

Conseiller de vente expert, vendeur expert (H/F)

Vente et relation client

Grande unité de vente

Vente et magasin

Description de l'emploi

Le conseiller de vente expert/vendeur expert intervient en magasin auprès d'une clientèle de particuliers et de professionnels dans le conseil et la vente simple à complexe de produits de bricolage et de services spécifiques. Il a une connaissance approfondie de l'ensemble des produits et services proposés par le magasin. Il contribue à l'amélioration de l'expérience d'achat des clients du magasin par son expertise dans la relation client et la vente.

Il accueille, informe et accompagne les clients dans l'acte d'achat en identifiant leurs besoins, en sélectionnant et en présentant des produits, solutions techniques et services adaptés. Il apporte des conseils avisés, argumente en faisant appel à ses connaissances sur les produits et services du magasin et, le cas échéant, avec l'appui d'un vendeur spécialisé. Il prend en charge les commandes client ou les réservations. Selon les demandes, besoins et problématiques spécifiques des clients, il assure le relais vers la personne (vendeur spécialisé, SAV...) la plus à même de leur répondre et de leur apporter satisfaction.

Il participe, en lien avec son responsable, à l'intégration de nouveaux vendeurs, équipiers. Il accompagne selon les directives, l'équipe dans les techniques de vente et gestion de la relation client, dans les changements, dans le déploiement d'actions commerciales et dans la mise en œuvre des procédures internes.

Il prend en charge également la tenue des rayons. Il identifie les emplacements des produits, range et installe les produits sur les rayons dans le respect des règles de sécurité et de la politique commerciale du magasin. Il s'assure de la disponibilité et de la qualité des articles en vente dans le magasin. Il veille au bon état marchand de l'espace de vente (rangement, propreté, sécurité...).

Accès à l'emploi

Profil recherché :

- Le métier est accessible avec un diplôme de niveau bac + 2 dans les secteurs de la vente et du commerce et une expérience confirmée sur un poste similaire.
- La motivation pour la vente et faire preuve de qualités relationnelles sont véritablement déterminantes.
- Une pratique de l'anglais peut être recommandée.

Formations courantes (liste non exhaustive) :

- Titre à finalité professionnelle - Assistant manager d'unité marchande
- Titre à finalité professionnelle - Manager de rayon
- Titre à finalité professionnelle - Manager d'unité marchande
- BTS - Management commercial opérationnel
- BTS - Négociation et digitalisation de la Relation Client



Autres appellations

- Vendeur référent
- Vendeur principal

Activités

- Accueil de la clientèle dans le magasin.
- Renseignement de la clientèle sur le magasin, les produits, les services, et le cas échéant sur l'utilisation des outils interactifs à disposition.
- Orientation de la clientèle au sein du magasin, vers le service ou le bon interlocuteur en fonction de ses besoins ou demandes spécifiques.
- Sélection des produits adaptés aux besoins des clients.
- Accompagnement dans l'acte d'achat.
- Prise en charge des commandes clients ou des réservations.
- Participation à l'intégration et à la formation de nouveaux vendeurs, équipiers.
- Préparation, transfert et installation en rayon des produits selon les consignes.
- Contrôle de la disponibilité (stocks), de la qualité (retrait du rayon des produits défectueux) et de l'affichage (prix, signalétique...) des produits.
- Installation des promotions et des opérations commerciales.
- Préparation et assistance aux animations commerciales dans le magasin.
- Rangement, entretien et mise en valeur de l'espace de vente.
- Transmission à la hiérarchie des informations et des indicateurs de suivi de son activité.

Compétences techniques

PARTICIPER A LA GESTION DE LA RELATION CLIENT

- Adopter une tenue et une posture professionnelles selon les standards de l'entreprise, du magasin.
- Accueillir le client en créant une relation de confiance, le renseigner et l'orienter dans le magasin.
- Mettre à disposition les commandes clients ou les réservations selon les procédures.
- Traiter les retours, SAV et des réclamations clients, proposer des solutions adaptées ou assurer le relais vers le service en charge ou le bon interlocuteur.
- Prévenir des situations conflictuelles, faciliter le dialogue avec un client mécontent en appliquant les procédures internes.
- Participer au programme de fidélisation client.
- Exploiter les informations clients afin de proposer des améliorations dans les pratiques existantes.



CONSEILLER ET VENDRE DES PRODUITS, DES SOLUTIONS TECHNIQUES ET SERVICES

- Appréhender les produits et services du magasin et leur localisation afin de répondre aux demandes des clients.
- Écouter et questionner le client pour identifier et répondre à ses besoins et ses demandes.
- Analyser, avec l'appui d'un vendeur spécialisé l'environnement du client, les produits ou appareils habituellement utilisés, les besoins techniques exprimés, ainsi que les objectifs attendus par le client.
- Sélectionner et proposer les produits, les solutions techniques et les services les plus adaptés aux attentes et aux usages recherchés par les clients.
- Identifier les hésitations du client et développer un argumentaire adapté pour y répondre.
- Rechercher des disponibilités de produits sur les logiciels de gestion du magasin.
- Mener des négociations dans le respect de la politique commerciale du magasin et en lien avec sa hiérarchie
- Proposer des solutions permettant de répondre aux attentes des clients en cas de rupture produit, en promotion ou d'article non référencé par le magasin, mais présent sur le site en ligne.
- Effectuer, selon les procédures, les commandes ou réservations pour le client à partir des logiciels de gestion du magasin.
- Proposer des articles additionnels et des services complémentaires adaptés.
- Finaliser l'acte d'achat selon les procédures : remise du bon de commande ou de réservation, orienter le client vers les caisses
- Prendre congé du client en lui donnant des conseils supplémentaires et l'inciter à revenir.

AMÉNAGER LES RAYONS ET GÉRER LES PRODUITS DES RAYONS

- Préparer les produits, réaliser l'étiquetage et mettre les produits en rayon, dans le linéaire et/ou dans les têtes de gondoles conformément aux procédures et au plan d'implantation.
- Vérifier la conformité de la présentation des produits, l'affichage des prix, des informations réglementaires, de l'affichage des animations et des offres commerciales.
- Appliquer les règles de sécurisation des produits et de démarque inconnue.
- S'assurer de la disponibilité des produits en rayon et anticiper les ruptures de produits.
- Réaliser des inventaires produits et transmettre les résultats d'inventaire selon les consignes.
- Assurer le bon état marchand de la surface de vente : rayons approvisionnés, retrait des articles non conformes, maintien de l'attractivité et la propreté de l'espace de vente, affichage des prix et éléments de signalétique conformes aux normes en vigueur.
- Appliquer des règles d'hygiène et de sécurité et d'environnement.
- Proposer des adaptations dans l'implantation et la mise en valeur des produits.

Conseiller de vente expert, vendeur expert (H/F)

Vente et relation client

Grande unité de vente

Vente et magasin

Compétences techniques

PARTICIPER A L'INTÉGRATION ET A LA FORMATION DE NOUVEAUX VENDEURS, ÉQUIPIERS

- Accompagner les vendeurs dans leurs actes de vente pour faciliter l'intégration des nouveaux collaborateurs et participer à la montée en compétences de l'équipe de vente.
- Assister l'équipe dans l'exécution de ses activités, apporter un appui technique et/ou méthodologique.
- Communiquer et informer les collaborateurs sur les nouveautés, l'organisation du travail, la mise en place des offres commerciales, les événements commerciaux...
- Veiller à l'application des consignes, règles de sécurité et procédures, en lien avec le responsable.

PARTICIPER AU DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL

- Promouvoir les offres commerciales et les événements commerciaux pour participer au développement des ventes du magasin.
- Assurer des animations et opérations commerciales selon les objectifs définis par la direction du magasin.
- Appréhender et participer au suivi des indicateurs de performance commerciale du magasin et des objectifs fixés.
- Proposer des solutions pour développer les ventes sur une catégorie de produit.
- Effectuer une veille pour actualiser ses connaissances sur les produits, sur les nouveautés du magasin et sur la concurrence en s'appuyant sur les ressources du magasin, celles des fournisseurs et partenaires.

PARTICIPER AU SUIVI DE SES ACTIVITÉS

- Renseigner les supports de suivi des activités : heures de travail, tâches effectuées...
- Transmettre les informations, signaler, alerter ou interroger le responsable en cas de besoin : article non conforme, dysfonctionnement de matériel, réclamation client, problème d'organisation
- Anticiper les problèmes, dysfonctionnements et proposer des axes d'amélioration dans son domaine d'activité.

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 :

- Capacité d'écoute, empathie
- Capacité à expliquer
- Capacité à convaincre
- Créativité, curiosité

Relations fonctionnelles externes et internes

En interne : Le conseiller de vente expert/vendeur expert intervient sous la responsabilité du chef de rayon. Il est en relation avec les autres vendeurs du magasin, les services supports et le chef de produit ponctuellement.

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

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



Mobilité professionnelle

Avec l'expérience, le conseiller de vente expert/vendeur expert peut progressivement évoluer vers les fonctions de responsable de rayon.