

Chargé d'accueil / Hôte d'accueil (H/F)

*Vente & Relation client
Grandes unités de vente
Caisse et accueil*

Description de l'emploi

Le chargé d'accueil/hôte d'accueil accueille, écoute, répond aux demandes et renseigne la clientèle en magasin ou à distance, par téléphone ou par courriels. Il contribue à la qualité de service et il est garant de l'image du magasin, de l'enseigne.

Il oriente les clients dans l'espace du magasin. 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. Il se charge de la transmission des informations entre les différents services et réalise des appels sonorisés dans le magasin en cas de besoin.

Il participe au développement commercial du magasin et à la relation client en assurant diverses activités, par exemple :
Présentation des différents services proposés par le magasin.
Réalisation d'opérations de réservation, de location.
Ouverture de comptes fidélité.
Mise à jour de la base clients, des adhésions.
Mise à disposition des commandes clients ou des réservations.
Participation aux animations commerciales.

Selon l'organisation du magasin, il peut participer au bon fonctionnement du magasin, en soutien aux équipes en effectuant des opérations administratives et logistiques : gestion du courrier, édition de documents, suivi de commandes/livraisons, prises de messages et de rendez-vous, échange d'informations avec les livreurs...

Emploi dont les activités peuvent être prises en charge par le responsable caisse ou l'hôte de caisse/accueil



Autres appellations :

- Hôte relation client
- Réceptionniste
- Agent d'accueil

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 et pour la relation client est véritablement déterminant.

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

Une pratique de l'anglais peut être recommandée.

Formations courantes (liste non exhaustive) :

- CAP - Équipier polyvalent du commerce
- TP - Employé administratif et d'accueil
- Titre à finalité professionnelle - Employé polyvalent du commerce et de la distribution
- Titre Professionnel - Employé commercial en magasin
- BAC PRO - Métiers du commerce et de la vente
- BAC PRO - Métiers de l'accueil
- BAC PRO - Accueil - Relation clients et usagers

Activités

- Accueil et renseignement de la clientèle sur le magasin, les produits, les services, sur l'utilisation des outils interactifs à disposition.
- Réception, émission et gestion des flux d'appels entrants/sortants.
- Recueil et transmission des informations aux services.
- Participation aux traitements des demandes clients, des réclamations.
- Participation au développement commercial et à la relation client.
- Réalisation d'opérations administratives simples en magasin.
- Organisation, rangement et entretien de la zone et du comptoir d'accueil.
- Transmission à sa hiérarchie des informations et des indicateurs de suivi de son activité.

Chargé d'accueil / Hôte d'accueil (H/F)

*Vente & Relation client
Grandes unités de vente
Caisse et accueil*

Compétences techniques

PARTICIPER A LA GESTION DE L'ACCUEIL ET 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 et en suivant les procédures d'accueil du magasin.
- Informer, renseigner la clientèle sur les produits et les services du magasin, l'orienter dans l'espace de vente.
- Identifier les demandes, les besoins et les réclamations clients et assurer le relais vers le service en charge ou le bon interlocuteur.
- Mettre à disposition les commandes clients ou les réservations selon les procédures.
- Participer à la prise en charge des retours, SAV selon les procédures.
- Prévenir des situations conflictuelles, faciliter le dialogue avec un client mécontent en suivant les procédures internes.
- Réaliser la prise de contact par téléphone conformément à la pratique en vigueur dans le magasin.
- Gérer les appels/messages simultanés.
- Adapter son activité en fonction des priorités et de l'affluence.

VEILLER A LA BONNE TENUE DE LA SURFACE D'ACCUEIL

- Assurer le rangement et veiller au maintien de l'attractivité et de la propreté de la zone d'accueil et du comptoir.
- Appliquer des règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement.
- Veiller au bon fonctionnement et à la préservation des matériels et équipements dédiés à la fonction.
- Assurer et actualiser l'affichage d'informations diverses et la signalétique dans la zone d'accueil.

CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL DU MAGASIN

- Participer à la mise à jour de la base de données clients et vérifier les informations consignées avec le client.
- Assurer la mise en œuvre d'opérations commerciales conformément aux procédures : adhésion au programme de fidélité, réservation et location de matériel, service de livraison...
- Promouvoir les offres commerciales et les événements commerciaux pour participer au développement des ventes du magasin.
- Participer aux animations et opérations commerciales selon les objectifs définis par la direction du magasin.



PARTICIPER, LE CAS ÉCHÉANT, À DES OPÉRATIONS ADMINISTRATIVES COURANTES DU MAGASIN

- Utiliser les outils bureautiques (traitement de texte, tableur, logiciel de gestion spécifique, internet...) pour produire et diffuser l'information.
- Rechercher des informations dans une ou plusieurs bases de données du système d'information de l'entreprise (suivi de commande, livraison...).
- Classer, organiser, traiter et diffuser les informations nécessaires pour participer au bon fonctionnement des services du magasin.
- Élaborer, mettre en forme et éditer différents documents (planning, affichette, devis, contrat/commande, facture...).

PARTICIPER AU SUIVI DE SES ACTIVITÉS

- Renseigner et transmettre les supports de suivi des activités : heures de travail, tâches effectuées...
- Transmettre les informations, signaler, alerter ou interroger le responsable en cas de besoin : dysfonctionnement de matériel, réclamation client, anomalie, problème d'organisation ou de sécurité...
- Proposer des axes d'amélioration dans son domaine d'activité.

Chargé d'accueil / Hôte d'accueil (H/F)

*Vente & Relation client
Grandes unités de vente
Caisse et accueil*

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'écoute, empathie
- Capacité à expliquer
- Gestion des émotions et prise de recul

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



Relations fonctionnelles externes et internes

En interne : Le chargé d'accueil/hôte d'accueil intervient sous la responsabilité du chef de secteur accueil, caisse, relation client. Il est en relation avec l'équipe de vente et logistique 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 chargé d'accueil/hôte d'accueil peut progressivement évoluer vers les fonctions d'assistant administratif ou vers les métiers de la vente.

Il peut également évoluer, avec une formation complémentaire, vers les fonctions de chef de secteur accueil, caisse, relation client.