

# COMMERCE

## Conseiller de vente (F/H)



### Autres appellations du métier

Vendeur conseil, vendeur qualifié, vendeur technique

### Description du métier

Le conseiller de vente accueille la clientèle en magasin, prend connaissance de sa demande et accompagne la vente en la conseillant pour le choix d'un produit adapté. Il fait des propositions de produits complémentaires ou de substitution. Il veille également à la présentation de son rayon et au respect des règles de sécurité des personnes et des biens.

### Missions et activités

#### MISSIONS CONSEIL/VENTE

- > Accueillir et orienter le client
- > Analyser et comprendre les besoins du client
- > Accompagner le client et lui proposer des produits ou des solutions adapté(e)s à ses besoins

#### MISSIONS COMMERCIALES

- > Comprendre et tenir les objectifs de vente fixés

#### MISSIONS TECHNIQUES

- > Apporter des conseils sur l'utilisation, la mise en œuvre des produits dans le domaine de la construction et de l'aménagement de l'habitat : outillage quincaillerie / plomberie chauffage / aménagement intérieur / électricité / bois menuiserie / revêtements sols et murs / peinture décoration éclairage / matériaux du bâti / jardin
- > Mettre en valeur les produits et veiller à la bonne présentation en linéaire

#### MISSIONS GESTION / APPROVISIONNEMENT DU STOCK

- > Remplir le rayon, l'organiser et le ranger
- > Passer et/ou valider ponctuellement des commandes
- > Mettre en place et vérifier les étiquettes prix
- > Mettre en place les opérations promotionnelles

### Compétences

- > Faire preuve d'une bonne expression orale
- > Accueillir les clients en faisant preuve de disponibilité et de courtoisie
- > Ecouter et conseiller les clients
- > Expliquer les principales caractéristiques des produits
- > Communiquer et adapter son discours à des interlocuteurs variés internes et externes
- > Travailler en équipe

### Accès au métier

- > Sens du contact, aisance relationnelle, goût pour le commerce jouent un rôle essentiel
- > Expérience professionnelle ou niveau Bac à Bac+2 Technique ou Commercial, CQP Vendeur Conseil en Magasin de Bricolage ou équivalent

### Perspectives d'évolution

- > Vers un poste de chef de rayon
- > Vers un poste dans les métiers de la logistique ou de la caisse



# COMMERCE

## Chef de secteur (F/H)



### Autres appellations du métier

Responsable de secteur, responsable univers, responsable commercial

### Description du métier

Le chef de secteur est en charge du développement et de la gestion de son entité commerciale qui regroupe un ensemble de rayons. À ce titre, il peut être amené à recruter, former et faire évoluer son équipe.

Il est responsable de son périmètre d'exploitation et anime l'activité de son secteur. Il participe à l'élaboration de la politique commerciale du magasin. Il applique, met en œuvre et veille à l'application des procédures inhérentes à la sécurité des personnes et des biens.

### Missions et activités

#### MISSIONS STRATEGIQUES

- > Mettre en œuvre la politique commerciale de l'enseigne
- > Participer à l'élaboration des politiques et aux décisions stratégiques du magasin
- > Piloter, superviser et développer le secteur
- > Assurer et développer le chiffre d'affaires et les résultats de son secteur
- > Optimiser la gestion de son secteur
- > Imaginer et proposer des axes d'amélioration et d'évolution du secteur, ainsi que des actions à mettre en place

#### MISSIONS COMMERCIALES

- > Analyser l'offre commerciale concurrente
- > Participer à l'adaptation de la stratégie commerciale du magasin en lien avec le directeur
- > Mettre en œuvre et coordonner les animations commerciales du secteur
- > Être garant de la promesse d'enseigne tant vis-à-vis des clients que vis-à-vis de ses équipes

#### MISSIONS DE GESTION

- > Superviser et optimiser la gestion des stocks, l'approvisionnement du secteur
- > Utiliser les outils de gestion appropriés

