de stockage liées aux produits.
	C9.2 Réaliser et suivre les commandes de produits semi-finis en fonction des délais des conservation des produits, afin d'assurer une bonne gestion des stocks de l'unité commerciale		Le candidat assure la gestion des stocks et des commandes de manière optimale. Les délais de conservation des produits sont pris en compte dans l'organisation de la rotation du stock du magasin

# RAC Responsable de magasin en BVP

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>Bloc de compétences n°3 : PILOTER LA FABRICATION DES PRODUITS</b>			
A10 Préparation, cuisson et contrôle des produits	C10.1 S'assurer de la disponibilité et de la conformité des matières premières nécessaires aux différentes préparations, en fonction des produits à élaborer, afin de pouvoir respecter le planning de fabrication prévu	Observation sur poste de travail, Questionnaire à visée professionnelle (études de cas, schémas à commenter, questions ouvertes...), Et Présentation d'un projet professionnel suivi d'un entretien avec l'organisme évaluateur	Le candidat vérifie la disponibilité des matières premières, par rapport aux produits à élaborer et au planning de fabrication prévu. Le candidat contrôle la conformité des matières premières au regard de la réglementation en vigueur.
	C10.2 Appliquer les techniques de fabrication et de cuisson, dans le respect des modes opératoires et en utilisant les équipements et outils adéquats, en vue de suivre les différentes étapes de préparation / fabrication des produits		Le candidat respecte les fiches techniques de fabrication et de cuisson des produits. Le candidat choisit les équipements et outils qui correspondent à la procédure de fabrication du produit. Les étapes de fabrication des produits sont respectées.
	C10.3 Veiller à l'application et au respect des modes opératoires par les membres de son équipe, tant au niveau qualitatif que quantitatif, afin de procéder aux éventuels ajustements nécessaires.		Le candidat veille à la mise en application des procédures de préparation et de cuisson par son équipe. Le cas échéant, il corrige et ajuste les actions de son équipe, au regard des procédures et modes opératoires de fabrication et de cuisson en vigueur.
	C10.4 Contrôler la préparation et la cuisson des produits en quantité et qualité afin d'assurer le niveau de qualité attendu.		Le candidat assure le contrôle de la qualité de la préparation et de la cuisson des produits.
	C10.5 Appliquer les règles de préservation de l'environnement dans la réalisation des étapes de fabrication des produits, afin d'assurer une production éco-responsable.		Le candidat assure le respect des règles de préservation de l'environnement dans le cadre de son poste de travail : - Il assure le contrôle des normes HACCP - Il assure la bonne gestion des ressources (eau, électricité, gaz) - Il contrôle la conformité des produits et limite les déchets.
A11 Application des procédures de qualité et d'hygiène dans l'atelier de fabrication	C11.1 Appliquer et faire appliquer les règles d'hygiène aux postes de travail en utilisant les outils adéquats afin de prévenir tout risque de contamination du produit.		Le candidat veille au respect des règles d'hygiène. Le candidat propose des actions visant à s'assurer du respect des règles d'hygiène par son équipe
	C11.2 Assurer la garantie sanitaire et la conformité des matières premières utilisées et des produits vendus, en identifiant les risques de contamination, en vue de proposer à la vente des produits conformes et propres à la consommation.		Le candidat identifie les risques de contamination des produits et propose des actions correctives

## RAC Responsable de magasin en BVP

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>Bloc de compétences n°3 : PILOTER LA FABRICATION DES PRODUITS</b>			
A12 Elaboration et suivi des plannings de fabrication et de cuisson journaliers des produits	C12.1 Etablir un planning journalier de fabrication et de cuisson des produits, en tenant compte de la disponibilité des matières premières, en vue d'organiser la production sur la journée	Observation sur poste de travail, Questionnaire à visée professionnelle (études de cas, schémas à commenter, questions ouvertes...), Et Présentation d'un projet professionnel suivi d'un entretien avec l'organisme évaluateur	Le candidat établit le planning journalier ; il tient compte des produits disponibles
	C12.2 Procéder aux ajustements du planning de fabrication journalier, en fonction des produits à sa disposition et de l'évolution des ventes sur la journée, afin d'atteindre les objectifs fixés.		Le candidat ajuste le planning de fabrication selon l'évolution des ventes au cours de la journée
A13 : Veille au maintien en état des divers équipements et matériels utilisés.	C13 Détecter les dysfonctionnements, incidents et pannes des équipements et matériels afin de procéder ou faire procéder aux réglages et ajustements nécessaires dans le respect des règles de sécurité.		<p>Le candidat détecte les dysfonctionnements pouvant intervenir durant la fabrication des produits.</p> <p>Le candidat réalise un diagnostic en cas d'incident et procède à des ajustements.</p> <p>Le candidat met en œuvre un plan de maintenance préventive du matériel ou un plan de surveillance des dysfonctionnements.</p> <p>Il est capable de prendre des initiatives lors de situations exceptionnelles et propose les ajustements nécessaires à la résolution du dysfonctionnement.</p> <p>Le candidat met en œuvre les règles de sécurité.</p>

