

Directeur/directrice de magasin (33124)

Informations sur le groupe de métiers

Les métiers du groupe

Directeur de magasin de détail	4
Directeur de grande surface	6

Informations sur l'ensemble des métiers du groupe

Conditions générales d'exercice de ce groupe de métiers

- L'emploi/métier s'exerce à un niveau de responsabilité variable selon l'importance de la surface de vente et le type de structure de l'entreprise. Il implique d'assurer la responsabilité de la sécurité des personnes (clients, personnel) et des biens.
 - L'activité comporte des déplacements très fréquents sur la zone de vente et dans les services. Les horaires de travail sont chargés et irréguliers. L'emploi/métier nécessite de participer à la vie économique et sociale locale. Une grande mobilité géographique est un atout pour progresser dans cet emploi/métier.

Lieux d'exercices

- Localisation :
- Distribution.
- Hypermarché.
- Supermarché.
- Grand magasin.
- Grand magasin populaire.
- Grande surface spécialisée.
- Structure :
- Entreprise à établissement unique.
- Succursale (franchisée, affiliée, indépendante, à gestion directe).
- Taille de l'établissement (surface de vente) :
- Moins de 2500 m2.
- 2500 à 5000 m2.
- 5000 à 8000 m2.
- Plus de 8000 m2.
- Nature de l'organisation :
- Secteur coopératif.
- Groupement d'indépendants.
- Autres.

Conditions de travail

- Déplacements.

Métiers proches (Voir aussi)

- [Dirigeant/dirigeante de pme/pmi \(33311\)](#)

Liens

Ci-dessous vous trouverez une liste non-exhaustive d'organismes officiels en lien avec le métier.

APLSIA	Association Professionnelle du Libre Service Indépendant en Alimentation
http://https://www.aplsia.be/	
COMEOS	Fédération pour le commerce et les services
http://https://www.comeos.be/home	

Analyses sur le groupe de métiers

Le métier sur le marché de l'emploi

Les offres d'emploi reçues directement d'employeurs par le Forem s'élèvent en 2020 à 193 opportunités d'emplois auxquelles il convient d'en ajouter plus de 900 renseignées par les partenaires privés du Forem. Toutes ces offres ne sont pas à pourvoir uniquement sur le sol wallon. Un grand nombre d'entre elles, en particulier celles communiquées par les partenaires privés, concernent des emplois situés en Flandre, à Bruxelles ou au Grand-Duché de Luxembourg. Parmi les offres gérées uniquement par Le Forem (voir graphique), c'est en province de Hainaut et de Namur que l'on trouve le plus grand nombre d'opportunités.

L'analyse des opportunités d'emploi gérées par le Forem indique que le contrat à durée indéterminée est offert 7 fois sur 10, ce qui est nettement plus fréquent qu'en moyenne, pour l'ensemble des métiers.

Presque la totalité des offres d'emploi pour ce métier proposent un régime de travail à temps plein.

Les employeurs recherchent le plus souvent des candidats expérimentés.

Selon une étude du Forem sur les « Effets de la transition numérique sur le secteur de la distribution et de l'e-commerce », pour le directeur de magasin, l'évolution est double puisqu'il doit s'adapter à la fois au développement du numérique dans le magasin (e-commerce, bornes tactiles, caisses automatiques, ...) et à son personnel de plus en plus connecté. Son magasin doit évoluer et il doit offrir à son personnel les moyens de suivre cette évolution. Il doit par ailleurs bien s'entourer, notamment au niveau des réseaux sociaux où le consommateur est plus prompt à émettre un avis sur le magasin. Le métier évolue puisque le directeur de magasin doit disposer de compétences en gestion des ressources humaines et en gestion du numérique, en fonction de son niveau d'autonomie au sein de sa structure.

La profession de directeur de magasin de détail (3312402) est réglementée ; la personne qui souhaite exercer cette activité en tant qu'indépendant doit prouver ses connaissances de gestion de base et fournir la preuve de sa compétence professionnelle spécifique afin de s'inscrire dans la Banque Carrefour des Entreprises.

