

# Manager Experience Client et Performance Commerciale

## Titre Professionnel (Niveau 6)

Code NSF 312m - Certification professionnelle de niveau 6 (France Compétences).

Enregistrée au RNCP le 03-03-2024, sous l'autorité de « MINISTÈRE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION » – Certification accessible via le dispositif VAE « TP - Responsable d'établissement marchand » : numéro de Fiche RNCP38666

Devenez un manager opérationnel capable de piloter la performance commerciale, économique et humaine d'un établissement marchand.  
Certification délivrée par l'État – Ministère du Travail

### Pourquoi suivre cette formation ?

Cette formation s'adresse à celles et ceux qui souhaitent évoluer vers des fonctions de management dans le commerce et la distribution. Elle permet de développer une vision globale de l'activité d'un point de vente et d'acquérir des compétences immédiatement mobilisables sur le terrain.

### Objectif de la formation

À l'issue de la formation l'apprenant sera capable de piloter l'activité globale d'un établissement marchand, d'en optimiser la performance commerciale et économique, et de manager les équipes, dans le respect de la réglementation en vigueur et de la stratégie de l'enseigne.



600  
entreprises  
partenaires



100%  
des cours dispensés par  
des professionnels

### COMPÉTENCES MÉTIERS DÉVELOPPÉES :

- Pilotage de l'activité commerciale et gestion des stocks
- Développement d'une expérience client inclusive et performante
- Contribution à la stratégie économique et financière de l'enseigne
- Management opérationnel des équipes
- Conduite de projets et mobilisation des équipes

### PERSPECTIVES :

- Directeur ou directrice de magasin
- Responsable de point de vente
- Responsable de surface ou de département
- Gestionnaire de centre de profit

### ➤ Prérequis & Modalités d'accès :

- Être titulaire d'un diplôme ou titre de niveau 5,
- ou justifier d'une expérience professionnelle significative dans les métiers du commerce, de la distribution ou du management
- Maîtriser les outils bureautiques courants
- Disposer de capacités relationnelles et organisationnelles adaptées à des fonctions d'encadrement
- Dossier de candidature
- Test de positionnement
- Entretien de motivation



RENTREE :  
octobre 2026



RYTHME :  
2 jours de formations  
3 jours en entreprise



DURÉE :  
1 an de formation  
soit 500 heures



STATUT :  
Salarié : contrat  
d'apprentissage ou de  
professionnalisation.



ADMISSION :  
sur dossier, tests de  
positionnement et  
entretien de motivation

### NOS PARTENAIRES :



### NOTRE ENGAGEMENT

Soutenir l'entrepreneuriat et l'employabilité des talents en développant leurs compétences techniques et relationnelles pour qu'ils s'inscrivent dans la durée.

## VOTRE FORMATION

# PROGRAMME

### ➤ Bloc 1 - Activité commerciale

- Analyse des ventes et indicateurs de performance
- Gestion des stocks et de la chaîne d'approvisionnement
- Pilotage de l'offre commerciale et du merchandising
- Développement de l'expérience client (y compris handicap)

### ➤ Bloc 3 - Management des équipes

- Recrutement et intégration des salariés
- Organisation et management opérationnel
- Développement de la performance individuelle et collective
- Mobilisation des équipes et conduite de projets

### ➤ Modalités d'évaluation

Les compétences sont évaluées par un jury de professionnels, conformément au référentiel d'évaluation du titre professionnel, au vu :

- d'une mise en situation professionnelle,
- de productions réalisées en amont,
- d'un entretien technique,
- d'un dossier professionnel,
- et d'un entretien final avec le jury.

### ➤ Bloc 2 - Stratégie et performance économique

- Analyse économique et financière
- Élaboration et présentation des prévisionnels
- Suivi des performances et actions correctives
- Contribution aux orientations stratégiques de l'enseigne

### ➤ Compétences transversales

- Communication professionnelle
- Résolution de problèmes
- Intelligence émotionnelle et posture managériale



**SKALE** : la culture des talents



**POURSUITE D'ÉTUDES :**

**DEVENEZ UN EXPERT AVEC NOS  
FILIÈRES D'EXCELLENCE**

**SKALE  
MANAGER EXPERIENCE CLIENT ET  
PERFORMANCE COMMERCIALE**



SKALE Strasbourg, héritier de l'expertise éprouvée de l'Institut Filéa dans la formation continue innovante, se positionne au cœur de la scène éducative strasbourgeoise, à deux pas du campus universitaire et du centre-ville. Inspiré par le récit fondateur de Filéa, SKALE Strasbourg place l'étudiant au centre de son dispositif éducatif.

➤ **DEVENEZ L'ACTEUR DE VOTRE APPRENTISSAGE,  
REJOIGNEZ SKALE DÈS LA RENTRÉE PROCHAINE !**

Renseignements & inscriptions :

Strasbourg :

☎ 03 88 15 58 68

✉ [contact@skale-strasbourg.com](mailto:contact@skale-strasbourg.com)

TOUTE NOTRE ACTUALITÉ SUR :

