

## • Employé(e) commercial

- Hôte/Hôtesse de caisse
- Conseiller(ère) de vente
- Hôte/Hôtesse d'accueil
- Conseiller(ère) relation clientèle
- Caissier(ère) principal/Responsable coffre
- Responsable de caisse
- Responsable de vente
- Responsable/Directeur de Département
- Directeur de magasin
- Merchandiseur visuel (aval)
- Responsable merchandising (aval)

## Intitulé du métier

**Employé(e) commercial**

## Autres appellations du métier

Réassortisseur, vendeur-caissier, vendeur-réassort, réassort-caissier

## Définition ou description synthétique du métier

L'employé commercial intervient sur un ou plusieurs rayon(s) selon la taille du magasin. Il est chargé principalement de vérifier, d'installer la marchandise en rayon et d'assurer le réassortiment. Il s'assure que la présentation du rayon réponde à l'attente de la clientèle. Lors de sa présence sur la surface de vente, il est amené à orienter et à informer le client. En fonction de l'organisation du travail retenue dans le magasin, il effectue des encaissements. De plus, son activité a des particularités selon la nature des produits commercialisés dans son secteur.

## Accès au métier

Ce métier est accessible aux débutants sans pré-requis spécifique de formation initiale.

## Conditions de travail

La part d'activité liée à la manutention de marchandise est importante dans le cadre de l'installation de la marchandise et du réapprovisionnement des produits commercialisés au niveau du ou des rayon(s) en charge. De plus, l'employé commercial travaille pour partie en dehors des horaires d'ouverture du point de vente.

## Relations fonctionnelles internes et/ou externes

En interne, il est en relation avec ses collègues et sa hiérarchie sur son secteur mais il peut être amené à avoir des liens avec le personnel des autres rayons et de la caisse.

En externe, il est en contact avec les clients.

## Activités communes (cœur de métier), regroupées en domaines d'activités

### Gestion commerciale

- Vérifier la qualité, l'étiquetage de la marchandise réceptionnée
- Aller chercher la marchandise en réserve
- Installer la marchandise en rayon
- Assurer le réapprovisionnement de son rayon
- Ranger la marchandise
- Veiller à la bonne tenue et au nettoyage de son rayon
- Participer à la mise en place des opérations commerciales
- Préparer l'inventaire dans son rayon (isoler les marques et les produits, mettre en évidence les étiquettes,...) et participer à l'inventaire du magasin
- Réaliser des comptages pour recaler le stock
- Contribuer à éviter la démarque inconnue
- Alerter le responsable de vente sur les observations ou réclamations de la clientèle, l'insuffisance de certains articles, le manque de disponibilité et de stocks
- Participer à la gestion des retours fournisseurs
- Assister aux points collectifs avec son responsable

### Information clientèle

- Orienter les clients dans le magasin
- Informer à la demande sur les produits commercialisés

## Activités spécifiques

- Assurer l'encaissement
- Selon la marchandise en charge, mettre les antivols sur les produits ou vérifier les dates de péremption
- Aider ses collègues sur un autre rayon

## Compétences

### Savoirs théoriques et procéduraux

- Connaître les procédures de paiement et les règles de contrôle à appliquer
- Pour l'alimentaire : connaître les règles d'hygiène et de sécurité des produits

### Savoirs de l'action (savoir-faire)

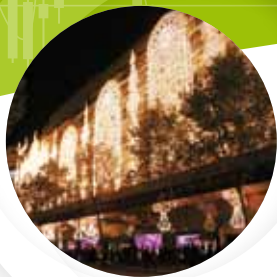
- Connaître le magasin, son implantation et les personnes ressources
- Savoir renseigner un client sur des questions simples
- Savoir alerter sa hiérarchie pour une demande d'information spécifique de la part d'un client
- Respecter les consignes et les règles d'hygiène et de sécurité
- Approvisionner le rayon en veillant à la durée de vie et à la rotation des produits

### Compétences relationnelles et comportementales

- Être accueillant dans le rayon en charge et faciliter la demande de renseignement du client
- Être en capacité de gérer les gestes de manutention liées à son activité de mise en rayon, de réassortiment et de rangement
- Être réactif et réaliser son activité selon les priorités identifiées dans le rayon
- Travailler dans un esprit d'équipe

## Environnement de travail

Selon la taille du magasin, l'employé commercial peut être amené à intervenir sur un ou plusieurs rayons. En fonction de l'organisation du travail ou de son profil, il réalise également l'encaissement des ventes.



