Gestionnaire d'unité commerciale

Certifiante | Contrat appr. | Contrat pro. | Formation continue

Réf. : 26216524F — Mise à jour : 20 juillet 2026

Organisme responsable : **CCI35 - Faculté des métiers - Site de Bruz Ker Lann**

Présentation de la formation

Objectifs

1/ Mise en œuvre des actions commerciales et marketing phygitales de l'unité commerciale

En tenant compte de son environnement local et des évolutions du marché et en déclinant la politique commerciale de son entreprise, mettre en œuvre les actions commerciales et les opérations de marketing phygitales permettant de dynamiser les ventes de son unité tout en respectant l'image de l'enseigne ou de la marque.

2/ Conseil, vente et gestion de la relation clients dans un contexte omnicanal

En développant une parfaite connaissance de ses clients, de leurs caractéristiques et attentes et en s'appuyant sur une connaissance approfondie de son offre commerciale, assurer la commercialisation de l'offre produits/services de l'unité commerciale, en optimisant la relation avec ses clients afin de leur apporter satisfaction, de les fidéliser et de concrétiser leur intention d'achat.

3/ Suivi des ventes et gestion des stocks de l'unité commerciale

En veillant à la tenue et à l'actualisation des outils de suivi d'activité au moyen de logiciels dédiés, assurer le suivi des ventes et la gestion des achats de l'unité commerciale, en analysant l'évolution de son chiffre d'affaires et des ventes, afin d'identifier les nouvelles actions pouvant contribuer à les dynamiser et d'opérer les commandes garantissant la mise à disposition des produits/services à ses clients.

4/ Collaboration à l'organisation du fonctionnement de l'unité commerciale et à l'animation d'équipe

En tenant compte des fluctuations et des besoins de l'activité selon les heures et les saisons, collaborer à l'organisation du fonctionnement de l'unité commerciale, en élaborant les plannings et en animant l'équipe de travail, afin d'assurer une gestion optimale de la surface de vente.

Programme

1/ Mise en œuvre des actions commerciales et marketing phygitales de l'unité commerciale

Repérer le positionnement et la zone de chalandise des entreprises concurrentes implantées localement.

Étudier 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.

2/ 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.

Évaluer 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.

3/ 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.
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.
Établir les documents nécessaires au règlement des produits livrés.

4/ 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.
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.

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée
Niveau Bac général, pro ou techno, BP

Niveau de sortie
Niveau BTS - Bac +2

Liste des certifications

Gestionnaire d'unité commerciale
Code RNCP : 36141

Métiers associés

D1301 — Management de magasin de détail
D1401 — Assistanat commercial
D1502 — Management/gestion de rayon produits alimentaires
D1503 — Management/gestion de rayon produits non alimentaires

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2351615S	Présentiel	Bruz	01/09/2026	01/07/2027
2351621S	Présentiel	Bruz	01/09/2026	01/07/2027

Source : GREF Bretagne #26216524F