

VENDEUR/CONSEILLER DE VENTE EN MAGASIN (H/F)

DESCRIPTION DU MÉTIER

Le vendeur/conseiller de vente en magasin accueille, informe et apporte des conseils avisés en fonction des différents profils de clientèle et en faisant appel à des connaissances techniques. Il procède à la vente de produits et/ou de services adaptés aux besoins du client. Il fidélise la clientèle et traite les réclamations dans le cadre de la politique commerciale de son entreprise. Il s'assure de la disponibilité et de la qualité des produits. Il a en charge la tenue de son rayon, du point de vente et met en valeur les produits.

Ses compétences sont à la fois techniques et commerciales. Il connaît les caractéristiques des produits et services qu'il vend et doit adapter son discours selon les besoins, les hésitations et objections des clients. Il peut être spécialisé sur un ou plusieurs types de produits/services.

Les qualités humaines sont également essentielles : avoir le sens de l'observation, inspirer confiance, garder son sang-froid être aimable, souriant, et s'exprimer avec aisance.

ACTIVITÉS ASSOCIÉES

- Préparation, installation en rayon, mise en valeur et « théâtralisation » des produits.
- Installation des promotions et des opérations commerciales.
- Accueil de la clientèle dans le point de vente et gestion des flux clients.
- Renseignement de la clientèle sur le magasin, les produits, les services, les outils interactifs à disposition.
- Conseils techniques à la clientèle sur les produits et services du magasin, démonstration éventuelle.
- Réalisation de la vente et proposition de produits ou services complémentaires.
- Dans des proportions variables, réception, stockage et gestion du stock des produits du magasin.
- Traitement des réclamations courantes de la clientèle.
- Rangement, entretien et mise en valeur de l'espace de vente.
- Suivi et transmission des informations et des indicateurs sur l'activité du rayon ou du point de vente.

A noter : Le périmètre d'action du vendeur/conseiller de vente en magasin varie suivant le type de magasin où il est employé. Dans certains points de vente, il peut préparer et animer des ateliers (loisirs créatifs...).

Dans une petite structure, il peut être chargé de :

- l'ensemble des rayons du magasin,
- l'encaissement,
- la préparation avant l'ouverture ou de la fermeture du magasin,
- la prise en charge des appels téléphoniques,
- la mise à jour du fichier clientèle.

L'activité du métier est soumise à des variations saisonnières et notamment aux opérations commerciales.

AUTRES APPELLATIONS DU MÉTIER

- Vendeur spécialisé
- Conseiller de vente
- Vendeur-conseil
- Conseiller de vente-animateur

ACCÈS AU MÉTIER, FORMATIONS

Profil recherché :

- L'accès au métier peut être possible sans formation spécifique. Les qualités relationnelles et la motivation pour la vente sont véritablement déterminantes. Néanmoins, une formation initiale dans le domaine est un plus et peut favoriser une évolution de carrière plus rapide.
- Le plus souvent, les entreprises apportent, en complément une formation spécifique aux produits et aux services de l'entreprise.
- Une pratique de l'anglais peut être recommandée.

Formations (liste non exhaustive) :

- CAP Equipier polyvalent de commerce
- Bac pro – Métiers du commerce et de la vente
- Bac pro -Technicien conseil vente (+ spécialisation)
- TP – Conseiller de vente

RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES / EXTERNES

En interne : Il intervient sous la responsabilité du chef de rayon et/ou du directeur du magasin. Il est en relation avec l'équipe du magasin et les services supports (siège) et logistique (si internalisé) ponctuellement.

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

MOBILITÉ PROFESSIONNELLE

Avec l'expérience, il peut évoluer vers les fonctions de chef de rayon puis d'adjoint puis de directeur de magasin.

Doté d'une expertise technique approfondie et doublée d'une compétence commerciale, le vendeur/conseiller de vente peut évoluer vers les fonctions de technico-commercial, attaché commercial, représentant, télévendeur/téléconseiller..

VENDEUR/CONSEILLER DE VENTE EN MAGASIN (H/F)

COMPÉTENCES

GÉRER LA RELATION CLIENT

- Accueillir le client en créant une relation de confiance et personnalisée, découvrir ses attentes, le renseigner, l'orienter, l'accompagner dans l'espace de vente.
- Repérer le parcours client pour identifier les opportunités de vente de biens et services (parcours d'achat personnalisé).
- Appliquer une approche adaptée au parcours client dans un environnement digital.
- Promouvoir les offres commerciales, les événements commerciaux, les services et le programme de fidélisation client selon les consignes de son responsable.
- Mettre à disposition les commandes clients.
- Traiter les retours et les réclamations des clients et proposer des solutions adaptées ou alerter le ou la responsable selon les consignes.
- Prévenir et gérer les conflits.
- Prendre congé du client.
- Adopter une tenue et une posture conformes aux standards fixés par l'enseigne ou par le magasin.

CONSEILLER ET VENDRE

- Identifier les besoins, conseiller et vendre des produits et services dans un environnement omnicanal.
- Apporter une expertise technique à la clientèle sur les produits et services du magasin et s'en servir pour argumenter la vente.
- Développer un argumentaire approprié selon le produit/service et le profil des clients.
- Proposer et vendre des produits et services complémentaires adaptés aux besoins des clients.
- Le cas échéant, participer ou effectuer l'encaissement, les opérations de facturation et de fidélisations (caisse et/ou outils numériques nomades).

GÉRER LA SURFACE DE VENTE

- Préparer et mettre les produits en rayon, dans le linéaire, en vitrine.
- Participer à la présentation et la mise en valeur des produits, en concertation avec le responsable de rayon ou le directeur de magasin.
- Assurer le bon état marchand du rayon, de la surface de vente : rayons approvisionnés, retrait des articles non conformes, maintien de l'attractivité de l'espace de vente, affichage des prix et éléments de signalétique conformes aux normes en vigueur, attractivité de l'espace de vente, propreté du rayon ou de l'espace de vente...
- Participer à la mise en place aux animations et opérations commerciales.
- Appliquer les règles de sécurisation des produits et de démarque inconnue.
- Appliquer des règles d'hygiène et de sécurité.

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 le ou la 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.
- Participer ou effectuer la réception des produits et leur mise en stock.
- Participer à la réalisation des inventaires.

PARTICIPER AU DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL

- Participer au suivi des indicateurs de performance commerciale du point de vente/ou de son rayon et des objectifs fixés.
- S'informer sur les produits et services du magasin, l'évolution des tendances, les nouveautés, les évolutions techniques et technologiques en vue d'apporter des conseils avisés.
- Participer à l'intégration des nouveaux arrivants.

RENDRE COMPTE DE SES ACTIVITÉS

- Renseigner et transmettre les supports de suivi des activités.
- Transmettre les informations appropriées, signaler, alerter ou interroger les bons interlocuteurs (équipe, hiérarchie, différents services) en cas de besoin.

FACTEURS D'ÉVOLUTION DU MÉTIER

Les principales évolutions des compétences du vendeur/conseiller de vente en magasin s'inscrivent dans le renforcement de leurs missions de conseil (développement de la double compétence vente et expertise technique sur les produits) et dans le développement de leurs missions liées aux nouveaux outils numériques et à la généralisation de l'omnicanal.

Avec une clientèle toujours plus informée et exigeante, les conseillers clientèle ou de vente doivent être de plus en plus en mesure d'offrir une expérience, un parcours d'achat personnalisé.

CODE ROME

D1212-Vente en décoration et équipement du foyer

D1211-Vente en articles de sport et loisirs