

Vendeur / Conseiller de vente polyvalent, libre-service (H/F)

Vente & Relation client
Grandes unités de vente
Vente en magasin

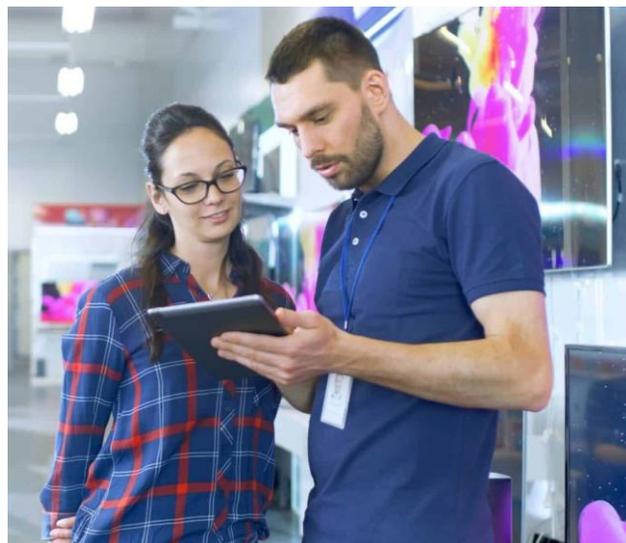
Description de l'emploi

Le vendeur/conseiller de vente polyvalent, libre-service 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...)

Il accueille, informe et oriente la clientèle dans le magasin. Il accompagne les clients dans l'acte d'achat en identifiant leurs besoins, en sélectionnant et en présentant des produits adaptés. Il met à disposition les commandes clients ou les réservations.

Selon les demandes, besoins et problématiques spécifiques, des clients, il assure le relais vers la personne la plus à même de lui répondre et de lui apporter satisfaction (vendeur spécialisé, SAV...).



Autres appellations

- Employé de libre-service
- Employé de commerce
- Employé de vente

Accès à l'emploi

Profil recherché :

L'accès au métier est possible sans formation spécifique. Dans ce cas, l'attrait pour le secteur du commerce est véritablement déterminant.

Néanmoins, une formation initiale dans le domaine de la vente est un plus et peut favoriser une évolution de carrière plus rapide.

Une première expérience dans la vente peut être requise.

Une pratique de l'anglais peut être recommandée.

Formations courantes (liste non exhaustive) :

- CAP - Equipier polyvalent du commerce
- Titre à finalité professionnelle - Employé polyvalent du commerce et de la distribution
- Titre à finalité professionnelle Employé de vente polyvalent en magasin
- Titre Professionnel -Employé commercial en magasin
- BAC PRO - Métiers du commerce et de la vente
- Titre Professionnel -Vendeur-conseil en magasin

Activités

- Préparation, transfert et installation en rayons 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.
- 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.
- Accompagnement dans l'acte d'achat selon les besoins de la clientèle.
- Mise à disposition des commandes clients ou des réservations.
- Transmission ascendante des informations et des indicateurs de suivi de son activité.

Vendeur / Conseiller de vente polyvalent, libre-service (H/F)

Vente & Relation client
Grandes unités de vente
Vente en magasin

Compétences techniques

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 de 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.



CONSEILLER ET VENDRE DES PRODUITS EN LIBRE-SERVICE

- 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.
- Conseiller le client sur les produits les plus adaptés aux attentes et aux usages recherchés.
- Rechercher des disponibilités de produits sur les logiciels de gestion du magasin.
- 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 et prendre congé du client selon les procédures : remise du bon de commande ou de réservation, orienter le client vers les caisses...

PARTICIPER A LA GESTION 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.
- Participer à la prise en charge des retours, SAV et des réclamations clients et 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.

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

Vendeur / Conseiller de vente polyvalent, libre-service (H/F)

Vente & Relation client
Grandes unités de vente
Vente en magasin

Compétences techniques

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...
- 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

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



Relations fonctionnelles externes et internes

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

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

Mobilité professionnelle

Avec l'expérience, le vendeur/conseiller de vente polyvalent, libre-service peut progressivement évoluer et se spécialiser vers différentes fonctions de la vente : vendeur spécialisé, vendeur expert, responsable de rayon... Il peut également s'orienter dans la logistique magasin : gestionnaire de stocks.