



Filière Vente et Relation clients

Directeur(trice) régional(e)

Responsable de réseau

VENTE EN MAGASIN

Responsable de magasin

Adjoint(e) au Responsable de magasin

Premier(ère) vendeur(euse)

Vendeur(euse)

Employé(e) de vente

Premier(ère) vendeur(euse)

AUTRES APPELLATIONS Vendeur(euse) principal(e), référent(e), expert(e) • Conseiller(ère) de vente principal(e), référent(e), expert(e)

Activités et compétences

Gérer et animer la relation client

- Accueillir le client en créant une relation de confiance et en initialisant une relation personnalisée
- Prendre en charge les clients premium
- Découvrir les attentes du client
- Renseigner le client en mobilisant, le cas échéant, les outils numériques de l'entreprise
- Accompagner et orienter le client dans le magasin
- Repérer, dans un environnement omnicanal, le parcours client pour identifier les opportunités de vente de biens et services
- Établir une approche et une posture commerciale adaptée au parcours client dans un environnement digital
- Promouvoir les offres commerciales, les services et le programme de fidélisation client
- Traiter les réclamations des clients
- Prendre congé du client
- Développer, gérer et animer un portefeuille client

Assurer la réalisation d'opérations de vente

en mettant en œuvre les protocoles définis au sein de l'enseigne pour une approche client personnalisée

- Appliquer un cérémonial client adapté
- Identifier les besoins, conseiller et vendre des produits et services spécialisés ou complexes dans un environnement omnicanal
- Adopter une approche et une posture émotionnelle pour engendrer une expérience client unique, une expérience shopping unique
- Partager, en utilisant les techniques du storytelling, les valeurs de la marque, de l'enseigne, au regard des enjeux sociétaux significatifs pour le client
- Garantir au client un service et une relation personnalisée
- Proposer et vendre des produits ou services complémentaires, des montées en gamme
- Identifier les hésitations du client et développer un argumentaire adapté
- Réaliser des encaissements

Gérer la surface de vente

- Réaliser le merchandising : implantation, présentation et mise en valeur des produits sur l'espace de vente selon les règles définies
- Préparer et mettre les produits en rayon, dans les linéaires, les vitrines
- Assurer le bon état marchand du magasin : rayons approvisionnés, retrait des articles non conformes, maintien de l'attractivité du magasin, 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 des animations et opérations commerciales
- Appliquer les règles de sécurisation des produits et de démarque inconnue
- Appliquer des règles d'hygiène et de sécurité

Gérer les stocks et prendre en charge les produits

- Réceptionner et contrôler les livraisons
- Relever les anomalies et appliquer les procédures nécessaires : émission de réserves sur le document, refus des marchandises,...
- Préparer les produits pour leur mise en rayon : vérification de leur conformité, étiquetage, mise des protections « antivol »
- Prendre en charge les produits des commandes « internet » afin de les donner aux clients
- Acheminer les marchandises en réserve, les stocker dans les espaces dédiés
- Veiller à la bonne tenue de la réserve
- Participer à la réalisation des inventaires
- Participer à la gestion des stocks
- Effectuer le tri sélectif des emballages et des déchets en respectant les consignes de recyclage

Participer à un accompagnement RH de proximité

- Participer à l'intégration des nouveaux arrivants
- Accompagner les vendeurs dans la vente et la relation client
- Participer à l'animation d'équipe
- Participer à l'organisation et à la gestion de l'activité de l'équipe (planning, suivi,...)

Participer au développement commercial

- Appréhender les principaux indicateurs de performance de l'activité commerciale, du point de vente
- Suivre les indicateurs de performance commerciale du point de vente
- Comprendre les principaux résultats commerciaux du point de vente
- Identifier les écarts constatés
- Participer à la veille concurrentielle sur la zone de chalandise

Accéder à l'emploi de Premier(ère) vendeur(euse)

RNCP34031 - BTS - Management commercial opérationnel (CPR - CAP - PRO - CPF - CTP - PDC - AFI)
 RNCP2927 - DUT - Techniques de commercialisation (CPR - CAP - PRO - CPF - CTP - PDC - AFI)
 RNCP23827 - Gestionnaire d'unité commerciale, option généraliste - option spécialisée (CPR - CAP - PRO - CPF - CTP - PDC - AFI)
 RNCP32291 - TP - Manager d'unité marchande (CPR - CAP - PRO - CPF - CTP - PDC - AFI)
 RNCP35233 - TP - Assistant manager d'unité marchande (CPR - CAP - CPF - CTP - PDC - AFI)