- > Identifier les dysfonctionnements, anomalies et sources de démarques, puis mettre en place les plans d'action appropriés en informant la hiérarchie
- > Appliquer les décisions et procédures de gestion

#### MISSIONS MANAGEMENT ET ENCADREMENT EQUIPE

- > Identifier les besoins en ressources humaines et les compétences
- > Recruter et intégrer de nouveaux collaborateurs
- > Définir les actions de formation à mettre en place
- > Assurer les entretiens annuels et professionnels
- > Relayer les orientations impulsées par la direction
- > Manager, encadrer, accompagner et animer des équipes dans leurs missions quotidiennes
- > Assurer la mise en œuvre et le respect des procédures Hygiène, Qualité, Sécurité, Environnement

### Compétences

- > Adapter son management à la situation
- > Assurer un relationnel de proximité avec les clients et les équipes
- > Animer, motiver et fédérer les équipes
- > Appliquer les réglementations juridiques en vigueur
- > Optimiser l'organisation des rayons et des approvisionnements
- > S'assurer de la bonne tenue et de l'attractivité des différents rayons
- > Anticiper, s'organiser, s'adapter et gérer
- > Utiliser les logiciels de gestion appropriés

### Accès au métier

- > Sens du contact, aisance relationnelle, goût pour le commerce jouent un rôle essentiel
- > Expérience en tant que chef de rayon de préférence dans le secteur du bricolage ou formation à partir de Bac+3 Commerce et Distribution / Management commercial / Ecole de commerce

### Perspectives d'évolution

- > Vers un poste de directeur / directeur adjoint ou responsable / responsable adjoint selon la taille du magasin
- > Vers des fonctions support (services achat, marketing, multicanal, etc.)



# COMMERCE

## Chef de rayon (F/H)



### Autres appellations du métier

Responsable de ventes, responsable de rayon(s), gestionnaire de rayon(s)

### Description du métier

Le chef de rayon(s) organise et développe les ventes d'un ou plusieurs rayons. Il initie des opérations commerciales et peut être amené à animer une équipe de conseillers de vente. Il met en œuvre et veille à l'application des procédures inhérentes à la sécurité des personnes et des biens.

### Missions et activités

#### MISSIONS COMMERCIALES

- > Satisfaire les clients : accueil, disponibilité, conseil, vente
- > Être garant de l'image du magasin et du concept de l'enseigne
- > Participer à une démarche de veille concurrentielle locale
- > Organiser et monter les opérations commerciales avec son responsable
- > Contribuer au développement des ventes sur le rayon, atteindre les objectifs commerciaux fixés
- > S'assurer de la bonne tenue et de l'attractivité des rayons et des linéaires

#### MISSIONS DE GESTION

- > Gérer les stocks sur son périmètre, assurer et superviser l'approvisionnement
- > Optimiser et ajuster les propositions de commandes
- > Gérer la complémentarité avec le multicanal
- > Suivre la marge au quotidien
- > Être force de proposition dans la bonne gestion des prix de vente

#### MISSIONS ANIMATION D'ÉQUIPE

(selon l'organisation ou la taille du magasin)

- > Être le relais terrain entre les conseillers de vente et le chef de secteur
- > Coordonner et accompagner les activités des conseillers de vente

### Compétences

- > Assurer un relationnel de proximité avec les clients, ses collègues, ses collaborateurs
- > Animer et gérer une équipe
- > Organiser et gérer l'approvisionnement du rayon
- > Faire preuve d'adaptabilité, de rigueur, d'organisation

### Accès au métier

- > Sens du contact, aisance relationnelle, goût pour le commerce jouent un rôle essentiel
- > Expérience professionnelle sur un poste similaire ou de conseiller de vente ou formation Bac+2 /+3

### Perspectives d'évolution

- > Vers un poste de chef de secteur
- > Vers un poste de responsable logistique ou responsable caisse



# DIRECTION

## Directeur de magasin (F/H)



### Autres appellations du métier

Responsable de magasin, directeur des ventes, chef de magasin

### Description du métier

Manager d'une équipe, le directeur de magasin développe son centre de profit en respectant la politique commerciale et sociale de l'enseigne. Il est garant de la mise en œuvre et de l'application des procédures inhérentes à la sécurité des personnes et des biens.