# RAC Responsable de magasin en BVP

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>Bloc de compétences n°4 : REALISER LA MISE EN VALEUR ET LA VENTE DES PRODUITS</b>			
A14 Accueil client	C14 Accueillir la clientèle en donnant une image positive du point de vente, et en adaptant ses attitudes de vente et celles de son équipe, par rapport aux différents « profils consommateurs », afin de favoriser l'acte d'achat.	Observation sur poste de travail, Questionnaire à visée professionnelle (études de cas, schémas à commenter, questions ouvertes...), Et Présentation d'un projet professionnel suivi d'un entretien avec l'organisme évaluateur	Le candidat adapte des techniques de vente aux différents profils de consommateurs sur le lieu de vente Le candidat assure la mise en œuvre de techniques de vente par les membres de l'équipe.
A15 Conseil, vente et encaissement	C15.1 Elaborer un argumentaire de vente par type de produit afin de convaincre et favoriser la vente du produit		Le candidat met en œuvre des argumentaires de vente pertinents en fonction du type de produits et de l'attente du client
	C15.2 Mettre en œuvre et contrôler l'application par ses collaborateurs des moyens visant à satisfaire la demande de la clientèle dans des limites fixées par l'entreprise		Le candidat s'assure que les réponses apportées par son équipe au client répondent au besoin du client Les orientations commerciales du magasin sont connues et respectées par le candidat
	C15.3 Proposer des produits additionnels ou de substitution en fonction des besoins du client afin de compléter l'acte d'achat du client		Le candidat propose des produits additionnels ou de substitution cohérents par rapport au besoin exprimé par le client et aux orientations commerciales du magasin.
	C15.4 Assurer les encaissements des produits achetés, en appliquant les procédures de contrôle en vigueur, afin de conclure la vente		Le candidat assure la tenue de caisse. Les procédures d'encaissement, les précautions d'usage liées aux différents modes de paiement sont connues et respectées. L'encaissement est juste.
	C15.5 Procéder à une prise de commande en face-à-face ou par téléphone / internet à l'aide des outils disponibles, afin de répondre au besoin exprimé par le client	Le candidat procède à une prise de commande sans erreur, en face à face ou par téléphone ; il renseigne avec exactitude les informations nécessaires.	

# RAC Responsable de magasin en BVP

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>Bloc de compétences n°4 : REALISER LA MISE EN VALEUR ET LA VENTE DES PRODUITS</b>			
A16 Animation commerciale, merchandising et fidélisation	C16.1 Mettre en œuvre et contrôler l'application par ses collaborateurs des moyens visant la fidélisation de la clientèle, afin de contribuer au développement commercial de l'entreprise	Observation sur poste de travail, Questionnaire à visée professionnelle (études de cas, schémas à commenter, questions ouvertes...), Et Présentation d'un projet professionnel suivi d'un entretien avec l'organisme évaluateur	Le candidat contrôle les actions menées par son équipe visant à fidéliser la clientèle (ex : les coordonnées du client sont recueillies et enregistrées. Il est proposé au client de réaliser un feedback en magasin ou sur les réseaux sociaux sur son achat, etc).
	C16.2 Mettre en œuvre les opérations commerciales du point de vente en respectant les règles de mise en place décidées par l'entreprise, afin de dynamiser et favoriser les achats		Le candidat assure l'animation des promotions. Il propose des opérations commerciales adaptées à la clientèle, dans le cadre des orientations commerciales du magasin
	C16.3 Mettre en œuvre et contrôler l'approvisionnement des vitrines et des comptoirs en appliquant les procédures de contrôle définies par l'entreprise, afin de maintenir le point de vente en « état vendeur »		Le candidat assure la disponibilité du nombre de références tout au long de la journée et veille à l'aspect des vitrines. Le candidat veille à la conformité de l'affichage et de l'étiquetage des prix. Le candidat assure la tenue des documents administratifs, la surveillance de l'étiquetage des produits et de l'affichage des prix. Le bon état marchand du point de vente est vérifié tout au long de la journée. Le point de vente est propre, les vitrines sont approvisionnées, les surfaces au sol sont propres et sécurisées.
	C16.4 Effectuer le suivi de la performance du magasin à l'aide d'outils de suivi, afin d'apporter des actions correctives, selon le niveau de vente		Le candidat utilise une checklist des points à analyser ou repère des éléments concrets à améliorer (chiffre d'affaires global, analyse par famille de produits et séquence horaire, contrôle des encaissements et des remises bancaires, quantification des pertes : invendus, démarques inconnues). Il met en place des mesures d'amélioration.

## RAC Responsable de magasin en BVP

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>Bloc de compétences n°4 : REALISER LA MISE EN VALEUR ET LA VENTE DES PRODUITS</b>			
A17 Application des procédures de qualité, de rangement, de nettoyage et d'hygiène dans l'unité commerciale	C17.1 Appliquer et faire appliquer les règles liées aux démarches qualité de l'entreprise aux postes de travail, dans le respect des procédures de l'entreprise, afin de garantir la qualité des produits proposés à la vente	Observation sur poste de travail, Questionnaire à visée professionnelle (études de cas, schémas à commenter, questions ouvertes...), Et Présentation d'un projet professionnel suivi d'un entretien avec l'organisme évaluateur	Le candidat réalise des contrôles de la qualité des produits fabriqués par son équipe ou lui-même.
	C17.2 Respecter et faire respecter les instructions de nettoyage, de désinfection et de rangement des locaux, des outils et des équipements, en adoptant les gestes adéquats, afin de permettre l'utilisation des outils et des équipements.		Le candidat assure la mise en œuvre des consignes de rangement et de nettoyage.