Perspective d'évolution immédiate

Adjoint(e) au Responsable de magasin

Premier(ère) vendeur(euse)

Evoluer vers l'emploi d' **Adjoint(e) au Responsable de magasin**

Nouvelles activités	Compétences liées	Blocs à acquérir	Dispositif / financement
Assurer une organisation optimale de la surface de vente	Réaliser le merchandising : déclinaison et implantation, présentation et mise en valeur des produits sur l'espace de vente selon les règles définies	Bloc de compétences du <u>RNCP34031 - BTS - Management commercial opérationnel</u> : BC02 - Animer et dynamiser l'offre commerciale	CPR - PRO CPF - CTP PDC - AFI
		Bloc de compétences du <u>RNCP23827 - Gestionnaire d'unité commerciale, option généraliste - option spécialisée</u> / CCI France : BC04 - Mettre en œuvre les actions commerciales et opérations marketing du point de vente	CPR - PRO CPF - CTP PDC - AFI
	Mettre en place les opérations et animations commerciales	Bloc de compétences du <u>RNCP32291 - TP - Manager d'unité marchande</u> : BCO1 - Développer la dynamique commerciale de l'unité marchande dans un environnement omnicanal	CPR - PRO CPF - CTP PDC - AFI
Assurer une gestion optimale des marchandises et des stocks	Réceptionner et contrôler des livraisons		
	Assurer le stockage des marchandises en réserve	Bloc de compétences du <u>RNCP34031 - BTS - Management commercial opérationnel</u> : BC03 - Assurer la gestion opérationnelle	CPR - PRO CPF - CTP PDC - AFI
	Veiller à l'approvisionnement et au réassortiment du point de vente		
	Veiller à la bonne tenue de la réserve	Bloc de compétences du <u>RNCP23827 - Gestionnaire d'unité commerciale, option généraliste - option spécialisée</u> / CCI France : BC01 - Assurer la gestion et le suivi administratif de l'unité commerciale	CPR - PRO CPF - CTP PDC - AFI
Assurer le suivi de la performance économique du magasin	Suivre les indicateurs de performance commerciale et financiers du point de vente		
	Participer à l'analyse des résultats	Bloc de compétences du <u>RNCP32291 - TP - Manager d'unité marchande</u> : BC02 - Optimiser la performance économique et la rentabilité financière de l'unité marchande	CPR - PRO CPF - CTP PDC - AFI
Participer au management, à l'animation et à l'accompagnement des équipes	Participer à l'intégration des nouveaux arrivants	Bloc de compétences du <u>RNCP34031 - BTS - Management commercial opérationnel</u> : BC04 - Manager l'équipe commerciale	CPR - PRO CPF - CTP PDC - AFI
		Bloc de compétences du <u>RNCP23827 - Gestionnaire d'unité commerciale, option généraliste - option spécialisée</u> / CCI France : BC03 - Participer à l'organisation du fonctionnement de l'unité et à l'animation d'équipe	CPR - PRO CPF - CTP PDC - AFI
	Accompagner les vendeurs dans la vente et la relation client	Bloc de compétences du <u>RNCP32291 - TP - Manager d'unité marchande</u> : BC03 - Manager l'équipe de l'unité marchande	CPR - PRO CPF - CTP PDC - AFI
		RS3103 - <u>Manager une équipe au quotidien</u> / FRANCOIS BOCQUET CONSEIL	CPF - CTP PDC - AFI
	Participer au management et à l'animation d'équipe	RS3646 - <u>Animer une équipe de vendeurs sur un point de vente</u> / RMS Consulting	CPF - CTP PDC - AFI
		RS3097 - <u>Animer et gérer une équipe</u> / SARL GEM FORMATION CONSEIL	CPF - CTP PDC - AFI
	Participer à l'organisation et à la gestion de l'activité de l'équipe (planning, suivi,...)	RS3284 - <u>Management d'équipe</u> / EFE CURSUS	CPF - CTP PDC - AFI
		RS3339 - <u>Communication et animation d'équipe</u> / CLEF	CPF - CTP PDC - AFI
	RS3477 - <u>Mieux collaborer avec son équipe et ses interlocuteurs</u> / INSIGHTS France	CPF - CTP PDC - AFI	