### Missions et activités

#### MISSIONS COMMERCIALES EXTERNES

- > Appliquer en local la politique commerciale de l'enseigne
- > Définir les actions de communication locales en positionnant notamment le magasin en acteur économique du territoire
- > Renforcer les relations avec les acteurs locaux
- > Suivre l'évolution de l'activité économique locale et nationale pour anticiper les changements, évolutions, opportunités
- > Utiliser les outils du multicanal mis en place par l'enseigne
- > Utiliser les nouveaux outils de communication numérique : réseaux sociaux, tweet, etc.

#### MISSIONS COMMERCIALES INTERNES

- > Être garant de la promesse d'enseigne tant vis-à-vis des clients que vis-à-vis des équipes
- > Mettre en œuvre les moyens pour développer l'activité et atteindre les objectifs commerciaux
- > Adapter l'offre commerciale aux spécificités locales
- > Adapter et superviser les implantations et aménagements du magasin
- > Rendre compte des résultats aux directions centrales concernées

#### MISSIONS DE GESTION

- > Coordonner l'ensemble des activités du magasin, présenter les objectifs
- > Analyser les ventes, le chiffre d'affaires et les frais et résultats d'exploitation
- > S'assurer de la qualité des approvisionnements, de la gestion des stocks, de présence de marchandises en magasin

### MISSIONS DE MANAGEMENT ET RESSOURCES HUMAINES

- > Fédérer les équipes autour de la satisfaction client et la mise en œuvre des fondamentaux du commerce
- > Animer des réunions d'équipe, impliquer et motiver le personnel
- > Assurer la sécurité des salariés et des clients
- > Garantir le respect des procédures de recrutement et l'application du droit du travail
- > S'assurer de la bonne intégration des nouveaux collaborateurs

### Compétences

- > Appréhender l'environnement local
- > Définir la politique commerciale locale
- > Piloter la coordination et l'animation commerciale
- > Organiser et piloter la gestion et l'exploitation de la activité commerciale du magasin
- > Analyser et développer la performance économique et financière
- > Gérer les ressources humaines
- > Animer et fédérer les équipes
- > Avoir le sens de l'anticipation, faire preuve de réactivité, d'adaptation, de rigueur, d'organisation
- > Déléguer et contrôler

### Accès au métier

- > Sens du contact, aisance relationnelle, goût pour le commerce jouent un rôle essentiel
- > Expérience professionnelle comme chef de secteur dans le bricolage ou comme directeur dans un autre secteur du commerce ou niveau de formation Bac +3 / +4/5 / CQP Chef de magasin

### Perspectives d'évolution

- > Vers un poste de directeur dans un autre magasin de taille supérieure
- > Vers un poste de responsable régional
- > Vers des métiers supports en centrale (ressources humaines, achats, marketing, approvisionnement, etc.)



# SERVICE CLIENT

## Hôte de caisse/accueil (F/H)



### Autres appellations du métier

Caissier, Hôte service client, caissier ré-assortisseur.

### Description du métier

L'hôte de caisse accueille les clients, enregistre les produits et est en charge de leur encaissement. Il assure la promotion des différents services du magasin. Il est amené à informer et orienter les clients et peut être amené à participer à l'étiquetage et à la mise en rayon des produits. Il applique les procédures inhérentes à la sécurité des personnes et des biens.

### Missions et activités

#### MISSIONS ENCAISSEMENT

- > Encaisser les produits et/ou les services
- > Vérifier la conformité du mode de paiement (chèque, billets, etc.)
- > Appliquer les procédures de caisse
- > Établir en fin de journée une situation de caisse et identifier les erreurs éventuelles
- > Participer activement par sa vigilance à la lutte contre le vol

#### MISSIONS ACCUEIL / FIDÉLISATION

- > Offrir un accueil et une disponibilité aux clients (discours adapté au client, courtoisie, sympathie, proximité, etc.)
- > Orienter le client
- > Proposer les services de l'enseigne (financements, locations de matériel, livraison etc.)
- > Fidéliser le client (lui proposer les programmes de fidélité existants, l'inviter à consulter le site internet et les réseaux sociaux, etc.)

#### MISSION COMPLÉMENTAIRE (en fonction de la structure du magasin)

- > Participer à l'étiquetage et à la mise en rayon

### Compétences

- > Accueillir les clients selon les procédures d'accueil en faisant preuve de disponibilité et de courtoisie
- > Écouter et comprendre la demande et les besoins de son interlocuteur
- > Orienter les clients vers les rayons et les services du magasin
- > Gérer les situations difficiles (prise de recul, diplomatie, etc.)
- > Appliquer les procédures de gestion de caisse et d'encaissement
- > Maîtriser les modalités de paiement et les risques associés
- > Être capable de proposer les services du magasin, promouvoir les programmes de fidélité et opérations commerciales en cours
- > Faire preuve de rigueur et d'organisation
- > Établir une relation de proximité avec les clients

### Accès au métier

- > Sens du contact, aisance relationnelle jouent un rôle essentiel
- > Expérience professionnelle ou formation niveau Bac ou équivalent / CQP Hôte/hôtesse de caisse service clients en magasin de bricolage ou équivalent

### Perspectives d'évolution

- > Vers un poste d'hôte principal service clients
- > Vers un poste de conseiller de vente/vendeur
- > Vers les métiers de la logistique



# LOGISTIQUE

## Employé logistique en magasin (F/H)



### Autres appellations du métier

Opérateur logistique, logisticien, gestionnaire marchandises, réceptionnaire, magasinier cariste, agent de magasinage, préparateur de commandes

### Description du métier

L'employé logistique en magasin assure la réception, le stockage, la préparation, la mise à disposition des marchandises et l'étiquetage. Il peut également participer à la mise en rayon des produits destinés à la vente. Il contrôle la qualité des marchandises et signale les anomalies. Il participe également à la gestion des flux de marchandises. Il applique les procédures inhérentes à la sécurité des personnes et des biens.

### Missions et activités

#### MISSIONS APPROVISIONNEMENT

- > Assurer l'approvisionnement des rayons
- > Recevoir les produits, s'assurer de la conformité de la livraison (contrôler la qualité des produits)
- > Assurer/vérifier l'étiquetage des produits
- > Procéder au déconditionnement des produits en respectant les procédures
- > Assurer la mise en rayon
- > Préparer les expéditions de colis

#### MISSIONS DE GESTION

- > Assurer la gestion des documents inhérents aux procédures d'expédition et de réception
- > Participer à la gestion du stockage
- > Mettre à jour les supports de suivi de stocks (démarques)
- > Communiquer sur l'état du matériel et des produits (défauts ou détériorations)

#### MISSIONS RELATION CLIENT

- > Mettre la marchandise à la disposition des clients, dans le respect du service client

### Compétences

- > Mettre en oeuvre les procédures de réception et d'expédition des articles
- > Respecter les modalités de chargement/déchargement de marchandises
- > Appliquer les modalités de stockage
- > Garantir les procédures d'approvisionnement des rayons
- > Respecter les règles et procédures de préparation de commandes
- > Appliquer les techniques d'emballage et de conditionnement
- > Faire preuve de rigueur et d'organisation
- > Travailler en équipe

### Accès au métier

- > Expérience professionnelle
- > Les certifications suivantes sont appréciées :
  - o CACES
  - o CAP Agent d'entreposage et de messagerie
  - o BEP Logistique et transport
  - o Bac Pro Logistique
  - o CQPI Agent logistique
  - o Titre professionnel dans le domaine de la logistique

### Perspectives d'évolution

- > Vers un poste de responsable logistique (magasin ou entrepôt)
- > Vers un poste de vendeur/conseiller
- > Vers les métiers de la caisse
- > Vers les métiers du service client