Pour ce métier, des difficultés de recrutement ont été au fil des ans pointées par les employeurs. Pour plus d'informations, consulter la liste des fonctions critiques et métiers en pénurie sur leforem.be.

Lors d'une table ronde d'analyse des besoins de formation dans le secteur du commerce organisée par Le Forem, les experts ont notamment identifié une série de compétences pour les responsables de magasin. Les principaux éléments cités étaient les suivants. Le responsable en magasin dispose d'abord d'un

ensemble de connaissances régulièrement mises à jour : connaissances relatives aux segments de clients et aux prix (financières), réglementaires (réglementations sociales, sécurité et hygiène, etc.), connaissances des lois du commerce (ce que l'on peut ou non faire). Les connaissances des principes en logistique, la gestion de la « supply chain » deviendront par ailleurs centrales.

Les compétences nécessaires relevées par les experts sont :

- Aménager le magasin et « animer le client ».
- Développer une veille et une stratégie.
- Développer un business plan.
- Fidéliser un client (de la gestion commerciale à la gestion des plaintes).
- Gérer la relation avec les fournisseurs, les inspections diverses, etc.
- Développer un réseau de ressources.
- Gérer les RH (Relations Humaines) - Gérer une équipe.
- Gérer les relations paritaires.
- Intégrer l'e-commerce dans la perspective « omnichannel ».

Les experts ont, entre autres, souligné la nécessité pour le manager de mettre les bonnes personnes au bon endroit, de valoriser les ressources dont il dispose, de savoir analyser, de tirer les conclusions, d'aller chercher l'information, de demander de l'aide quand on n'a pas toutes les compétences, de savoir interpréter les chiffres/indicateurs, etc.

Voir aussi :

- [Le Forem, Effets de la transition numérique sur le secteur de la distribution et de l'e-commerce](#)
- [Le Forem, Compétences pour le futur - Partie 2](#)

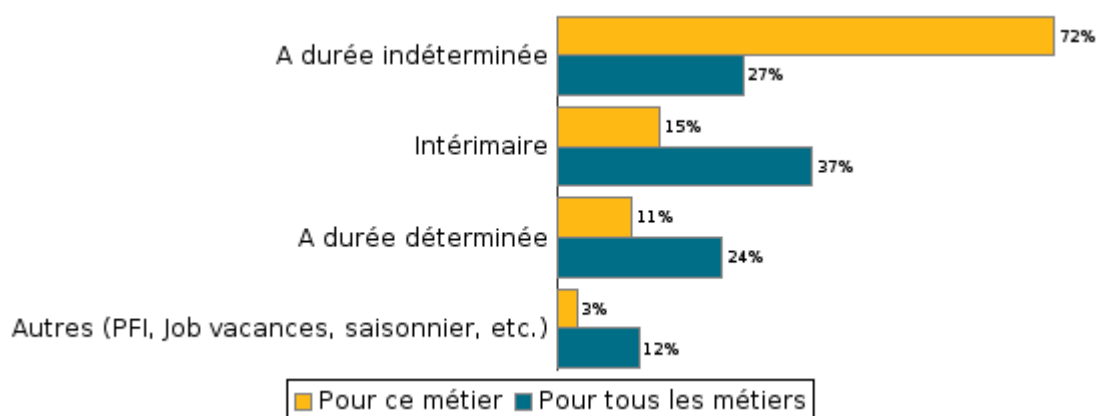
Évolution de l'emploi (estimations)

Directeur/directrice de magasin

Analyse des offres d'emploi reçues par le Forem pour ce groupe de métiers

Evolution du nombre d'emplois (travailleurs)

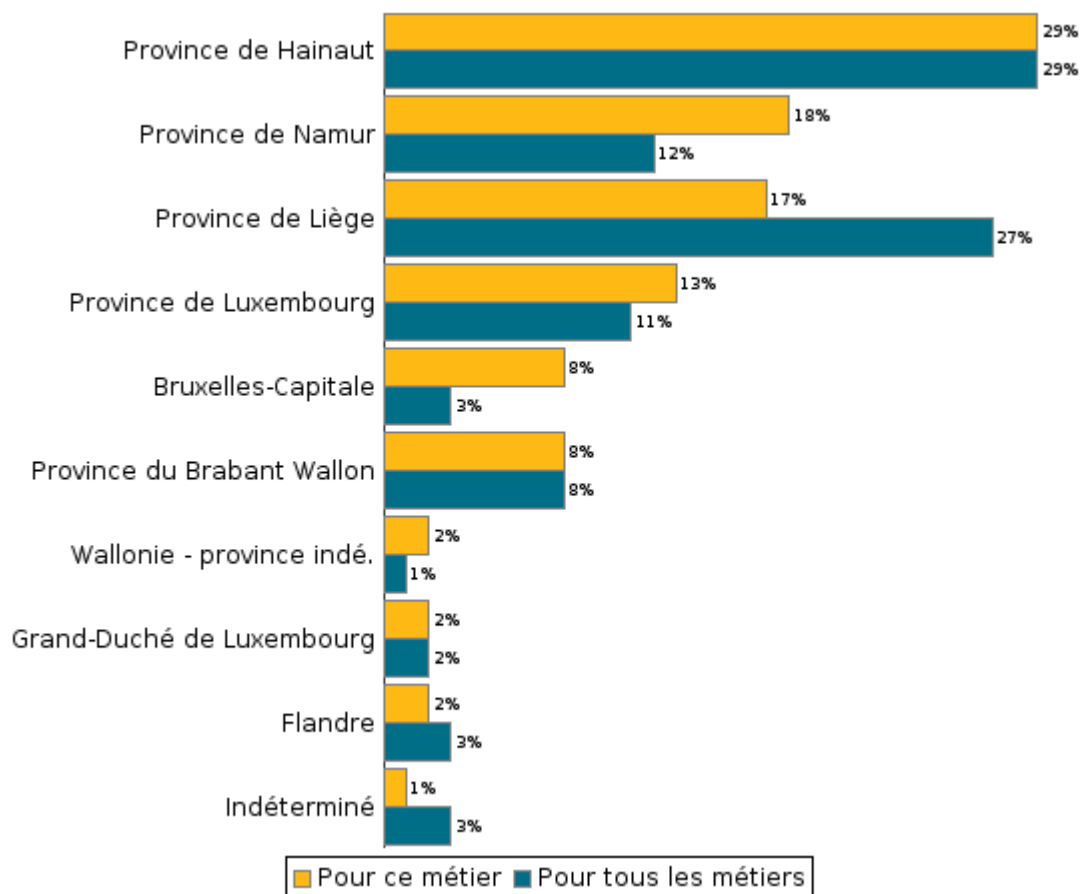
Types de contrats de travail proposés par les employeurs (2020)



Principaux secteurs d'activités à l'origine des opportunités d'emploi (2020)



Répartition géographique des entreprises émettrices d'opportunités d'emploi (2020)



Types de régimes de travail proposés par les employeurs (2020)



Description des métiers du groupe

Directeur de magasin de détail

Effectue la gestion commerciale et administrative d'une petite ou moyenne surface de vente et en développe la rentabilité commerciale.

