

Manager de Magasin : Maîtriser tous les leviers de la performance

Lien : https://maroc-performance.com/formation/manager-de-magasin-maitriser-tous-les-leviers-de-la-performance

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
MRL267

CATÉGORIE
Cycle Management

Maroc Performance

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✔ Maîtriser l'ensemble des missions et responsabilités d'un responsable de magasin
- ✔ Piloter la performance commerciale via les indicateurs clés du retail
- ✔ Élaborer et suivre un budget d'exploitation de point de vente
- ✔ Optimiser la gestion des stocks et réduire les ruptures et surstocks
- ✔ Manager efficacement une équipe de vente selon le leadership situationnel
- ✔ Planifier et organiser le travail de l'équipe de manière optimale
- ✔ Concevoir un merchandising attractif et optimiser le parcours client
- ✔ Créer une expérience client mémorable et gérer les réclamations
- ✔ Former et accompagner l'équipe aux techniques de vente performantes
- ✔ Mettre en place une politique efficace de prévention des pertes
- ✔ Négocier avec les fournisseurs et organiser les animations commerciales
- ✔ Développer ses compétences managériales et son leadership
- ✔ Analyser les comportements clients pour adapter l'offre et le service
- ✔ Construire et piloter un tableau de bord de performance retail
- ✔ Fidéliser les clients et développer le chiffre d'affaires durablement

Maroc Performance

👥 POUR QUI ?

- ✔ Responsables de magasin en poste souhaitant renforcer leurs compétences
- ✔ Adjoints et assistants de direction de magasin en évolution vers un poste de responsable
- ✔ Chefs de rayon ou de département préparant une promotion
- ✔ Directeurs de magasin juniors prenant leurs premières fonctions
- ✔ Franchisés et gérants de commerce indépendant
- ✔ Responsables de point de vente en grande distribution
- ✔ Managers retail en reconversion ou changement de secteur
- ✔ Superviseurs et directeurs régionaux souhaitant actualiser leurs connaissances terrain



Programme détaillé

1 / LES FONDAMENTAUX DU MÉTIER DE RESPONSABLE DE MAGASIN

- Comprendre les missions et responsabilités du responsable de magasin
- Maîtriser le cycle de vie quotidien d'un point de vente (ouverture, exploitation, fermeture)
- Connaître l'environnement juridique et réglementaire du commerce de détail

2 / LE PILOTAGE DE LA PERFORMANCE COMMERCIALE

- Analyser et interpréter les indicateurs clés de performance (CA, panier moyen, taux de transformation)
- Construire et suivre un tableau de bord selon la méthode Balanced Scorecard
- Définir et déployer des plans d'action correctifs pour atteindre les objectifs

3 / LA GESTION FINANCIÈRE DU POINT DE VENTE

- Élaborer et suivre un budget d'exploitation de magasin
- Calculer et optimiser la rentabilité au mètre linéaire (méthode GMROI)
- Maîtriser la gestion de la trésorerie et des flux financiers quotidiens

4 / LA GESTION DES STOCKS ET DES APPROVISIONNEMENTS

- Appliquer la théorie des contraintes de Goldratt pour optimiser les flux
- Maîtriser les techniques de réassort et de gestion des commandes
- Réduire les ruptures et le surstock par une gestion prévisionnelle efficace

5 / LE MANAGEMENT ET L'ANIMATION D'ÉQUIPE

Maroc Performance

- Appliquer le leadership situationnel de Ken Blanchard selon le profil des collaborateurs
- Recruter, intégrer et fidéliser les talents en magasin
- Motiver et fédérer son équipe autour des objectifs commerciaux

6 / LA PLANIFICATION ET L'ORGANISATION DU TRAVAIL

- Élaborer des plannings optimisés selon l'affluence et les contraintes légales
- Gérer les temps de travail, absences et remplacements
- Organiser la répartition des tâches et la polyvalence de l'équipe

7 / LE VISUAL MERCHANDISING ET L'AMÉNAGEMENT DU MAGASIN

- Appliquer les techniques de Tony Morgan pour créer des points focaux attractifs
- Optimiser le parcours client selon l'approche comportementale de Paco Underhill
- Maîtriser les règles d'implantation produits et de facing

8 / L'EXPÉRIENCE CLIENT ET LA QUALITÉ DE SERVICE

- Créer des "Moments of Magic" selon la méthode de Shep Hyken
- Gérer les réclamations et transformer un client mécontent en ambassadeur
- Mettre en place des standards de service et mesurer la satisfaction client

9 / LES TECHNIQUES DE VENTE EN MAGASIN

- Former et accompagner l'équipe aux techniques de vente conseil
- Développer les ventes additionnelles et complémentaires
- Maîtriser les techniques de closing et de fidélisation

10 / LA PRÉVENTION DES PERTES ET LA SÉCURITÉ

- Mettre en place une politique de prévention de la démarque connue et inconnue
- Appliquer les procédures de sécurité (incendie, vol, accidents)
- Gérer la sûreté du magasin et la protection des biens et des personnes

Maroc Performance

11 / LA GESTION DE LA RELATION FOURNISSEURS ET PARTENAIRES

- Négocier avec les fournisseurs et optimiser les conditions commerciales
- Organiser les opérations promotionnelles et animations commerciales
- Gérer les relations avec les prestataires (nettoyage, sécurité, maintenance)

12 / LE DÉVELOPPEMENT PERSONNEL DU MANAGER

- Gérer son temps et ses priorités en tant que responsable de magasin
- Développer sa communication managériale et son leadership
- Construire son projet de carrière et développer ses compétences continuellement

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

18 au 22 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
15 au 19 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
10 au 14 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
05 au 09 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
30 Août au 03 Sep. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Maroc Performance

🎧 Réservation & Renseignements

📞 **Téléphone :** +212 522 247 210
✉ **Email :** contact@maroc-performance.com
🌐 **Web :** https//www.maroc-performance.com

Document généré le 18/11/2026 — Réf : MRL267
Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance