«TP Manager d'établissement marchand - RNCP41853»

Public :

Demandeurs d'emploi, Salarié(e)s, Apprenti(e)s

Prérequis :

Être titulaire d'un diplôme de Bac/Bac+1 ou équivalent de niveau 4 (Brevet professionnel, DAEU, etc.) OU avoir un niveau Terminale Générale/Technique OU un Niveau seconde ou première avec 2 ans d'expériences professionnelles en lien avec le domaine du Titre.

Durée de formation :

364 heures
52 jours (7 h/jour) en centre de formation, en alternance avec la période en entreprise

Inscription :

Pour toute demande d'inscription, veuillez nous contacter au 02 35 91 61 55 ou par email : formation@kbnormandie.fr

Objectifs :

Acquérir les compétences nécessaires à l'exercice du métier de manager d'établissement marchand : manager l'équipe de son périmètre, développer la dynamique commerciale de son périmètre en contexte omnicanal, contribuer à la performance commerciale et à la rentabilité de son périmètre ; et valider le Titre Professionnel Manager d'établissement marchand de niveau 5 (RNCP41853).

Moyen et modalité :

Alternance de théorie et de pratique.

Période de stage en entreprise.

Exposés théoriques.

Étude de cas concrets.

Quiz en salle.

KB FORMATION 170 ROUTE DE PARIS , 76240 - LE MESNIL-ESNARD – Siret : 93379167500012 – Enregistré sous le n°en cours d'enregistrement auprès du préfet de région : Normandie – Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. – Naf : 85.59A – TVA : FR02933791675 – RCS : LE MESNIL-ESNARD 933 791 675 R.C.S. Rouen – Capital : 1000 € – Tel : 02 35 91 61 55 – Email : formation@kbnormandie.fr

Moyens Techniques :

Tables, chaises, supports de notes.

Adaptation et suivi de la formation :

Un suivi de la formation et accompagnement seront réalisés tout au long de la formation. La formation pourra être adaptée pour pallier les difficultés majeures rencontrées par l'apprenant.

Évaluation de parcours :

Le contrôle de connaissances permettant de vérifier le niveau de connaissances acquis par les Stagiaires est effectué selon les modalités suivantes :

Questionnaires (QCM), études de cas, mises en situation professionnelles, présentations de projet et examens blancs réalisés dans les conditions des épreuves du titre.

Délai d'accès :

Un délai minimum et incompressible de 14 jours entre l'inscription et l'accès à la formation est appliqué.

Handicap :

Toutes les formations dispensées à KB FORMATION sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Lors de l'inscription à nos formations, nous étudions avec le candidat en situation de handicap et à travers un questionnaire les actions que nous pouvons mettre en place pour favoriser son apprentissage.
Pour cela, nous pouvons également nous appuyer sur un réseau de partenaires nationaux préalablement identifiés.
Coordonnées des partenaires handicap :

AGEFIPH
Pascale LOBREAU
06 81 36 27 07
pascale.lobreau@agefiph.normandie.fr

MDPH
MDPH 76 13 rue Poret de Blosseville 76100 ROUEN
02 32 18 86 87
mdph@seinemaritime.fr

CAP EMPLOI
58 rue du Général Chanzy

Document actualisé le 19/10/2026

76600 - Le Havre
Tel : 02 35 22 71 21

Association Pour Adultes et Jeunes Handicapés
Association APAJH de Seine-Maritime
7 Chemin de la Poudrière 76120 Le Grand-Quevilly

Évaluation du besoin :

Un dossier de candidature sera proposé pour analyser l'adéquation du besoin avec les formations dispensées.

Inscription :

Après un premier envoi d'information, votre dossier est évalué par la commission pour décider de l'acceptation en formation.
Un test de positionnement sera également joint pour évaluer les connaissances à l'entrée en formation.

Validation de votre inscription :

À l'issue de votre candidature, vous recevrez par email une convocation pour participer à la formation, accompagnée d'un livret d'accueil récapitulant l'ensemble des informations vous concernant.

Le Prix :

6500€

Contact :

Louis BERG
formation@kbnormandie.fr
02 35 91 61 55

QUELQUES CHIFFRES:

Sur l'année 2025, notre organisme de formation a formé 0 personne : aucun apprenti n'a été accueilli sur cette formation. L'assiduité et les résultats ne peuvent donc pas encore être mesurés :

- Le taux d'assiduité total est de : non applicable – aucun apprenti accueilli en 2025

KB FORMATION 170 ROUTE DE PARIS , 76240 - LE MESNIL-ESNARD – Siret : 93379167500012 – Enregistré sous le n°en cours d'enregistrement auprès du préfet de région : Normandie – Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. – Naf : 85.59A – TVA : FR02933791675 – RCS : LE MESNIL-ESNARD 933 791 675 R.C.S. Rouen – Capital : 1000 € – Tel : 02 35 91 61 55 – Email : formation@kbnormandie.fr

