

## **Annexe – Appel à proposition AXE 4 EDEC BRANCHE COMMERCE**

**Captures de pages : OUTILS DEVELOPPES DANS LES AXES 1&2  
DE L'EDEC – Appli Pro / Appli Web et Skills map.**

# Le parcours entreprises adhérentes FCD – Appli Pro



## Profil de l'Utilisateur « entreprise » - Appli Pro

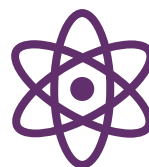
*Les enseignes adhérentes à la FCD accèdent au contenu sur le site de la FCD dans l'espace adhérent.*

## Mise en ligne sur les site de la FCD – espace adhérent



Sites [www.fcd.fr](http://www.fcd.fr), Etat

*Mise en avant de l'intégralité des outils développés dans l'EDEC*



Appli Pro

*Appli Pro – recense les données d'Appli WEB complétées de données spécifiques sur l'emploi réservées aux professionnels RH et non accessibles aux utilisateurs grand public.*



Skills Map

*Lien sur l'outil grand public  
Besoin pour les utilisateurs d'Appli pro de connaître skills map pour en faire la promotion et l'utiliser en interne*

Partenaires sociaux de la CPNE signataires de l'EDEC

# Le parcours grand public – Appli WEB – Skills map



## Profil de l'Utilisateur « Grand Public »

*Internaute, salarié de la branche ou non, qui accède au contenu sur le site de la FCD ou tout autre site ou sur Skills Map.*

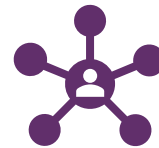
*→ Les contenus sont librement accessibles sur internet (des liens peuvent être envoyés sur d'autres sites)*



Site [www.fcd.fr](http://www.fcd.fr), Etat, Opcommerce

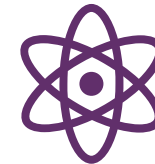
.....

*Mise en avant de l'étude et de l'analyse prospective, lien vers Skills Map*



Skills Map

*Parcourir les métiers de la branche, découvrir des opportunités personnalisées (auto-évaluation, métiers classés par proximités de compétences)*



Appli Web

*Les tendances locales de l'emploi, les entreprises et les métiers du secteur et les difficultés à recruter, les débouchés des métiers*

Partenaires sociaux de la CPNE signataires de l'EDEC

# Une diffusion Grand Public, collaborateurs salariés des enseignes, jeunes, demandeurs d'emploi...

Demain, quels seront les métiers du commerce et de la distribution ?

Je découvre les métiers !

### Découvrez les métiers des 9 filières du commerce et de la distribution

- Commerce - Vente - Service client
- Direction
- Fonction support
- Innovation
- Logistique / Supply Chain
- Recherche/Produit
- Marketing/Communication
- Qualité/Développement Durable
- Services généraux

Evaluez vos compétences et découvrez les métiers du commerce et de la distribution qui vous correspondent !

- Sélectionner une filière
- Sélectionner une famille de métier

Commencer

Mentions légales | ©LHH 2020

### Les métiers du commerce et de la distribution

Commerce - Vente - Service client | Famille de métiers

#### Développement Commercial

Cette famille regroupe les métiers d'animation de la stratégie commerciale de l'enseigne, valorisant les produits/services et offre les : développement des partenariats, développement de concepts, merchandising... On y retrouve également les métiers du management encadrant ces activités.

- Développement Commercial**: Développer et mettre en œuvre les actions commerciales nécessaires à la vente des produits en magasin et sur le web.
- Développement de concepts**: Rechercher des concepts innovants et s'appuyer sur des pilotes pour les tester. En cas de réussite des projets, les déployer à l'échelle de l'enseigne.
- Management développement commercial**: Coordonner les actions commerciales nécessaires à la vente des produits en magasin. Manager son équipe en veillant au développement des compétences de chacun et piloter l'activité. Faciliter les relations inter-services dans le cadre de projets transverses.

#### Merchandising

Assurer la mise en valeur des espaces de vente (physique et virtuel) pour favoriser l'acte d'achat des consommateurs.

#### Partenariats franchisés

Développer et entretenir le réseau des franchises de l'enseigne, en lien avec la stratégie commerciale du Groupe.

#### Fabrication - Production

Cette famille regroupe les métiers de boucherie en magasin (ex : bouchers, charcutiers, boulangers...) et les métiers de fabrication/préparation des plats cuisinés réalisés pour les cantines des sièges. On y retrouve également les métiers du management encadrant ces activités.

- Management Fabrication - Production**: Coordonner les actions de fabrication et de production des produits proposés aux clients. Manager son équipe en veillant au développement des compétences de chacun et piloter l'activité. Faciliter les relations inter-services dans le cadre de projets transverses.
- Métiers de boucherie**: Réaliser l'ensemble des préparations et fabrications de produits frais des magasins (boucheries, charcuteries, boulangeries, poissonneries...) en garantissant le respect des règles d'hygiène.
- Métiers de boucherie**: Réaliser l'ensemble des préparations et fabrications de produits frais des magasins (boucheries, charcuteries, boulangeries, poissonneries...) en garantissant le respect des règles d'hygiène.

