

## Gestionnaire d'Unité Commerciale

GUC - Niveau 5 (BAC + 2)

Management - Commerce - Marketing

### DISPOSITIF

Contrat d'apprentissage  
Contrat de Professionnalisation  
CPF et CPF de transition professionnelle

### LIEUX

La Garde  
Draguignan

### PÉRIODE

De octobre à mars

### DURÉE

800h sur 18 mois

## Objectifs

A l'issue de la formation, l'apprenant sera en capacité de :

- mettre en œuvre les actions commerciales et les opérations de marketing phygitaux permettant de dynamiser les ventes tout en respectant l'image de l'enseigne ou de la marque,
- assurer la commercialisation de l'offre produits/services,
- optimiser la relation clients afin de leur apporter satisfaction, et assurer la fidélisation,
- analyser l'évolution de son chiffre d'affaires, afin d'identifier les nouvelles actions pouvant contribuer à dynamiser les ventes,
- collaborer également à l'organisation du fonctionnement de l'unité commerciale afin d'appréhender les techniques de management

## Débouchés

- Adjoint(e) de magasin
- Adjoint(e) au chef de rayon
- Responsable d'univers
- Conseiller(ère) commercial(e) sédentaire

## Admission

- être titulaire d'un BAC ou d'un Titre homologué de niveau 4
- ou justifier de 3 années d'expériences dans le commerce
- Admission sur dossier et entretiens, réussite aux tests

## Programme

### ■ Mise en œuvre des actions commerciales et marketing phygiales de l'unité commerciale :

- Repérer le positionnement et la zone de chalandise des entreprises concurrentes implantées localement.
- Etudier les offres produits/services et prix pratiqués par les entreprises concurrentes.
- Analyser les parcours et expériences clients proposés par les enseignes concurrentes sur les canaux physiques et digitaux.
- Repérer les tendances en émergence et les facteurs influant sur les comportements d'achat.
- Organiser la surface de vente de l'unité commerciale.
- Mettre en place des outils d'aide à la vente numériques innovants.
- Définir de nouvelles idées de promotion des produits/services commercialisés par son enseigne.
- Déployer les outils de communication commerciale physiques et digitaux de son unité.

### ■ Conseil, vente et gestion de la relation clients dans un contexte omnicanal

- Analyser les caractéristiques des clients de l'unité commerciale.
- Mettre en œuvre une démarche d'accueil des clients de l'unité commerciale sur ses différents canaux de vente.
- Vérifier la mise en place des dispositions spécifiquement adaptées à l'accueil de la clientèle en situation de handicap sur les canaux de vente physiques et digitaux.
- Evaluer l'attitude à adopter à l'égard de chaque client.
- Analyser les attentes de ses clients.
- Développer un argumentaire sur les caractéristiques des produits/services proposés.
- Assurer un service après-vente.
- Contribuer à la fidélisation des clients.
- Vérifier le niveau de satisfaction des clients.

### ■ Suivi des ventes et gestion des stocks de l'unité commerciale



- Vérifier les encaissements résultant de la vente des produits/services de l'unité commerciale.
- Assurer l'actualisation des indicateurs de suivi d'activité de l'unité commerciale.
- Analyser les résultats commerciaux de l'unité.
- Rechercher les causes de succès ou de méventes des différents produits/services.
- Déterminer les actions correctives à mettre en œuvre.
- Gérer les stocks de produits distribués dans l'unité commerciale.
- Passer les commandes de produits auprès des fournisseurs ou de la centrale d'achat de son enseigne.
- Contrôler la quantité et la qualité des produits livrés.
- Etablir les documents nécessaires au règlement des produits livrés.

### ■ Collaboration à l'organisation du fonctionnement de l'unité commerciale et à l'animation d'équipe

- Participer à l'organisation du travail au sein de l'unité commerciale.
- Contribuer à l'élaboration de son planning et éventuellement celui d'un ou plusieurs collaborateurs.
- Veiller à la mise en œuvre des dispositions hygiéniques et sanitaires au sein de la surface de vente.
- Contrôler la réalisation des activités de l'unité commerciale.
- Proposer des solutions opérationnelles à mettre en œuvre.

- Résoudre les situations problématiques et les conflits interpersonnels au sein de l'unité commerciale.
- Former un ou plusieurs collaborateurs en situation de travail.

## Validation

-  Projet tutoré
-  Examen final

"Gestionnaire d'unité commerciale"





Certification de Niveau 5 enregistrée le 26-01-2022 au RNCP sous le numéro 36141

Certificateur : CCI FRANCE

Lien vers la fiche sur France Compétences : [RNCP36141](https://www.francecompetences.fr/rncp/36141)

## Poursuite d'études au sein de l'établissement

Formations + 3 :

-  Bachelor Responsable d'activité - IFAG (Formation proposée par CAPFORMA)
-  Bachelor Responsable de développement commercial (RDC) (Formation proposée par CAPFORMA)
-  Bachelor Responsable de distribution Omnicanale
-  Tout diplôme ou titre de niveau 6 (BAC + 3) dans les univers du commerce, marketing, gestion, management