- Le taux d'obtention du diplôme est de : non applicable – aucun apprenti accueilli en 2025
- Le taux de poursuite d'études est de : non applicable – aucun apprenti accueilli en 2025
- Le taux d'interruption en cours de parcours est de : non applicable – aucun apprenti accueilli en 2025
- Le taux de rupture des contrats d'apprentissage est de : non applicable – aucun apprenti accueilli en 2025
- Le taux d'insertion professionnelle est de : non applicable – aucun apprenti accueilli en 2025

- La valeur ajoutée : non applicable – aucun apprenti accueilli en 2025

Sur cette même année, sur 0 stagiaire :
o Le taux d'obtention est de : non applicable – aucun candidat présenté à la certification

Ces indicateurs, dont ceux publiés au titre de l'article L.6111-8 du Code du travail (dispositif InserJeunes), seront calculés et publiés dès la sortie de la première promotion.

Les perspectives offertes suite à la formation sont les suivantes :

Notre organisme prépare à la certification :
TP Manager d'établissement marchand – RNCP41853

Fiche France compétences : RNCP41853 – TP Manager d'établissement marchand (https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/41853/). Certificateur : Ministère du Travail, du Plein Emploi et de l'Insertion. Niveau 5. Enregistrement actif jusqu'au 02/03/2031. Ce titre remplace le TP Manager d'unité marchande (RNCP38676).
Le titre prépare à encadrer l'équipe d'un périmètre (rayon, univers, département ou point de vente) dans le respect des politiques RH et RSE de l'entreprise. Les compétences portent sur l'animation, la planification et la coordination de l'équipe, l'accompagnement de la performance individuelle, le recrutement et l'intégration des collaborateurs, la gestion de l'approvisionnement, le merchandising de l'offre, l'amélioration de l'expérience client en contexte omnicanal, l'analyse de la performance commerciale et de la rentabilité, puis la proposition et le suivi d'un plan d'actions correctives. Le manager veille aussi à la prévention des risques professionnels et à la réduction du gaspillage.

Poursuites d'études :

KB FORMATION 170 ROUTE DE PARIS , 76240 - LE MESNIL-ESNARD – Siret : 93379167500012 – Enregistré sous le n°en cours d'enregistrement auprès du préfet de région : Normandie – Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. – Naf : 85.59A – TVA : FR02933791675 – RCS : LE MESNIL-ESNARD 933 791 675 R.C.S. Rouen – Capital : 1000 € – Tel : 02 35 91 61 55 – Email : formation@kbnormandie.fr

Aucune poursuite d'études n'est prévue : la fiche RNCP41853 n'en mentionne pas, le titre professionnel visant l'insertion directe dans l'emploi.

Débouchés professionnels :
Manager de rayon, manager d'espace commercial, manager de surface de vente, manager d'univers commercial, manager de rayon fabrication alimentaire / frais, manager de rayon non alimentaire ou alimentaire / sec, responsable de magasin, gestionnaire de centre de profit, chef de rayon, responsable de boutique, gérant de magasin, responsable de succursale, responsable de point de vente, responsable de département. Secteurs : grandes et moyennes surfaces alimentaires ou spécialisées, boutiques, négoces interentreprises, commerce à distance et autres établissements marchands. Codes ROME : D1502 – Management / gestion de rayon produits alimentaires ; D1503 – Management / gestion de rayon produits non alimentaires ; D1508 – Encadrement du personnel de caisses ; D1509 – Management de département en grande distribution.

Passerelles / équivalences :
La fiche reconnaît une correspondance avec l'ancienne certification RNCP38676 (TP Manager d'unité marchande), qu'elle remplace : BC01 ↔ BC03, BC02 ↔ BC01, BC03 ↔ BC02. Elle mentionne aussi une correspondance partielle avec le BTS Management commercial opérationnel (RNCP38362) : le BC01 correspond au bloc 4 « Management de l'équipe commerciale » et le BC03 au bloc 3 « Gestion opérationnelle ». Le titre est accessible par l'apprentissage, la formation continue, le contrat de professionnalisation et la VAE.

Insertion professionnelle – données nationales :
La fiche RNCP41853 publie les données nationales du titre : pour 2024, 1 788 certifiés, 76 % en emploi six mois après la certification et 65 % dans le métier visé ; pour 2023, 1 380 certifiés, 78 % en emploi à six mois et 66 % dans le métier visé. Ces données nationales ne constituent pas les résultats propres à notre organisme.