#### Service Client

Cette famille regroupe l'ensemble des métiers en lien avec le client final dans le but de le conseiller et de lui proposer un service personnalisé, dans une logique de fidélisation. On y retrouve les métiers du Téléconseil, de l'Accueil, du SAV... ainsi que les métiers du management les encadrant.

- Accueil Clients**: Accueillir, renseigner et orienter les clients au regard de leurs besoins et leurs attentes, dans une logique de fidélisation de la clientèle.
- Caisse**: Réaliser les opérations d'encaissement et monter le magasin auprès des clients, dans une logique de fidélisation de la clientèle.
- Conseil - Installation - SAV**: Soulever le client dans l'installation de ses achats/produits (ustensiles, moules, électrodomestiques...). le conseiller et apporter un appui en cas de panne ou de difficulté de mise en marche du produit.

#### Management Service Client

Elaborer et coordonner la stratégie d'accueil client pour promouvoir au mieux les services proposés par les magasins. Manager son équipe en veillant au développement des compétences de chacun et piloter l'activité. Faciliter les relations inter-services dans le cadre de projets transverses.

- Services aux Clients**: Accompagner, orienter et offrir au client des services additionnels, et de qualité, pour répondre à ses besoins, et contribuer à la fidéliser au sein de l'enseigne.
- Téléconseil**: Faciliter le parcours d'achat des clients de l'enseigne en leur proposant des conseils et des solutions à distance (par téléphone ou email), dans une logique de fidélisation de la clientèle.

Mentions légales | ©LHH 2020

### Les métiers du commerce et de la distribution

#### Développement de concepts

Un métier de la filière - Commerce - Vente - Service client - Développement Commercial

Description du métier: Rechercher des concepts innovants et s'appuyer sur des pilotes pour les tester. En cas de réussite des projets, les déployer à l'échelle de l'enseigne.

Activités principales du métier:
 

- Création - Innovation**: Être curieux des innovations du marché, et imaginer, créer et développer de nouveaux produits/services/concepts permettant de répondre aux enjeux de performance de l'entreprise.
- Orientation client**: Comprendre et identifier rapidement le besoin du client (interne ou externe) pour adapter sa posture, sa démarche et ses actions en vue d'offrir la meilleure solution permettant de répondre à sa demande.
- Commerce et vente**: Contrôler et promouvoir (offre, les services et les produits de l'enseigne de son périmètre. Avec le sans commercial, s'adapter aux besoins exprimés et faire bénéficier au client/partenaire/franchisé de son expertise pour le fidéliser et assurer une relation pérenne.
- Développement commercial**: Développer et mettre en œuvre des opportunités de croissance. Effectuer des analyses d'opportunité. Être en veille sur les tendances de développement et les actions de la concurrence.

#### Les compétences requises

Passerelles vers d'autres métiers du commerce et de la distribution

PROVENANCES POSSIBLES	ÉVOLUTIONS ENVISAGEABLES			
Éloignées	Proche	Très proches	Proche	Éloignées
Profil métier 1	Métier proche 1	Profil métier 2	Métier proche 2	Évolution métier 1
Profil métier 2	Profil métier 3	Développement de concepts	Profil métier 4	Évolution métier 2
Profil métier 3	Profil métier 4	Profil métier 5	Profil métier 6	Évolution métier 3

Appréhender dans la même filière | Passerelles hors de la filière

Mentions légales | ©LHH 2020

### Les métiers du commerce et de la distribution

#### Développement de concepts

Un métier de la filière - Commerce - Vente - Service client - Développement Commercial

- Où recherchez-vous un emploi ?
- Quels sont les principaux métiers sur ce territoire ?
- Un métier en particulier ?
- Voici les grands secteurs employeur ce métier
- Quelles sont les tendances de l'emploi ?

Les embauches prévues en 2017: 41% en hausse

Les offres sur internet depuis 12 mois: 37% en hausse

Evolution des emplois depuis 2015: Autour de 2.300 € brut / mois

Mentions légales | ©LHH 2020

Partenaires sociaux de la CPNE signataires de l'EDEC

# Livrable : Zoom sur l'étude prospective

Un diagnostic composé de :

1

- Fiches descriptives sur les grands facteurs d'évolution du secteur : Business/éco – Technologiques – Culturel/Sociétal – Humains/Métiers

2

- Fiches prospectives sous la forme d'un « zoom » sur le métier en transformation (20 zooms métiers). Avec une description du métier, une présentation des grands facteurs d'évolution et les impacts sur les compétences et les activités, et les compétences clés à acquérir demain sur le métier.

