Chef de département / secteur (H/F)

Vente & Relation client
Grandes unités de vente
Vente en magasin

Description de l'emploi

Le responsable de département/de secteur est chargé de développer les ventes et le chiffre d'affaires des produits de son secteur en veillant au respect de la politique commerciale fixée par l'entreprise.

Il accompagne et suit les directives du siège, en lien avec la direction du magasin, la stratégie commerciale (choix des gammes, politiques de prix, marges, animations commerciales...) de son secteur et les objectifs de vente.

Il assure la gestion de son secteur : commandes, suivi des approvisionnements, des stocks, mise en avant des produits, implantations des produits, gestion des gammes de produits, saisonnalité, veille concurrentielle...

Il analyse les ventes, les résultats et indicateurs de performance et de satisfaction clients de son secteur, identifie et met en œuvre des actions destinées à optimiser les ventes.

Pour mener à bien ces missions, il s'appuie sur une équipe de collaborateurs (responsables de rayon, conseillers de vente) qu'il encadre et anime.

Accès à l'emploi

Profil recherché :
Niveau bac + 3 à bac+ 5 dans les secteurs de la vente et du commerce, marketing et de la relation client.
Le métier est accessible par promotion interne ou recrutement externe. Ce poste nécessite de l'expérience dans des fonctions intermédiaires pour appréhender le métier.
Les compétences managériales acquises par la formation et/ou l'expérience sont indispensables.
Une pratique de l'anglais peut être recommandée.

Formations courantes (liste non exhaustive) :
- BUT – Techniques de commercialisation : marketing et management du point de vente
- Licence Professionnelle - Commerce et distribution
- Titre à finalité professionnelle - Responsable de distribution omnicanale
- Titre à finalité professionnelle - Manager de la relation client et du marketing
- Diplôme de l'École Supérieure de Commerce de Dijon (Programme Grande École)
- MASTER – Commerce et distribution (Université de Lille)
- Titre à finalité professionnelle - Manager de la stratégie et de la performance commerciale
- Titre à finalité professionnelle - Manager du marketing et de la performance commerciale

Autres appellations

Responsable de département/de secteur

Activités

- Définition de la stratégie commerciale de son secteur en lien avec la direction du magasin.
- Définition des orientations, du plan d'actions et des moyens nécessaires.
- Pilotage et supervision de la mise en œuvre de la stratégie commerciale de son secteur.
- Gestion des approvisionnements de son secteur.
- Gestion budgétaire de son secteur.
- Suivi et analyse des résultats et des indicateurs de performance commerciale de son secteur.
- Identification et mise en œuvre d'actions d'amélioration pour optimiser la performance commerciale et la satisfaction clients de son secteur.
- Reporting auprès de la direction sur l'activité et les résultats commerciaux.
- Management, gestion et accompagnement des collaborateurs de son équipe.

Chef de département / secteur (H/F)

Vente & Relation client
Grandes unités de vente
Vente en magasin

Compétences techniques

PILOTER LA STRATÉGIE COMMERCIALE DE SON SECTEUR

- Appréhender la politique commerciale de l'entreprise/enseigne.
- Définir, en lien avec la direction, la stratégie commerciale et les objectifs commerciaux de son secteur.
- Déterminer un plan d'action opérationnel de développement commercial, les moyens et les ressources nécessaires pour atteindre les objectifs fixés.
- Déployer et piloter la mise en œuvre de la stratégie commerciale au sein de son secteur.
- Garantir la bonne application de la stratégie commerciale au niveau de son équipe de collaborateurs.
- Piloter la mise en œuvre des actions commerciales, le déploiement d'animations et de protocoles commerciaux innovants.
- Organiser et piloter une veille sur les évolutions du marché de son secteur, le positionnement de son offre sur le marché, sur les produits, sur la concurrence et les cibles.