Validation par blocs de compétences :
Le titre comprend trois blocs, correspondant chacun à un certificat de compétences professionnelles (CCP) : BC01 « Manager l'équipe de son périmètre au sein de l'établissement marchand », BC02 « Développer la dynamique commerciale de son périmètre au sein de l'établissement marchand » et BC03 « Contribuer à la performance commerciale et à la rentabilité de son périmètre au sein de l'établissement marchand ». Chaque bloc est évalué devant un jury : BC01 – présentation d'un projet préparé en amont (25 min) puis entretien technique (45 min) ; BC02 – mise en situation professionnelle écrite sous forme d'étude de cas (4 h) puis entretien technique (1 h 30) ; BC03 – présentation d'un projet préparé en amont (20

KB FORMATION 170 ROUTE DE PARIS , 76240 - LE MESNIL-ESNARD – Siret : 93379167500012 – Enregistré sous le n°en cours d'enregistrement auprès du préfet de région : Normandie – Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. – Naf : 85.59A – TVA : FR02933791675 – RCS : LE MESNIL-ESNARD 933 791 675 R.C.S. Rouen – Capital : 1000 € – Tel : 02 35 91 61 55 – Email : formation@kbnormandie.fr

min) puis entretien technique (40 min). Un entretien final de 15 min avec le jury complète l'examen, sur la base du dossier professionnel du candidat. Les CCP sont capitalisables : chacun peut être obtenu séparément, y compris par la VAE, et le titre est délivré lorsque les trois sont acquis. Les candidats issus d'un parcours de formation justifient d'une période en entreprise d'au moins 280 heures pour le titre complet (140 heures par CCP visé). Le titre peut être complété par des certificats complémentaires de spécialisation (CCS).

KB FORMATION 170 ROUTE DE PARIS , 76240 - LE MESNIL-ESNARD – Siret : 93379167500012 – Enregistré sous le n°en cours d'enregistrement auprès du préfet de région : Normandie – Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. – Naf : 85.59A – TVA : FR02933791675 – RCS : LE MESNIL-ESNARD 933 791 675 R.C.S. Rouen – Capital : 1000 € – Tel : 02 35 91 61 55 – Email : formation@kbnormandie.fr

« TP Manager d'établissement marchand - RNCP41853 »

PROGRAMME DE FORMATION DETAILLE

MODULE 1 : Intégration, positionnement et environnement de l'établissement marchand
Objectif : Situer le rôle du manager d'établissement marchand dans son environnement omnicanal, réglementaire et RSE, et identifier ses axes de progression à partir du positionnement d'entrée.
Durée : 14 heures
Chapitre 1 : Présentation du parcours, du référentiel du titre et des modalités de certification (3 CCP, dossier professionnel, période en entreprise de 280 h minimum) (3 h)
Chapitre 2 : Positionnement d'entrée et construction du plan individuel de formation (3 h)
Chapitre 3 : Panorama du commerce : formats de vente (GMS alimentaires et spécialisées, boutiques, négoce interentreprises, commerce à distance), omnicanalité et parcours d'achat (4 h)
Chapitre 4 : Cadre réglementaire et RSE : prévention des risques professionnels, hygiène et sécurité, réduction du gaspillage, inclusion des personnes en situation de handicap (4 h)
Évaluation Module 1 : QCM sur l'environnement du commerce et restitution orale du plan individuel de formation.

BLOC 1 – RNCP41853BC01 – Manager l'équipe de son périmètre au sein de l'établissement marchand

MODULE 2 : Animer l'équipe de son périmètre
Objectif : Animer une équipe au quotidien en adaptant son style de management, en conduisant briefs et réunions et en traitant les situations de tension.
Durée : 35 heures
Chapitre 1 : Postures et styles de management, leadership situationnel (7 h)
Chapitre 2 : Communication managériale : brief, réunion d'équipe, transmission des consignes et des objectifs (7 h)
Chapitre 3 : Motivation, cohésion, reconnaissance et conduite d'un projet d'équipe (7 h)
Chapitre 4 : Prévention et gestion des conflits, qualité de vie et des conditions de travail (7 h)
Chapitre 5 : Relais des politiques RH et RSE de l'entreprise, diversité et inclusion (7 h)
Évaluation Module 2 : Mise en situation d'animation d'un brief d'équipe, évaluée sur grille, suivie d'une analyse réflexive.

MODULE 3 : Planifier et coordonner l'activité de l'équipe de son périmètre
Objectif : Établir des plannings conformes au droit du travail et adaptés aux flux clients, répartir les tâches et organiser la prévention des risques sur son périmètre.
Durée : 35 heures
Chapitre 1 : Cadre légal du temps de travail : durées, repos, types de contrats, règles essentielles du droit du travail (7 h)

KB FORMATION 170 ROUTE DE PARIS , 76240 - LE MESNIL-ESNARD – Siret : 93379167500012 – Enregistré sous le n°en cours d'enregistrement auprès du préfet de région : Normandie – Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. – Naf : 85.59A – TVA : FR02933791675 – RCS : LE MESNIL-ESNARD 933 791 675 R.C.S. Rouen – Capital : 1000 € – Tel : 02 35 91 61 55 – Email : formation@kbnormandie.fr

Chapitre 2 : Construction des plannings selon les flux clients, la charge de travail et les contraintes individuelles, y compris les aménagements pour les salariés en situation de handicap (10 h)
Chapitre 3 : Répartition des tâches, délégation et gestion des priorités (7 h)
Chapitre 4 : Outils numériques de planification et de suivi de l'activité (4 h)
Chapitre 5 : Prévention des risques professionnels et contrôles de sécurité du périmètre (DUERP, consignes, registres) (7 h)
Évaluation Module 3 : Étude de cas : élaboration du planning hebdomadaire d'un rayon sous contraintes réglementaires et commerciales.