- Employé(e) commercial
- **Hôte/Hôtesse de caisse**
- Conseiller(ère) de vente
- Hôte/Hôtesse d'accueil
- Conseiller(ère) relation clientèle
- Caissier(ère) principal/Responsable coffre
- Responsable de caisse
- Responsable de vente
- Responsable/Directeur de Département
- Directeur de magasin
- Merchandiseur visuel (aval)
- Responsable merchandising (aval)

### Intitulé du métier

**Hôte/Hôtesse de caisse**

### Autres appellations du métier

Caissier

### Définition ou description synthétique du métier

L'hôte de caisse accueille la clientèle, saisit les ventes et est en charge de l'encaissement. Il est amené également à informer et orienter les clients dans le magasin.

### Accès au métier

Ce métier est accessible pour une première expérience professionnelle. Des exigences comportementales sont requises en lien avec la relation clientèle et la manipulation de fonds.

### Conditions de travail

L'hôte de caisse est un métier de contact avec le client et il requiert des qualités relationnelles liées à la gestion d'un flux de clientèle.

### Relations fonctionnelles internes et/ou externes

En externe, les interlocuteurs sont principalement les clients et en interne, le métier requiert un lien avec principalement le personnel de vente et de la relation clientèle.

### Activités communes (cœur de métier), regroupées en domaines d'activités

#### Gestion caisse

- Procéder aux ouvertures et fermetures de caisse
- Enregistrer les achats
- Contrôler le flux client
- Contrôler son fonds de caisse
- Remplir les bordereaux de caisse
- Gérer la file d'attente
- Assurer l'entretien de son poste et de son environnement de travail
- Contrôler les produits lors du passage en caisse
- Informer sur les erreurs de prix si nécessaire

#### Accueil / information

- Répondre aux demandes des clients
- Orienter les clients pour se diriger dans le magasin
- Renseigner les clients
- Proposer les services et avantages de l'enseigne
- Prendre en compte les demandes et les remarques des clients et faire remonter les informations

#### Activités spécifiques

- Répondre au personnel de vente concernant les problèmes d'encaissement
- Participer au réassort de la marchandise dans les rayons
- Participer au rangement des produits
- Enregistrer les échanges et les rendus
- Enregistrer les commandes et les livraisons

- Participer à l'accueil téléphonique, transmettre les appels et assurer la prise de messages si nécessaire
- Assurer le pesage des fruits et légumes
- Enlever les antivols

### Compétences

#### Savoirs théoriques et procéduraux

- Connaître les modes opératoires et les procédures de saisie des ventes et d'encaissement
- Connaître les procédures d'accueil de la clientèle
- Connaître les principaux types d'anomalies liées à la gestion de la caisse
- Connaître et appliquer les règles de sûreté vis-à-vis de sa recette

#### Savoirs de l'action (savoir-faire)

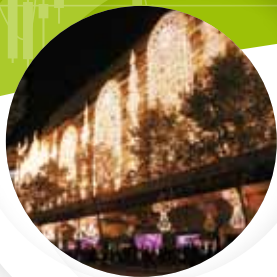
- Connaître l'implantation du magasin et assurer la mise à jour de ses connaissances
- Savoir vérifier les prix en cas de doute
- Savoir adapter son activité en fonction des priorités et de l'affluence
- Suivre ses écarts de caisse et tenter d'y remédier pour ne pas les reproduire
- Veiller à bien entretenir et ranger son espace de travail

#### Compétences relationnelles et comportementales

- Être vigilant par rapport à la gestion de sa caisse
- Être rigoureux dans la gestion de sa caisse et l'application des procédures
- Informer son responsable en cas de problème
- Être rapide dans son activité particulièrement en cas d'affluence
- S'adapter aux différents profils de clientèle
- Savoir garder son calme malgré les objections potentielles d'un client

#### Environnement de travail

Selon l'organisation retenue, l'hôte de caisse peut participer à l'activité commerciale sur la surface de vente. La pratique de l'anglais peut être requise dans les points de vente situés dans une zone touristique.



- Employé(e) commercial
- Hôte/Hôtesse de caisse
- **Conseiller(ère) de vente**
- Hôte/Hôtesse d'accueil
- Conseiller(ère) relation clientèle
- Caissier(ère) principal/Responsable coffre
- Responsable de caisse
- Responsable de vente
- Responsable/Directeur de Département
- Directeur de magasin
- Merchandiseur visuel (aval)
- Responsable merchandising (aval)

## Intitulé du métier

### Conseiller(ère) de vente

## Autres appellations du métier

Vendeur conseil, vendeur, vendeur caissier, vendeur en produits frais (crèmerie, produits traiteur, boulangerie pâtisserie, poisson, viande, parfumerie,...)

