Vendeur / Conseiller de vente spécialisé (H/F)

Vente & Relation client
Grandes unités de vente
Vente en magasin

Description de l'emploi

Le vendeur/conseiller de vente spécialisé intervient en magasin auprès d'une clientèle de particuliers et de professionnels dans le conseil, l'expertise et la vente de produits dont il est spécialiste. Sa connaissance des caractéristiques, propriétés et usages des produits lui permet d'apporter des conseils avisés et précis aux clients et de les accompagner dans la réalisation de leurs projets. Il accueille, informe et accompagne les clients dans l'acte d'achat en identifiant leurs besoins, en sélectionnant et en présentant des produits adaptés. Il apporte des conseils, explique les caractéristiques techniques, les avantages du produit, son utilisation et réalise des démonstrations si besoin.

Il contribue également à 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…).

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

Emploi dont les activités peuvent être prises en charge par le conseiller de vente expert.

Accès à l'emploi

Profil recherché :
Le métier est accessible avec un diplôme de niveau Bac dans les secteurs de la vente et du commerce. Cette formation initiale est un atout et peut favoriser une évolution de carrière plus rapide. Une première expérience dans la vente est aussi un plus.
L'accès au métier est également possible avec un diplôme de niveau inférieur ou sans formation spécifique, mais avec une expérience professionnelle dans les mêmes secteurs.
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) :
- BAC PRO - Métiers du commerce et de la vente
- Titre professionnel - Vendeur-conseil en magasin
- Titre à finalité professionnelle - Vendeur conseiller commercial
- MC4 - Vendeur conseil en produits techniques pour l'habitat
- Titre à finalité professionnelle - Vendeur conseil omnicanal
- Titre à finalité professionnelle - Vendeur-conseil en équipements de la maison connectée

Autres appellations

- Vendeur spécialisé

Activités

- Accueil de la clientèle dans le magasin.
- Renseignement, conseil, prescription auprès de la clientèle sur le magasin, sur des produits dans un domaine technique particulier, 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, conseils techniques et d'usage, démonstrations éventuelles.
- Réalisation éventuelle d'opérations de coupe, montage en fonction du besoin du client (bois, etc.) ou de compositions (peinture-volume et teinte, etc.).
- Accompagnement dans l'acte d'achat.
- Veille et actualisation de ses connaissances sur les produits spécifiques et leurs usages, dont il a la charge.
- 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 sa hiérarchie des informations et des indicateurs de suivi de son activité.

Vendeur / Conseiller de vente spécialisé (H/F)

Vente & Relation client
Grandes unités de vente
Vente en magasin

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.
- Participer au traitement des 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

CONSEILLER ET VENDRE DES PRODUITS SPÉCIFIQUES

- Appréhender les produits et services du magasin et leur localisation afin de répondre aux demandes des clients.
- Actualiser ses connaissances, en s'appuyant sur les ressources du magasin, celles des fournisseurs et partenaires, sur les produits de son rayon, les nouveautés, leurs caractéristiques et les spécifications techniques et d'usage en vue d'apporter aux clients des conseils avisés et des consignes d'utilisation.
- Écouter et questionner le client pour identifier et répondre à ses besoins et ses demandes.
- Sélectionner et présenter les produits les plus adaptés aux attentes et aux usages recherchés par les clients.
- Apporter une expertise technique à la clientèle sur les produits (modèle, histoire, marque, matériaux/composition, techniques de fabrication, pratiques éco-responsables de la marque, qualité, consignes d'utilisation et d'entretien, précautions d'emploi…) et s'en servir pour argumenter la vente.
- Effectuer une démonstration et transmettre des consignes d'utilisation.
- Développer un argumentaire produit adapté au profil client, aux hésitations et aux objections du client.
- Assurer des opérations de découpe, montage, composition en portant les EPI obligatoires, en utilisant le matériel conformément aux consignes et en appliquant les règles de sécurité d'hygiène et d'environnement (gestion des chutes) en vigueur dans le magasin.
- 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 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 pour 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 de la propreté de l'espace de vente, affichage des prix et des éléments de signalétique conformément aux normes en vigueur.
- Appliquer des règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement.

Vendeur / Conseiller de vente spécialisé (H/F)

Vente & Relation client
Grandes unités de vente
Vente en magasin

Compétences techniques

PARTICIPER AU DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL

- Promouvoir les offres commerciales et les évènements commerciaux pour participer au développement des ventes du magasin.
- Assurer des animations et des 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.

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 de découpe, 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 spécialisé intervient sous la responsabilité du chef de rayon. Il est en relation avec les autres vendeurs du magasin et de façon ponctuelle avec les services supports et le chef de produit.

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

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

Il peut également évoluer, avec une formation complémentaire vers les fonctions de chef de produit.