MODULE 4 : Accompagner la performance individuelle, contribuer au recrutement et à l'intégration
Objectif : Fixer et suivre des objectifs individuels, conduire les entretiens managériaux, et mener un recrutement puis une intégration conformes au cadre légal.
Durée : 42 heures
Chapitre 1 : Fixation d'objectifs individuels SMART et indicateurs de suivi (7 h)
Chapitre 2 : Entretiens managériaux : félicitations, recadrage, entretien annuel et entretien professionnel (10 h)
Chapitre 3 : Développement des compétences : identification des besoins, formation en situation de travail, tutorat (7 h)
Chapitre 4 : Processus de recrutement : définition du besoin, profil de poste, annonce, conduite d'entretien, non-discrimination (10 h)
Chapitre 5 : Intégration du nouveau collaborateur : parcours d'intégration, accueil, suivi de la période d'essai (4 h)
Chapitre 6 : Préparation de la présentation de projet du BC01 (25 min) et de l'entretien technique (45 min) (4 h)
Évaluation Module 4 : Jeux de rôle (entretien de recrutement et entretien de recadrage) évalués sur grille, et présentation de projet blanche du BC01 dans les conditions de l'épreuve.

BLOC 2 – RNCP41853BC02 – Développer la dynamique commerciale de son périmètre au sein de l'établissement marchand

MODULE 5 : Gérer l'approvisionnement de son périmètre
Objectif : Calculer les besoins, passer les commandes, contrôler les réceptions et réduire la démarque et le gaspillage sur son périmètre.
Durée : 35 heures
Chapitre 1 : Gestion des stocks : inventaires, rotation, ruptures, démarque connue et inconnue (8 h)
Chapitre 2 : Calcul des besoins et passation des commandes : stock de sécurité, point de commande, calendrier fournisseurs, saisonnalité (8 h)
Chapitre 3 : Réception, contrôle, stockage et traçabilité des marchandises ; chaîne du froid et règles d'hygiène des produits frais (7 h)
Chapitre 4 : Relations avec les fournisseurs et la centrale d'achat, traitement des litiges (5 h)
Chapitre 5 : Lutte contre le gaspillage : dons, déstockage, valorisation des invendus (loi AGEC) (7 h)
Évaluation Module 5 : Étude de cas chiffrée : calcul d'un réassort et plan de réduction de la démarque.

KB FORMATION 170 ROUTE DE PARIS , 76240 - LE MESNIL-ESNARD – Siret : 93379167500012 – Enregistré sous le n°en cours d'enregistrement auprès du préfet de région : Normandie – Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. – Naf : 85.59A – TVA : FR02933791675 – RCS : LE MESNIL-ESNARD 933 791 675 R.C.S. Rouen – Capital : 1000 € – Tel : 02 35 91 61 55 – Email : formation@kbnormandie.fr

MODULE 6 : Organiser et mettre en œuvre le merchandising de l'offre de produits et de services
Objectif : Analyser l'offre, implanter les produits selon les règles de merchandising et appliquer la politique commerciale et promotionnelle de l'enseigne.
Durée : 42 heures
Chapitre 1 : Analyse de l'offre de produits et de services : assortiment, largeur et profondeur de gamme, saisonnalité (7 h)
Chapitre 2 : Merchandising d'organisation et de gestion : plan de masse, implantation, planogrammes, linéaires (10 h)
Chapitre 3 : Merchandising de séduction : théâtralisation, mises en avant, ILV / PLV, vitrines (7 h)
Chapitre 4 : Mise en œuvre de la politique commerciale et des opérations promotionnelles de l'enseigne (7 h)
Chapitre 5 : Réglementation commerciale : affichage des prix, étiquetage, promotions, soldes (4 h)
Chapitre 6 : Atelier pratique : réimplantation d'un rayon et mesure de son impact (7 h)
Évaluation Module 6 : Réalisation d'un planogramme et justification orale des choix d'implantation.

MODULE 7 : Participer à l'amélioration de l'expérience client de son périmètre
Objectif : Analyser le parcours d'achat omnicanal, appliquer les techniques d'accueil, de conseil et de vente, traiter les réclamations et mesurer la satisfaction client.
Durée : 35 heures
Chapitre 1 : Parcours d'achat omnicanal : click & collect, e-réservation, retours, réseaux sociaux, avis en ligne (7 h)
Chapitre 2 : Accueil, conseil et techniques de vente : découverte du besoin, vente additionnelle, fidélisation (8 h)
Chapitre 3 : Traitement des réclamations et des situations conflictuelles avec la clientèle (5 h)
Chapitre 4 : Mesure de la satisfaction client : enquêtes, avis, visites mystère, indicateurs de satisfaction (5 h)
Chapitre 5 : Accessibilité et accueil des clients en situation de handicap, sécurité des clients (3 h)
Chapitre 6 : Préparation de l'épreuve du BC02 : étude de cas écrite (4 h) et entretien technique (1 h 30) (7 h)
Évaluation Module 7 : Étude de cas écrite blanche de 4 h dans les conditions de l'épreuve du BC02, suivie d'un entretien technique.