1

Facteurs d'évolution Business - Economique

... affectant directement les stratégies de vente des enseignes du secteur...

**Le consommateur est placé au cœur des stratégies de vente, il en devient le moteur**

Tenir compte de ses besoins et de ses souhaits  
Les critères de sélection d'un produit exprimés par le consommateur sont axés autour de son prix, mais également de valeurs telles que la transparence, l'authenticité, la proximité et la simplicité.

Davantage de produits frais, de qualité, locaux et dont la provenance est connue. Faire face au gaspillage, en proposant des solutions de réparation et de recyclage, dans un souci de respect de l'environnement.

Des opérations promotionnelles plus fréquentes

Vers une économie circulaire

Développement d'offres de proximité

Des programmes de fidélité incitatifs et personnalisés (chasse aux promotions / bonnes affaires).

(drive, livraison à domicile, etc.) et d'offres en ligne (e-commerce, m-commerce).

2

Fiche prospective Commerce-Vente-Service clients

MÉTIERS DE BOUCHE

Quelles évolutions pour mon métier ?

**Evolution sociétale**  
Le consommateur souhaite consommer moins mais mieux. Le client, plus soucieux de sa santé recherche des produits sains, qualitatifs et des conseils personnalisés. Il a besoin de transparence sur l'origine des produits notamment. Il est preneur de conseils avisés et spécifiques quant à la préparation des produits bruts qu'il achète, tout comme à la composition des produits préparés.

**Evolution économique**  
Un modèle économique permettant plus de proximité. Les enseignes valorisent aujourd'hui des produits frais, français, en communiquant davantage (origine, fabrication, composition...) et en expliquant le prix pour rassurer le client sur l'ambition de l'enseigne et sur ses contraintes (coût d'achat/vente).

**Evolution environnementale**  
Des produits de qualité et respectueux de l'environnement. Le client veut savoir comment est élevé/produit ce qu'il consomme. Dans un souci grandissant de respect de l'environnement, le client revient à des circuits courts de consommation et à des produits bruts non/ou peu transformés. L'anti-gaspillage et le souci de fraîcheur le conduisent également à acheter au jour le jour.

Les métiers de bouche sont exposés aujourd'hui à une forte demande client du fait des évolutions des modes de consommation et ont donc besoin d'être valorisés pour répondre à la nécessité de renforcer la formation et les recrutements.

Facteurs d'évolution Business - Economique

... et leur modèle économique

De nouveaux enjeux

Le e-commerce se développe mais les contraintes liées à la chaîne logistique (approvisionnement, stockage, transport, etc.) sont toujours présentes. Les enseignes du secteur doivent donc faire un choix quant à leur positionnement face à l'automatisation (maximiser ou parier), et plus généralement face aux nouvelles technologies, dépendant notamment de la taille du commerce.

Pour certains, il est pertinent d'adopter la robotisation sur certaines activités répétitives et emplois peu qualifiés (métiers de la caisse, entrepôts, nettoyage, etc.) et de permettre aux employés d'évoluer sur de nouveaux métiers.

Pour d'autres, il est essentiel de maintenir un contact avec le client en renforçant la présence de ces métiers, mais en les rendant plus actifs et davantage tournés vers l'activité de conseil.

Fiche prospective Commerce-Vente-Service clients / Métiers de Bouche

Quelles compétences développer ?

**Zoom sur les activités**  
Votre métier requiert aujourd'hui plus de connaissances sur l'origine, la composition et le mode de préparation des produits que vous vendez. Il vous faut également conseiller et orienter le client en fonction du besoin exprimé tout en valorisant les produits exposés.

La fabrication sur place sera favorisée et les produits seront davantage « marketés et théâtralisés » pour susciter l'envie et valoriser la gamme produite. Vous aurez donc à vous soucier du visuel et de l'esthétique des réalisations.

Au delà du conseil produit, il est important de connaître l'environnement dans lequel le produit évolue et de pouvoir le valoriser auprès du consommateur. La bonne gestion des stocks et le bon choix des produits seront clés pour assurer l'activité. Les amplitudes horaires et la disponibilité seront également de mise dans votre métier.

Quels impacts sur mon métier ?

**Conseil & valorisation**  
Adopter une posture de conseil pour répondre aux clients et valoriser les produits et les modes de fabrication de l'enseigne.

**Agilité**  
Savoir faire preuve d'agilité et de réactivité afin de s'adapter aux besoins des clients et à l'évolution des modes de consommation.

**Compréhension & Gestion**  
Comprendre l'équilibre économique d'un rayon, gérer pertinemment les stocks et valoriser les produits pour limiter les pertes.

**Transmission métier**  
Accompagner les nouveaux arrivants sur la technicité du métier et contribuer à le rendre attractif.

Mes leviers : m'évaluer, m'informer, me former