PILOTER LA PERFORMANCE DE LA STRATÉGIE COMMERCIALE DE SON SECTEUR

- Suivre les tableaux de bord, les indicateurs commerciaux et de performance de son secteur.
- Analyser les indicateurs, les résultats commerciaux au regard des objectifs commerciaux fixés.
- Identifier les écarts entre les objectifs fixés et les résultats atteints ; en déterminer les causes.
- Identifier les leviers et les actions d'amélioration pour développer les ventes et la performance commerciale de son secteur et piloter leur mise en œuvre.
- Assurer des reportings réguliers au directeur du magasin

PILOTER LA RELATION CLIENT

- Piloter la mise en œuvre de la politique « Relation client » définie par l'entreprise sur son secteur.
- Garantir la qualité de l'accueil et du service à la clientèle, la satisfaction client.
- Prendre en charge et régler les litiges et les situations complexes.
- Suivre et analyser les indicateurs de satisfaction client au regard des objectifs fixés.
- Identifier les leviers pour améliorer la relation client.
- Définir des plans d'action pour accroître la satisfaction client.

ASSURER L'ORGANISATION ET LA GESTION DE SON SECTEUR

- Définir une organisation et une gestion optimale de son secteur, des approvisionnements et des stocks.
- Piloter les budgets alloués à son secteur.
- Suivre et analyser les indicateurs budgétaires.
- Optimiser et effectuer des arbitrages budgétaires.
- Identifier les écarts et les axes d'améliorations.
- Assurer le suivi de la mise en œuvre des actions correctives.
- Garantir la mise en œuvre de la politique Qualité, Hygiène, Sécurité, Environnement (QHSE) au sein du secteur.
- Garantir le respect de la réglementation des prix au sein du secteur.
- Garantir le respect des règles d'implantation et de merchandising au sein du secteur.

Chef de département / secteur (H/F)

Vente & Relation client
Grandes unités de vente
Vente en magasin

Compétences techniques

MANAGER LES ÉQUIPES DE SON SECTEUR

- Définir et appliquer une posture managériale adaptée selon les différentes situations.
- Définir les objectifs individuels et collectifs de l'équipe de collaborateurs.
- Veiller à l'atteinte des objectifs collectifs et individuels.
- Animer, motiver et encourager les initiatives.
- Anticiper et gérer les difficultés, les conflits.
- Anticiper et gérer les mouvements du personnel.
- Participer à la gestion du personnel : planification du travail, application des obligations administratives et réglementaires du droit du travail, anticipation et gestion des mouvements du personnel, rémunération, promotion.
- Accompagner les équipes dans la gestion du changement et les évolutions d'organisation.
- Réaliser des bilans réguliers avec chaque membre de son équipe en analysant les chiffres des ventes, par rapport aux objectifs fixés, afin d'élaborer un plan d'action individualisé pour optimiser les performances commerciales.

GARANTIR LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES DES ÉQUIPES

- Définir avec les services RH un plan de développement des compétences de l'équipe de collaborateurs.
- Recueillir auprès des managers les potentiels et les besoins en compétences des collaborateurs.
- Participer à la définition d'un plan d'action adapté pour assurer le développement des compétences de l'équipe de collaborateurs.
- Procéder aux entretiens et aux évaluations de l'équipe de collaborateurs.
- Participer aux recrutements
- Organiser et mettre en œuvre les parcours d'intégration des nouveaux collaborateurs.

Compétences comportementales

Indispensables pour tous les emplois dans le secteur du Bricolage :

- Esprit d'équipe
- Sens du relationnel
- Sens de la performance et du résultat

Fondamentales pour cet emploi :

- Rigueur, organisation
- Capacité d'analyse et de synthèse
- Réactivité et prise de décision
- Capacité à fédérer

Vous souhaitez en savoir plus sur les compétences comportementales ? Scannez-moi !

Relations fonctionnelles externes et internes

En interne : Le responsable de département/de secteur intervient sous la responsabilité du directeur de magasin et en lien avec en lien avec la direction exploitation. Il est en relation avec l'ensemble des collaborateurs de son équipe et les services supports centralisés (marketing, chef de produit…). Il fait partie du Comité de Direction du magasin.

En externe : Il est en relation avec la clientèle du magasin : particuliers et/ou professionnels, avec les fournisseurs et les services externalisés en cas de besoin.

Mobilité professionnelle

Le responsable de département/secteur peut évoluer vers les fonctions de directeur de magasin ou vers des postes du siège (marketing, chef de produit…)
Il peut aussi envisager des opportunités de mobilité interne inter-magasins.