BLOC 3 – RNCP41853BC03 – Contribuer à la performance commerciale et à la rentabilité de son périmètre au sein de l'établissement marchand

MODULE 8 : Analyser la performance commerciale de son périmètre
Objectif : Calculer et interpréter les indicateurs commerciaux, établir des prévisions et diagnostiquer les écarts de performance de son périmètre.
Durée : 35 heures
Chapitre 1 : Indicateurs commerciaux : chiffre d'affaires, fréquentation, panier moyen, taux de transformation, indice de vente (8 h)
Chapitre 2 : Prévisions de chiffre d'affaires et déclinaison des objectifs commerciaux (7 h)
Chapitre 3 : Tableaux de bord et outils numériques de gestion (tableur, outils de l'enseigne) (10 h)

KB FORMATION 170 ROUTE DE PARIS , 76240 - LE MESNIL-ESNARD – Siret : 93379167500012 – Enregistré sous le n°en cours d'enregistrement auprès du préfet de région : Normandie – Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. – Naf : 85.59A – TVA : FR02933791675 – RCS : LE MESNIL-ESNARD 933 791 675 R.C.S. Rouen – Capital : 1000 € – Tel : 02 35 91 61 55 – Email : formation@kbnormandie.fr

Chapitre 4 : Analyse des écarts et diagnostic commercial : concurrence, zone de chalandise, veille produits et services (10 h)
Évaluation Module 8 : Analyse écrite d'un tableau de bord réel et rédaction d'un diagnostic commercial.

MODULE 9 : Analyser la rentabilité de son périmètre
Objectif : Calculer les marges et les ratios de gestion, lire le compte d'exploitation de son périmètre et évaluer sa rentabilité.
Durée : 35 heures
Chapitre 1 : Marge brute, marge commerciale, taux de marque, coefficient multiplicateur (8 h)
Chapitre 2 : Compte d'exploitation du périmètre : charges directes, frais de personnel, seuil de rentabilité (10 h)
Chapitre 3 : Ratios de productivité : CA par heure travaillée, CA au m², démarque rapportée au CA (7 h)
Chapitre 4 : Cas pratiques de calcul et d'interprétation des résultats (10 h)
Évaluation Module 9 : Étude de cas chiffrée : calcul des marges et des ratios, et interprétation des résultats d'un rayon.

MODULE 10 : Proposer des actions correctives et assurer le suivi du plan d'actions
Objectif : Élaborer un plan d'actions correctives argumenté, le présenter à sa hiérarchie et en mesurer les résultats.
Durée : 21 heures
Chapitre 1 : Élaboration d'un plan d'actions : priorités, responsables, échéances, indicateurs de résultat (7 h)
Chapitre 2 : Argumentation et présentation du plan d'actions à la hiérarchie (4 h)
Chapitre 3 : Suivi, mesure des résultats et ajustement des actions (4 h)
Chapitre 4 : Préparation de la présentation de projet du BC03 (20 min) et de l'entretien technique (40 min) (6 h)
Évaluation Module 10 : Présentation de projet blanche du BC03 dans les conditions de l'épreuve, évaluée sur grille.

PRÉPARATION À LA CERTIFICATION

MODULE 11 : Préparation à la certification
Objectif : Finaliser le dossier professionnel et les supports de présentation, et réaliser l'examen blanc complet du titre.
Durée : 35 heures
Chapitre 1 : Rédaction et finalisation du dossier professionnel à partir des activités réalisées en entreprise (10 h)
Chapitre 2 : Préparation des supports de présentation des projets BC01 et BC03 (7 h)
Chapitre 3 : Examen blanc complet dans les conditions réelles (épreuves des trois blocs) et débriefing collectif (11 h)
Chapitre 4 : Préparation de l'entretien final avec le jury (3 h)
Chapitre 5 : Débriefing individuel et plan de révision personnalisé (4 h)
Évaluation Module 11 : Examen blanc complet noté et entretien final blanc, avec débriefing individuel.

Volume horaire total en centre de formation : 364 heures (52 jours de 7 h). Période en entreprise : selon le contrat d'apprentissage, avec un minimum de 280 heures exigé par le titre.

KB FORMATION 170 ROUTE DE PARIS , 76240 - LE MESNIL-ESNARD – Siret : 93379167500012 – Enregistré sous le n°en cours d'enregistrement auprès du préfet de région : Normandie – Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. – Naf : 85.59A – TVA : FR02933791675 – RCS : LE MESNIL-ESNARD 933 791 675 R.C.S. Rouen – Capital : 1000 € – Tel : 02 35 91 61 55 – Email : formation@kbnormandie.fr

CV du formateur

KB FORMATION 170 ROUTE DE PARIS , 76240 - LE MESNIL-ESNARD – Siret : 93379167500012 – Enregistré sous le n°en cours d'enregistrement auprès du préfet de région : Normandie – Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. – Naf : 85.59A – TVA : FR02933791675 – RCS : LE MESNIL-ESNARD 933 791 675 R.C.S. Rouen – Capital : 1000 € – Tel : 02 35 91 61 55 – Email : formation@kbnormandie.fr



Louis Berg

Informations :

louisberg@hotmail.fr

6 rue Louise Michel
Levallois-Perret

06 74 03 13 04

Baccalauréat ES

LinkedIn

Langues :

Bon

Moyen

Compétences :

- Pack Office
- Contact Client
- Adaptabilité
- Dynamisme
- Google digital Garage

Centres d'intérêt :

- Football,
- Histoire,
- Géographie,
- Géopolitique,
- Économie,
- Sports nautiques,
- Ski
- Formule 1
- Voyages

Expériences

2023 *Rouen*

Alternance manager – Burger king– 1 ans

- Gestion d'une équipe
- Gestion des opérations
- Planification et organisation
- Résolution de problème
- Service client

2021 *Paris*

Business Developer – CapCar– 6 mois

- Achat de véhicules d'occasion
- Négociation direct avec les particuliers
- Vente à professionnel
- Pérennisation de la bonne relation avec les clients pro

2020 *Rouen*

Commercial – Prestige Piscines – 3 mois

- Vente de piscines et de spas
- Réalisation de devis
- Négociation avec les fournisseurs
- Réorganisation de l'espace de vente

2018 *Rouen*

Mission RH – Burger King – 3 mois

- Amélioration de process internes (procédure d'intégrations: livret d'accueil…),
- Participation aux recrutements dans le cadre d'ouvertures de deux nouveaux restaurants.

Formation

Programme Grandes Ecoles RSB– *Rennes*

Echange universitaire JAGsoM – *Bangalore Inde*

KB FORMATION 170 ROUTE DE PARIS , 76240 - LE MESNIL-ESNARD – Siret : 93379167500012 – Enregistré sous le n°en cours d'enregistrement auprès du préfet de région : Normandie – Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. – Naf : 85.59A – TVA : FR02933791675 – RCS : LE MESNIL-ESNARD 933 791 675 R.C.S. Rouen – Capital : 1000 € – Tel : 02 35 91 61 55 – Email : formation@kbnormandie.fr

Isabelle BERG

64 ans, mariée, 3 enfants
diplomée en 1984 de l'université de pharmacie Paris

Expérience professionnelle

1985 à 1987 : Pharmacienne en officine

1987 à 1990 : Cabinet Copers, Consultant en formation et organisation

1990 à 1992 : Société E.S.R, Responsable Ressources Humaines

1992 : Création de la société LAECAR, spécialisée dans l'assistante technique dans le monde des réseaux locaux (50 personnes)
Vente de la société fin 1999 au groupe parisien ASTEK

2000 : Société ASTEK, Directrice des Ressources Humaines
- mise en place des 35 heures
- consolidation des process RH
- supervision du recrutement (plus de 300 personnes sur l'année)
- gestion des relations sociales avec les instances représentatives du personnel

2001 : Création de la société CB Management, formation au management

2005 : Création, en association, de la société SAFRAN, formation au management et à la négociation

Animation de séminaires sur les thèmes suivants :

- L'entretien de négociation,
- L'animation de son équipe commerciale
- La mise en œuvre d'une stratégie commerciale
- La constitution d'équipe,
- La conduite de réunion,
- La Direction Par Objectifs,
- Le pilotage de sous-traitants,
- La gestion des conflits,
- La prise de parole en public,

Depuis 2018 : Formateur indépendant pour Google, Lendys, Burger King

KB FORMATION 170 ROUTE DE PARIS , 76240 - LE MESNIL-ESNARD – Siret : 93379167500012 – Enregistré sous le n°en cours d'enregistrement auprès du préfet de région : Normandie – Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. – Naf : 85.59A – TVA : FR02933791675 – RCS : LE MESNIL-ESNARD 933 791 675 R.C.S. Rouen – Capital : 1000 € – Tel : 02 35 91 61 55 – Email : formation@kbnormandie.fr



Responsable de formation avec une solide expérience dans la restauration rapide. Expertise en management, formation d'équipes, accompagnement des managers et développement des compétences. Capacité à structurer des parcours de formation, assurer la montée en compétences et garantir l'excellence opérationnelle.

LANGUES

Français ●●●●●
Anglais ●●●
Espagnol ●●●

MANAGEMENT ET ENCADREMENT
FORMATION ET DEVELOPPEMENT DE COMPETENCES
ORGANISATION & PILOTAGE OPERATIONNEL
INTÉGRATION DES COLLABORATEURS
COMMUNICATION & ACCOMPAGNEMENT
SATISFACTION CLIENTS & QUALITÉ

INFO

+33 6 26 38 15 72

c.delabriere@kbnormandie.fr

22 grande rue Rives en Seine 76490

CHARLÈNE DELABRIERE

FORMATRICE

KB FORMATION — 2025
FORMATRICE REFERENTE

- Conception et animation de formations (présentiel / distanciel)
- Accompagnement individualisé et suivi des apprenants
- Gestion administrative et pédagogique (Qualiopi, évaluations, bilans)
- Création de supports pédagogiques et maîtrise des outils numériques (LMS, Pack Office)
- Coordination avec l'équipe, communication et gestion de groupe

BURGER KING — 2022/2025
RESPONSABLE DE FORMATION

Organisation, pilotage et animation des parcours de formation. Accompagnement des managers, montée en compétences des équipes, suivi des performances et coordination des actions pédagogiques.

BURGER KING — 2019/2021
MANAGER FORMATRICE

Formation des équipes, intégration des nouveaux collaborateurs, montée en compétences, gestion opérationnelle et accompagnement terrain.

BURGER KING — 2018/2019
MANAGER

Gestion d'équipe, garantie des standards qualité, gestion opérationnelle du restaurant.

MC DONALD'S — 2013/2015
MANAGER

Management d'équipe, organisation des activités, gestion opérationnelle et satisfaction client

MC DONALD'S — 2012/2013
EQUIPIERE POLYVALENTE

réparation des produits, caisse, hygiène, service client et travail en équipe.

Document actualisé le 19/10/2026

ACCESSIBILITE

En application de l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 et du décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019 ce document présente la politique de KB FORMATION en matière d'accessibilité numérique.

1. RESPONSABLE ACCESSIBILITE NUMERIQUE

Pour veiller continuellement à l'accessibilité des contenus numériques, KB FORMATION a nommé un responsable de l'accessibilité numérique.

Celui-ci a pour missions :

- De veiller à la mise en place de processus pour l'accessibilité des contenus numériques ;
- De rendre compte au responsable de la formation des contenus et des services numériques, ainsi que de tout besoin d'amélioration ;
- De s'assurer que la sensibilisation aux exigences de l'accessibilité est encouragée dans l'établissement ;
- D'être l'interlocuteur premier sur tous les sujets d'accessibilité numérique.

2. ACTION DE FORMATION ET DE SENSIBILISATION

Pour répondre au besoin de sensibilisation et de formation des membres de KB FORMATION, un plan de formation sera déroulé sur les trois prochaines années. Ces formations seront réalisées selon la méthode la plus appropriée pour répondre aux spécificités de la formation, soit par des dispositifs à distance synchrones ou asynchrones, soit par des dispositifs en présentiel.

3. GUIDE DES BONNES PRATIQUES

Pour que la prise en compte de l'accessibilité dans la fabrication des contenus et la mise en place des services numériques deviennent des éléments de la qualité, chaque pôle intègrera les bonnes pratiques de l'accessibilité adaptées à ses contenus et outils. Cette adaptation sera issue des expériences faites lors de nos formations.

KB FORMATION 170 ROUTE DE PARIS , 76240 - LE MESNIL-ESNARD – Siret : 93379167500012 – Enregistré sous le n°en cours d'enregistrement auprès du préfet de région : Normandie – Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. – Naf : 85.59A – TVA : FR02933791675 – RCS : LE MESNIL-ESNARD 933 791 675 R.C.S. Rouen – Capital : 1000 € – Tel : 02 35 91 61 55 – Email : formation@kbnormandie.fr

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Modalités de règlement

Le paiement sera dû en totalité à réception d'une facture émise par l'organisme de formation à destination du bénéficiaire.

Non réalisation de la prestation de formation

En application de l'article L6354-1 du Code du travail, il est convenu entre les signataires de la présente convention, que faute de résiliation totale ou partielle de la prestation de formation, l'organisme prestataire doit rembourser au cocontractant les sommes indûment perçues de ce fait.

Obligations et force majeure

Dans le cadre de ses prestations de formation, « KB FORMATION » est tenue à une obligation de moyen et non de résultat vis-à-vis de ses Clients ou de ses Stagiaires. « KB FORMATION » ne pourra être tenue responsable à l'égard de ses Clients ou de ses Stagiaires en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement fortuit ou de force majeure. Sont ici considérés comme cas fortuit ou de force majeure, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence : la maladie ou l'accident d'un intervenant ou d'un responsable pédagogique, les grèves ou conflits sociaux externes à « KB FORMATION », les désastres naturels, les incendies, l'interruption des télécommunications, de l'approvisionnement en énergie, ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de « KB FORMATION ».

Devis et attestation

Pour chaque action de formation, un devis est adressé en deux exemplaires par « KB FORMATION » au Client. Un exemplaire dûment renseigné, daté, tamponné, signé et revêtu de la mention « Bon pour accord » doivent être retourné à « KB FORMATION » par e-mail. Le cas échéant une convention particulière peut être établie entre « KB FORMATION », l'OPCO ou le Client. À l'issue de la formation, « KB FORMATION » remet une attestation de formation au Stagiaire. Dans le cas d'une prise en charge partielle ou totale par un OPCO, « KB FORMATION » lui fait parvenir un exemplaire de la feuille d'émargement accompagné de la facture. Une attestation d'assiduité pour chaque Stagiaire peut être fournie au Client, à sa demande.

