

# BAC+3 Responsable de la Distribution Omnicanale (RDO)



**Campus** Agen et Villeneuve-sur-Lot



**Rythme** Alternance sur 12 mois



**Conditions d'admission** Niveau 5 (BAC+2) minimum

## **Introduction**

Le Bac+3 Responsable de distribution omnicanale forme des professionnels capables de gérer un rayon, un univers, ou une boutique, quelle que soit sa taille. Ce diplôme permet d'acquérir les compétences nécessaires pour manager une équipe, développer des actions commerciales et contribuer au chiffre d'affaires de l'enseigne. Le titulaire du Bac+3 travaille en autonomie, en accord avec son supérieur et la stratégie commerciale de l'entreprise. Cette formation ouvre des perspectives de carrière rapides, notamment vers des postes de chef de secteur, directeur de magasin, acheteur, chef de département, et même des fonctions de direction de groupe.

**Titre certifié de niveau 6 inscrit au RNCP 36534 - CCI FRANCE - Enregistré le 01/06/2022**



### **OBJECTIFS**

- **Élaboration du plan commercial omnicanal :** Former à l'analyse du marché, à l'identification des opportunités et à la création d'un plan d'action, tout en le présentant à la hiérarchie.
- **Gestion des ventes sur canaux physiques et digitaux :** Apprendre à organiser l'accueil client, à gérer l'espace de vente, les stocks, et la distribution sur tous les canaux.
- **Suivi des actions commerciales phygitaux :** Former à l'organisation, au suivi, et à l'évaluation des actions commerciales, en se concentrant sur la satisfaction client et le reporting.
- **Management des équipes omnicanal :** Développer les compétences en planification, en recrutement, en encadrement des équipes, et en organisation du travail.

## **Durée et Rythme**

- 469 heures de formation sur 12 mois (67 jours) de septembre N à septembre N+1.
- La formation est également accessible au travers des dispositifs CPF, Plan de formation de l'entreprise, CPF de Transition, pro-A et VAE.
- Possibilité de valider un ou plusieurs blocs de façon indépendante.
- Nombre de participants limité à 25 personnes.
- 1 jour par semaine en formation (mercredi ou jeudi selon les Campus) et quelques semaines complètes sur l'année.
- Formation en présentiel

## Conditions d'admission

- Être titulaire d'un titre ou d'un diplôme de niveau 5 (BAC +2) dans les métiers de la vente et du commerce.
- Réussir les tests et entretien de sélection.
- Signer un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation avec une entreprise ou valider l'accès à la formation via un des autres dispositifs prévus (CPF, Plan de formation de l'entreprise, CPF de Transition et pro-A, VAE).
- Equivalence : titre de niveau 6 (Bac+3).
- Passerelles : pas de passerelle spécifique.



## Méthodes pédagogiques

Des formateurs expérimentés animent cette formation dans une approche pragmatique et professionnelle. Chacun est doté d'une expérience professionnelle significative et d'un diplôme en corrélation avec les compétences transmises. Dans le respect du Référentiel de la formation Responsable Opérationnel Retail sont proposés : des cours en présentiel, des applications, des vidéos, des jeux de rôle et simulations, des travaux de groupe, des conférences, des rencontres avec des professionnels, un apprentissage de la culture collaborative, ... Le CFA est doté de 3 salles informatiques et de postes informatiques équipés de logiciels en lien avec les enseignements dispensés. A l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :

### Bloc 1

#### Elaboration du plan opérationnel de développement commercial omnicanal

- Exercer une fonction de veille
- Analyser les comportements d'achat
- Identifier les actions marketing et commerciales innovantes à mettre potentiellement en œuvre sur les canaux physiques et digitaux
- Choisir les actions marketing et commerciales innovantes à mettre en œuvre sur les canaux physiques et digitaux
- Structurer le plan d'action commercial omnicanal à conduire
- Elaborer des outils numériques de pilotage du plan d'action commercial omnicanal
- Présenter le plan d'action commercial omnicanal à sa hiérarchie

## **Bloc 2**

### **Pilotage de l'activité d'une unité commerciale sur ses canaux physiques et digitaux**

- Organiser l'accueil de la clientèle dans les espaces de vente
- Vérifier la mise en œuvre des dispositions spécifiques permettant l'accueil des clients en situation de handicap
- Etablir l'aménagement physique du magasin et des espaces commerciaux
- Contrôler la présentation et la valorisation des produits/services dans les espaces de vente
- Organiser le référencement des produits accessibles à la vente en ligne
- Définir les modalités de mise à disposition, d'expédition et de transport des produits achetés en ligne
- Vérifier en continu le bon fonctionnement et l'ergonomie de l'espace de vente numérique de l'unité commerciale
- Superviser la réalisation des inventaires des marchandises
- Etablir les procédures à suivre
- Assurer le suivi de l'état des stocks de marchandises en temps réel
- Gérer les modalités de collaboration commerciale avec ses fournisseurs
- Faire évoluer son portefeuille de fournisseurs et le référencement des gammes de produits proposées au sein de l'unité commerciale
- Organiser la mise en place des actions de promotion et d'animation commerciales et extra-commerciales sur les canaux physiques et digitaux
- Vérifier la mise en œuvre des actions de promotion et d'animation commerciales et extra-commerciales sur les canaux physiques et digitaux
- Suivre le déroulement des actions de promotion et d'animation commerciales et extra-commerciales mises en place sur les canaux physiques et digitaux
- Evaluer le niveau de satisfaction de ses clients
- Analyser en continu les résultats des ventes
- Etablir le bilan de l'activité de son unité sur le plan commercial

