

TITRE PROFESSIONNEL DU MINISTÈRE DU TRAVAIL

Manager d'établissement marchand

Le titre professionnel Manager d'établissement marchand¹ niveau 5 (code NSF : 312m) se compose de trois activités types, chaque activité type comportant les compétences nécessaires à sa réalisation. A chaque activité type correspond un certificat de compétences professionnelles (CCP).

Dans le respect des consignes de sa hiérarchie et de la démarche RSE (responsabilité sociétale des entreprises) de l'entreprise, le manager d'établissement marchand assure le management opérationnel de l'équipe du périmètre sous sa responsabilité. Il développe la dynamique commerciale de son périmètre et contribue à l'optimisation de sa performance commerciale et sa rentabilité.

Le manager d'établissement marchand met en œuvre une démarche de maîtrise des risques professionnels en cohérence avec la politique des ressources humaines de l'entreprise, applique les mesures de prévention spécifiques aux activités et contrôle leur application par les équipes.

Le manager d'établissement marchand analyse les résultats et partage les informations avec l'équipe lors des briefings, des débriefings et des réunions d'équipe. Il élabore les plannings de travail en tenant compte d'éventuels besoins spécifiques de collaborateurs en situation de handicap et suit la réalisation des tâches. Il veille au développement des compétences des collaborateurs et peut, au besoin, animer des actions de professionnalisation opérationnelles. Il identifie les besoins en ressources humaines de son périmètre, contribue à la sélection des candidatures et s'assure du bon déroulement de la période d'essai. Le cas échéant, il contribue à l'étude des adaptations du poste de travail pour les collaborateurs en situation de handicap. Il analyse les données relatives aux stocks, aux prévisions de ventes, aux tendances du marché et aux capacités de stockage afin d'anticiper les besoins en approvisionnement de son périmètre. Il réceptionne les produits avec l'équipe et participe au stockage. Il applique et fait appliquer les consignes découlant de la démarche RSE de l'enseigne concernant la gestion des stocks, la valorisation des déchets et la réduction du gaspillage. En fonction des consignes de sa hiérarchie, il peut contribuer à la sensibilisation des équipes aux enjeux de la transition écologique dans le secteur de la distribution ou plus particulièrement dans l'établissement marchand.

Le manager d'établissement marchand participe à l'amélioration de l'expérience client dans son périmètre. Il sensibilise l'équipe à la qualité d'accueil du client en

situation de handicap et à la prise en compte de ses éventuels besoins spécifiques. Afin d'améliorer l'attractivité et l'aspect commercial de son périmètre, il organise l'implantation de l'offre de produits et de services et les opérations commerciales, les met en œuvre avec l'équipe et analyse les résultats commerciaux et budgétaires des implantations. Il met en avant l'offre de produits et de services, développe des argumentaires adaptés et propose des solutions pour améliorer la satisfaction client.

Le niveau d'autonomie et de responsabilité du manager d'établissement marchand varie selon la taille de l'établissement et l'organisation de l'entreprise.

Le manager d'établissement marchand exerce son activité dans le respect des politiques RH et RSE de l'entreprise, sous la responsabilité de sa hiérarchie à laquelle il rend compte. Il peut être force de proposition auprès sa hiérarchie.

En cas d'imprévu ou de dysfonctionnements, il réagit rapidement, modifie ses priorités, s'adapte à la situation et alerte sa hiérarchie et les services internes. En concertation avec l'ensemble des acteurs concernés, il met en œuvre un plan d'actions adapté.

Le manager d'unité marchande communique par écrit et oralement avec sa hiérarchie, l'équipe et les services internes et externes de l'entreprise. Il est en contact direct avec le client, les agents de sécurité et le personnel de maintenance.

Selon la zone de chalandise, il peut utiliser l'anglais ou une autre langue étrangère dans ses échanges.

En fonction des contraintes de l'activité, des fluctuations clients et aléas, ses horaires de travail peuvent être décalés et des astreintes sont possibles. Il peut être amené à travailler le dimanche et certains jours fériés. Généralement, l'emploi s'exerce dans un environnement bruyant et nécessite de nombreux déplacements dans l'espace de vente. Les variations de température peuvent être importantes. Le manager d'établissement marchand peut être amené à participer aux tâches de manutention, pour lesquelles le port d'équipements de protection est requis.

■ **CCP - Manager l'équipe de son périmètre au sein de l'établissement marchand**

- Animer l'équipe de son périmètre
- Planifier et coordonner l'activité de l'équipe de son périmètre
- Accompagner la performance individuelle des collaborateurs de son périmètre
- Contribuer aux processus de recrutement et d'intégration des collaborateurs de son périmètre

■ **CCP - Développer la dynamique commerciale de son périmètre au sein de l'établissement marchand**

- Gérer l'approvisionnement de son périmètre
- Organiser et mettre en œuvre le merchandising de l'offre de produits et de services de son périmètre
- Participer à l'amélioration de l'expérience client de son périmètre

■ **CCP - Contribuer à la performance commerciale et à la rentabilité de son périmètre au sein de l'établissement marchand**

- Analyser la performance commerciale de son périmètre
- Analyser la rentabilité de son périmètre
- Proposer des actions correctives à sa hiérarchie et assurer le suivi du plan d'actions de son périmètre

Code TP -00136 référence du titre : **Manager d'établissement marchand¹**

Information source : référentiel du titre : MEM

¹ce titre a été créé par arrêté de spécialité du 19 février 2004. (JO modificatif du 7 décembre 2025)

Emploi métier de rattachement suivant la nomenclature du ROME : D1502 - Chef / Cheffe de rayon alimentaire ; D1503 - Chef / Cheffe de rayon de produits non alimentaires ; D1508 - Responsable de caisses ; D1509 - Responsable de département en grande distribution ; D1510 - Chef / Cheffe de secteur magasin