

## **BLOCS DE COMPETENCES**

### **BC-1 : PILOTAGE DE L'ACTIVITE DU MAGASIN CYCLES**

**C-1-1** Elaborer un budget prévisionnel des magasins cycles/ sites cycles en adéquation avec la stratégie commerciale pour optimiser la gestion de l'activité de vente cycles et produit du cycle, en appliquant les règles de construction d'un budget.

**C-1-2** Suivre le budget des magasins cycles/ sites cycles, pour réajuster l'activité de vente de cycles et produits cycles, en analysant les résultats obtenus, les différents niveaux de marge, les indicateurs et ratios de référence

**C-1-3** Etablir les tableaux de bord pour suivre l'activité de vente et de maintenance cycles, produits et services du cycle (location de flotte cycle) en exploitant les données d'un logiciel de gestion d'entreprise et en choisissant des indicateurs de performance.

**C-1-4** Construire un plan d'actions correctives pour suivre l'activité de vente et de maintenance de cycles et produits du cycle, à partir de l'analyse des tableaux de bord

**C-1-5** Gérer les équipements et l'outillage des sites de maintenances cycles en établissant un plan de maintenance cycles en établissant un pal de maintenance de cycles, un inventaire et des propositions de renouvellement d'achat, pour assurer un état de fonctionnement optimal des sites

**C-1-6** Organiser le travail au sein des équipes du magasin cycles pour répertorier les missions et les tâches, en établissant des fiches de poste, en fixant des objectifs, et en tenant compte des situations de handicap éventuelles

**C-1-7** Suivre l'activité des collaborateurs pour contrôler les écarts entre objectifs réels/fixés, en les accompagnant dans l'atteinte des objectifs, en bâtissant un plan d'action et en suivant ses avancées

**C-1-8** Appliquer et faire appliquer la législation dans les opérations de vente de cycles et produits du cycle pour sécuriser la relation commerciale

**C-1-9** Faire appliquer les règles d'hygiène, de sécurité, d'accessibilité et de protection de l'environnement, afin de limiter les risques professionnels liés à l'activité de vente et réparation cycles et de préserver l'environnement

**C-1-10** Mettre à jour la documentation technique et commerciale du magasin cycles/sites de maintenance cycles, afin de proposer à la clientèle un service de commercialisation et de réparation optimisé, en respectant la réglementation en vigueur

**C-1-11** Traiter les garanties pour rembourser, remplacer ou réparer des cycles ou des produits du cycle, en recueillant auprès des clients / fournisseurs les éléments permettant le traitement de la garantie et en respectant les Conditions Générales de Vente

**C-1-12** Traiter les réclamations clients/fournisseurs liées à la vente de cycles et de produits du cycle pour résoudre les litiges et viser la satisfaction et la fidélisation du client / fournisseur, en analysant la nature de la réclamation, en respectant les principales étapes de traitement, en appliquant les méthodes de gestion de conflits, et conformément à la législation

**C-1-13** Organiser les inventaires pour optimiser la gestion des stocks, en prenant en compte les contraintes logistiques, les situations de handicap éventuelles, les règles fiscales et comptables, et en appliquant les procédures d'inventaire

**C-1-14** Contribuer à la construction d'une démarche qualité de l'activité pour accroître la satisfaction clients / fournisseurs, en analysant les tableaux de bord, en établissant des plans d'action qualité, et en contrôlant les procédures qualité

## **BLOCS DE COMPETENCES**

### **BC-2 : DEVELOPPEMENT COMMERCIAL DU MAGASIN CYCLES**

**C-2-1** Définir un plan d'actions commerciales des magasins cycles pour fixer les objectifs commerciaux à atteindre, en tenant compte de la stratégie de l'entreprise et du contexte commercial (zone de chalandise, marché potentiel, saisonnalité, ...)

**C-2-2** Mettre en œuvre un plan d'actions commerciales pour développer l'activité commerciale des magasins cycles, en utilisant les techniques commerciales et marketing adaptées

**C-2-3** Elaborer une stratégie marketing cohérente avec la politique commerciale, pour développer l'activité des magasins cycles, en sensibilisant les équipes aux actions à mener (marketing, marges, ...), en mesurant les résultats de ces actions à l'aide d'outils marketing, et en veillant à l'application des règles de communication

**C-2-4** Choisir et utiliser les outils d'analyse (prospection, résultats, pénétration, marges, ...) pour optimiser le suivi de l'action, mettre en place des actions correctives éventuelles et ainsi fidéliser la clientèle

**C-2-5** Répondre aux offres en s'appuyant sur son expertise technique et commerciale afin de développer l'activité du magasin cycles, en respectant la réglementation en vigueur

**C-2-6** Proposer des solutions de financement et d'assurance, afin de participer à la satisfaction de la clientèle du magasin cycles, en respectant la réglementation en vigueur

**C-2-7** Organiser et aménager l'espace de vente, afin de mettre en valeur les produits et créer une ambiance accueillante en vue de favoriser l'achat, dans le respect des règles de merchandising.

## **BLOCS DE COMPETENCES**

### **BC-3 : MANAGEMENT D'EQUIPE**

**C-3-1** Animer une équipe en vue d'entretenir la performance individuelle et collective, à l'aide des techniques de motivation, en appliquant la méthodologie de conduite de réunion, et en tenant compte des situations de handicap éventuelles

**C-3-2** Traiter les situations conflictuelles, afin de tendre vers un climat de travail serein, en validant conjointement une solution gagnant-gagnant

**C-3-3** Recruter un collaborateur pour répondre aux besoins du plan de charge, en définissant le profil attendu, en conduisant un entretien d'embauche, en respectant la réglementation en vigueur et les règles d'accessibilité

**C-3-4** Conduire les entretiens individuels, annuels et professionnels dans le respect de la méthodologie définie, de la réglementation en vigueur et des règles d'accessibilité, pour contribuer au développement des compétences du collaborateur

**C-3-5** Repérer les écarts entre les compétences réelles et requises pour co-construire le plan de développement des compétences des collaborateurs au service d'un projet collectif, en tenant compte des situations de handicap éventuelles

**C-3-6** Appliquer les règles du droit du travail dans le cadre de sa fonction, pour informer les collaborateurs sur leurs droits et devoirs relatifs à leur activité et adapter ses actions et décisions aux risques identifiés

**C-3-7** Accompagner un collaborateur pendant sa prise de poste pour pérenniser son embauche, en respectant les étapes du parcours d'intégration et les règles d'accessibilité

**C-3-8** Définir une stratégie de conduite du changement, en définissant les objectifs quantitatifs et qualitatifs, en identifiant les leviers et résistances opérationnels, et en planifiant un plan d'action, afin de créer les conditions de réussite du projet

**C-3-9** Mettre en œuvre le projet de conduite du changement (à l'interne et à l'externe), en mobilisant les méthodes et outils adaptés aux spécificités du projet, afin de pérenniser les nouvelles pratiques dans l'entreprise