

Vendeur conseil/polyvalent (H/F)

Vente & Relation client
Petites et moyennes unités de vente
Direction réseau régional

Description de l'emploi

Le vendeur conseil/vendeur polyvalent 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 apporte des conseils, avisés, explique les caractéristiques techniques, les avantages du produit, son utilisation et réalise des démonstrations si besoin. Il prend en charge et met à disposition les commandes clients ou les réservations.

Il réalise, le cas échéant, des opérations de coupe, montage en fonction du besoin du client (bois, etc.) ou de compositions (peinture-volume et teinte, etc.).

Il traite les réclamations courantes ainsi que les retours (SAV) dans le cadre de la politique commerciale du magasin et en lien avec sa direction.

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...) et 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.

Selon l'organisation du magasin, il peut être amené à effectuer des opérations d'encaissements, de fidélisation, prendre en charge l'ouverture et/ou la fermeture du magasin et assurer l'intégration de nouveaux vendeurs.

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. 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 significative dans le même secteur.

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 - Manager de rayon
- TP - Assistant manager d'unité marchande
- TP - Manager d'unité marchande
- BTS - Négociation et digitalisation de la relation client
- BTS - Management commercial opérationnel



Activités

- Accueil de la clientèle dans le magasin.
- Renseignement, conseil auprès de la clientèle sur le magasin, sur des produits, les services, et le cas échéant sur l'utilisation des outils interactifs à disposition.
- 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.
- Traitement des réclamations courantes de la clientèle.
- Veille et actualisation de ses connaissances sur les produits du magasin.
- 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.
- Participation au développement commercial du 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 conseil/polyvalent (H/F)

Vente & Relation client
Petites et moyennes unités de vente
Direction réseau régional

Compétences techniques

CONSEILLER ET VENDRE DES PRODUITS ET SERVICES

- 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 du magasin, 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, présenter et conseiller les produits les plus adaptés aux attentes et aux usages recherchés par les clients.
- Effectuer les démonstrations de produits le cas échéant et transmettre des consignes d'utilisation.
- Développer un argumentaire produit adapté au profil client, aux hésitations et aux objections du client.
- Assurer des ventes assorties d'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.
- Participer ou effectuer l'encaissement, les opérations de facturation et de fidélisation (caisse et/ou outils numériques nomades).
- Prendre congé du client en lui donnant des conseils supplémentaires pour l'inciter à revenir (produit complémentaire, indication/précaution d'usage, services du magasin...).



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.
- 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 et à la mise à jour du fichier clients

Vendeur conseil/polyvalent (H/F)

Vente & Relation client
Petites et moyennes unités de vente
Direction réseau régional

Compétences techniques

PARTICIPER À LA GESTION DES STOCKS

- Consulter le stock à partir du système d'information du magasin afin d'identifier les éventuelles ruptures, les commandes en cours, la disponibilité, et alerter son responsable.
- Identifier, assurer la traçabilité des produits à retourner et appliquer les procédures de traitement des retours.
- Participer, le cas échéant, à la passation de commandes et au réapprovisionnement en lien avec son responsable.



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 : 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.

PARTICIPER AU DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL

- Promouvoir les offres commerciales et les événements 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 à la veille concurrentielle sur la zone de chalandise avec le responsable
- Consolider des informations clients (e-mails) et les solliciter dans le cadre de campagnes de fidélisation.
- Participer à l'intégration et à la formation de nouveaux vendeurs.
- Publier les produits et les offres commerciales sur les réseaux sociaux, en concertation avec son responsable, pour promouvoir l'activité du magasin et gagner en visibilité.

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.

Vendeur conseil/polyvalent (H/F)

*Vente & Relation client
Petites et moyennes unités de vente
Direction réseau régional*

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 conseil/vendeur polyvalent intervient sous la responsabilité du chef de rayon et du directeur du magasin. Il est en relation avec les autres vendeurs du magasin et les services logistiques.

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

Mobilité professionnelle

Avec l'expérience, le vendeur conseil/vendeur polyvalent peut progressivement évoluer et se spécialiser vers différentes fonctions de la vente, notamment dans les grandes unités de vente : vendeur spécialisé, vendeur expert, chef de rayon...