Dédommagement, réparation ou dédit

En cas de renoncement par le bénéficiaire avant le début du programme de formation

- Dans un délai compris entre 2 semaines et 1 semaine avant le début de la formation : 50% du coût de la formation est dû.

KB FORMATION 170 ROUTE DE PARIS , 76240 - LE MESNIL-ESNARD – Siret : 93379167500012 – Enregistré sous le n°en cours d'enregistrement auprès du préfet de région : Normandie – Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. – Naf : 85.59A – TVA : FR02933791675 – RCS : LE MESNIL-ESNARD 933 791 675 R.C.S. Rouen – Capital : 1000 € – Tel : 02 35 91 61 55 – Email : formation@kbnormandie.fr

- Dans un délai compris entre 1 semaine et 48 heures avant le début de la formation : 75 % du coût de la formation est dû.

- Dans un délai inférieur à 48 heures avant le début de la formation : 100 % du coût de la formation est dû.

Le coût ne pourra faire l'objet d'une demande de remboursement ou de prise en charge par l'OPCO.

Propriété intellectuelle et copyright

L'ensemble des fiches de présentation, contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale...) utilisés par « KB FORMATION » pour assurer les formations ou remis aux Stagiaires constituent des œuvres originales et à ce titre sont protégées par la propriété intellectuelle et le copyright. À ce titre, le Client et le Stagiaire s'interdisent d'utiliser, transmettre, reproduire, exploiter ou transformer tout ou partie de ces documents, sans un accord exprès de « KB FORMATION ». Cette interdiction porte, en particulier, sur toute utilisation faite par le Client et le Stagiaire en vue de l'organisation ou l'animation de formations.

Descriptif et programme des formations

Les contenus des programmes, tels qu'ils figurent sur les fiches de présentation des formations sont fournis à titre indicatif. L'intervenant ou le responsable pédagogique se réservent le droit de les modifier en fonction de l'actualité, du niveau des participants ou de la dynamique du groupe.

Confidentialité et communication

« KB FORMATION », le Client et le Stagiaire s'engagent à garder confidentiels les documents et les informations auxquels ils pourraient avoir accès au cours de la prestation de formation ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à l'inscription, notamment l'ensemble des éléments figurant dans la proposition transmise par « KB FORMATION » au Client. « KB FORMATION » s'engage à ne pas communiquer à des tiers autres que les partenaires avec lesquels sont organisées les formations et aux OPCO, les informations transmises par le Client y compris les informations concernant les Stagiaires. Cependant, le Client accepte d'être cité par « KB FORMATION » comme client de ses formations. À cet effet, le Client autorise « KB FORMATION » à mentionner son nom, son logo ainsi qu'une description objective de la nature des prestations dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa clientèle, entretiens avec des tiers, rapports d'activité, site internet, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

Protection et accès aux informations à caractère personnel

Le Client s'engage à informer chaque Stagiaire que :

- des données à caractère personnel le concernant sont collectées et traitées aux fins de suivi de la validation de la formation et d'amélioration de l'offre de « KB FORMATION »

- conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, le Stagiaire dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification des données à caractère personnel le concernant. Le Stagiaire pourra exercer ce droit en écrivant à : « KB FORMATION » ou par voie électronique

KB FORMATION 170 ROUTE DE PARIS , 76240 - LE MESNIL-ESNARD – Siret : 93379167500012 – Enregistré sous le n°en cours d'enregistrement auprès du préfet de région : Normandie – Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. – Naf : 85.59A – TVA : FR02933791675 – RCS : LE MESNIL-ESNARD 933 791 675 R.C.S. Rouen – Capital : 1000 € – Tel : 02 35 91 61 55 – Email : formation@kbnormandie.fr

à : « KB FORMATION ». En particulier, « KB FORMATION » conservera les données liées au parcours et à l'évaluation des acquis du Stagiaire, pour une période n'excédant pas la durée nécessaire à l'appréciation de la formation. Enfin, « KB FORMATION » s'engage à effacer à l'issue des exercices toute image qui y aurait été prise par tout moyen vidéo lors de travaux pratiques ou de simulations.

Litiges

Si une contestation ou un différend ne peuvent pas être réglés à l'amiable, le Tribunal de Rouen sera seul compétent pour régler le litige.

KB FORMATION 170 ROUTE DE PARIS , 76240 - LE MESNIL-ESNARD – Siret : 93379167500012 – Enregistré sous le n°en cours d'enregistrement auprès du préfet de région : Normandie – Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. – Naf : 85.59A – TVA : FR02933791675 – RCS : LE MESNIL-ESNARD 933 791 675 R.C.S. Rouen – Capital : 1000 € – Tel : 02 35 91 61 55 – Email : formation@kbnormandie.fr