## **Bloc 3**

### **Management des équipes de l'unité commerciale dans un contexte de vente omnicanal**

- Anticiper les besoins en personnel de l'unité commerciale sur l'année
- Participer au processus de recrutement de nouveaux salariés
- Organiser le travail à effectuer par les membres de son équipe
- Etablir les règles et procédures à respecter en matière de sécurité et de pratiques éco-responsables
- Mettre en place les dispositions et aménagements de postes de travail pour les salariés en situation de handicap
- Mobiliser ses équipes de collaborateurs
- Superviser le travail produit
- Gérer les litiges et conflits interpersonnels pouvant survenir entre les membres de ses équipes
- Contribuer à la formation de ses collaborateurs aux techniques de vente et d'animation de la relation clients dans un contexte omnicanal

## **Bloc développement durable**

- Un module au choix : Transition agroalimentaire / Sobriété numérique / Consommation responsable
- Développer les connaissances et compétences métier autour des enjeux de transition écologique

## Évaluation

En cours de formation, chaque matière est évaluée sous forme de contrôle continu (devoirs écrits et évaluations orales, QCM, ...).

Afin de valider les différents blocs concourant à l'obtention du Diplôme, 3 types d'évaluations sont prévues :

- Evaluation en entreprise par le Maître d'Apprentissage.
- Ainsi que des rapports écrits et soutenances orales devant un jury de professionnels.
- Obtention du diplôme à 500 points sur 1000 points.

**Bloc 1** – Élaboration du plan opérationnel de développement commercial omnicanal - 119h - dossier

**Bloc 2** – Pilotage de l'activité d'une unité commerciale sur ses canaux physiques et digitaux - 203h - dossier

**Bloc 3** - Management des équipes de l'unité commerciale dans un contexte de vente omnicanal - 119 - étude de cas 3h + 3 oraux de 20 minutes

Bloc Professionnel – dossier – soutenance 45 min – évaluation tuteur

## Les possibilités de débouchés

### Poursuites études

Mastère Manager de Business Unit

...

### Débouchés

Chef de rayon produits alimentaires (ROME : D1502) ou non-alimentaires (ROME : D1503)

Directeur / Directrice de magasin (ROME : D1504)

Responsable de secteur / département (ROME : D1509)

Responsable de drive (ROME : D1509)

Responsable de magasin (ROME : D1301)

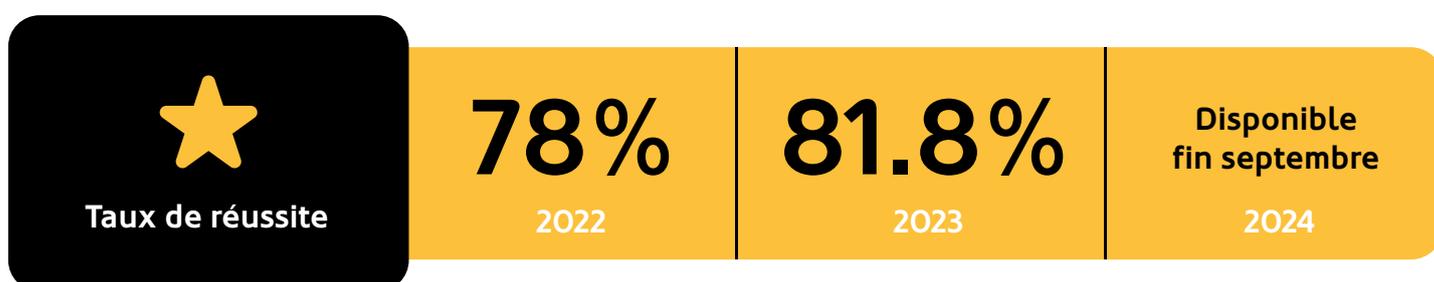
[Plus d'informations ici ==>>](#)



## Financement

- Coût indicatif de la formation en contrat d'apprentissage : 7 043€, coût indicatif de la formation en contrat de professionnalisation : 7 005€.
- Dans le cadre d'un contrat en alternance, les frais pédagogiques sont pris en charge par l'OPCO de l'entreprise.
- Il n'y a aucun reste à charge pour l'alternant.

## Chiffres Clés



100%

Taux de présentation aux examens

55%

Taux de poursuite d'étude

92%

Taux d'insertion à 6 mois

18%

Taux de rupture

18%

Taux d'abandon



Lieux aménagés et modalités adaptées pour faciliter l'accès et l'usage aux personnes en situation de handicap.