Activités du métier

Activités de base

- Organiser une unité de vente
- Agencer un espace de vente

- Valoriser un produit
- Suivre l'état des stocks
- Définir des besoins en approvisionnement
- Préparer les commandes
- Réceptionner un produit
- Vérifier la conformité de la livraison
- Stocker un produit
- Réaliser la mise en rayon
- Entretenir un espace de vente
- Réaliser le comptage des fonds de caisses
- Analyser les données d'activité de la structure, du service et identifier des axes d'évolution
- Réaliser une gestion comptable
- Réaliser une gestion administrative
- Accueillir les personnes
- Proposer un service, produit adapté à la demande client
- Contractualiser une vente

Activités spécifiques

- Gérer et manager une structure
- Proposer des services complémentaires au client
- Définir une stratégie commerciale
- Sélectionner des fournisseurs, sous-traitants, prestataires
- Négocier un contrat
- Contrôler la réalisation d'une prestation
- Organiser une animation promotionnelle
- Assister techniquement une équipe
- Gérer le budget global d'une structure

Aptitudes à l'emploi

- Faire preuve de diplomatie
- Accepter des horaires chargés
- Faire preuve de sens commercial
- Garantir la qualité de service
- Faire preuve d'imagination et d'innovation
- Avoir un sens développé des responsabilités

Autres appellations

Synonymes

- Gérant de filiale, société commerciale, magasin
- Gérant de magasin d'alimentation générale

- Gérant de magasin d'articles de luxe (non alimentaires)
- Gérant de magasin d'équipement de la personne
- Gérant de magasin d'équipement du foyer
- Gérant de magasin de produits utilitaires (outillage, bricolage, droguerie)
- Gérant de magasin en articles de sport et de loisirs de plein air
- Gérant de magasin en produits culturels et ludiques
- Gérant de magasin en produits frais

Directeur de grande surface

Organise et supervise l'activité d'une surface de vente de la grande distribution dans ses dimensions techniques, humaines et financières, afin de développer la rentabilité selon la politique commerciale de l'entreprise ou de l'enseigne/marque. Peut superviser la gestion commerciale de plusieurs magasins.

Activités du métier

Activités de base

- Définir et mettre en oeuvre une stratégie commerciale
- Déterminer les axes d'évolution d'une activité commerciale
- Analyser une activité commerciale
- Déterminer les objectifs commerciaux du personnel d'encadrement
- Contrôler l'application des procédures d'hygiène et sécurité
- Superviser la gestion d'une entité commerciale
- Assurer la communication interne d'une structure (réunions, notes, directives)
- Présenter le bilan annuel d'activité
- Superviser la gestion de ressources humaines
- Négocier un contrat
- Négocier des prix

Activités spécifiques

- Analyser des données socioéconomiques
- Adapter une stratégie de vente à une cible ou un produit
- Traiter des dossiers de contentieux (litiges, réclamations...)
- Transmettre des éléments de contentieux pour traitement
- Communiquer sur l'activité de son service auprès de sa structure
- Mettre en place une politique de partenariat avec des clubs sportifs, des associations...
- Mettre en place des actions de communications
- Contrôler la rentabilité et la qualité des prestations d'un réseau régional de points de vente
- Déterminer des mesures correctives

Aptitudes à l'emploi

- Accepter des horaires chargés
- Faire preuve de sens commercial

- Garantir la qualité de service
- Déléguer certaines tâches à ses collaborateurs
- Effectuer des déplacements
- Faire preuve d'imagination et d'innovation
- Prendre du recul pour manager l'ensemble du personnel
- Etre disponible
- Motiver l'équipe de cadres
- Avoir un sens développé des responsabilités

Autres appellations

Synonymes

- Directeur de branche d'hypermarché
- Directeur de divisions d'hypermarchés
- Directeur de grande surface
- Directeur de supermarché
- Directeur régional de supermarché
- Directeur régional d'hypermarché
- Inspecteur de points de vente
- Superviseur d'hypermarché
- Inspecteur manager des supermarchés
- Responsable manager supermarché ou grands magasins
- Inspecteur de grands magasins
- Directrice d'hypermarché

N.B. Cette plateforme d'information donne un éclairage sur différentes facettes du marché de l'emploi: les secteurs d'activités, les métiers et professions, les études et formations professionnalisantes. Elle n'a pas de prétention à fournir une analyse exhaustive de tous les aspects de l'activité du marché du travail.