## Définition ou description synthétique du métier

Le conseiller de vente accueille la clientèle en magasin, prend connaissance de sa demande et accompagne la vente en la conseillant pour le choix d'un produit adapté. Il fait des propositions de produits complémentaires ou de substitution et conclue la vente par l'encaissement. Il veille également à la présentation de son rayon. Il fidélise les clients par la qualité de son accueil, de la tenue de son rayon et de ses conseils.

## Accès au métier

L'accès au métier est possible sans expérience et il n'y a pas de véritable pré-requis en terme de formation initiale mais le niveau Bac se généralise. Une formation technique en lien avec la spécificité du rayon est parfois recherchée (par exemple : formation d'esthéticienne pour un rayon parfumerie) mais la plupart du temps ces compétences sont acquises par les formations internes. La motivation pour la vente et les qualités relationnelles sont véritablement déterminantes. Un intérêt personnel pour les produits à vendre peut intervenir également. Une première expérience dans la vente constitue un avantage, d'autant plus quand elle est en lien avec le produit vendu et parfois même dans un univers haut de gamme ou de luxe pour les compétences de conseil déjà acquises dans ce cadre.

## Conditions de travail

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

## Relations fonctionnelles internes et/ou externes

En interne, le conseiller de vente est en relation avec ses collègues et les démonstrateurs de son secteur, le responsable de vente, le responsable/directeur de département ainsi qu'avec les services support et la direction.

En externe, il est en relation constante avec la clientèle et ponctuellement avec les représentants des fournisseurs.

## Activités communes (cœur de métier), regroupées en domaines d'activités

### Vente/encaissement

- Accueillir le client
- Analyser sa demande et le conseiller
- Lui proposer un ou des produits
- Proposer des ventes complémentaires ou des produits de substitution (y compris au-delà de son rayon)
- Clôturer la vente et/ou encaisser
- Présenter et proposer les services et avantages de l'enseigne

- Veiller à la bonne tenue et au nettoyage de son rayon
- Ranger la marchandise
- Participer au merchandising
- Participer à la mise en place des opérations commerciales
- Participer au brief du responsable de rayon

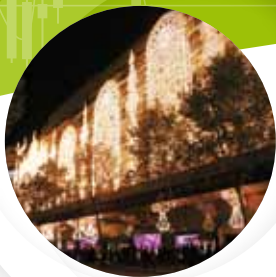
### Gestion commerciale

- Vérifier la qualité, l'étiquetage de la marchandise réceptionnée
- Installer la marchandise en rayon
- Assurer le réapprovisionnement de son rayon
- Préparer l'inventaire dans son rayon (isoler les marques et les produits, mettre en évidence les étiquettes,...) et participer à l'inventaire du magasin
- Réaliser des comptages laser pour recalculer le stock
- Contribuer à éviter la démarque inconnue
- Alerter le responsable de vente sur les observations ou réclamations de la clientèle, l'insuffisance de certains articles, le manque de disponibilité et de stocks
- Participer à la gestion des retours fournisseurs

### Activités spécifiques

- Participer au rangement de la réserve spécifique au rayon en charge quand elle existe
- Proposer des services complémentaires (par exemple : effectuer des maquillages flash ou des soins de beauté sur rendez-vous, gérer les livraisons, épingler pour une retouche, gestion du SAV,...)
- Gérer et suivre les commandes spécifiques du client
- Proposer des commandes à son responsable
- Accueillir les représentants et écouter leurs explications sur les nouveaux produits
- Aller chercher la marchandise en salle de marque ou au quai de livraison
- Réaliser des remplacements dans d'autres rayons
- Demander des étiquettes
- Réaliser des paquets cadeau

Un conseiller de vente expérimenté peut être chargé d'un rayon et de ce fait animer une équipe et prendre en charge le tutorat.



- Employé(e) commercial
- Hôte/Hôtesse de caisse
- **Conseiller(ère) de vente**
- Hôte/Hôtesse d'accueil
- Conseiller(ère) relation clientèle
- Caissier(ère) principal/Responsable coffre
- Responsable de caisse
- Responsable de vente
- Responsable/Directeur de Département
- Directeur de magasin
- Merchandiseur visuel (aval)
- Responsable merchandising (aval)

Pour les conseillers de vente dans les rayons alimentaires de produits frais, des activités complémentaires viennent s'ajouter liées au contrôle (application de la réglementation hygiène et sécurité), à la traçabilité, à la préparation ou à la découpe des produits. De ce fait, une formation technique spécifique peut être exigée ou obligatoire.

### Compétences

#### Savoirs théoriques et procéduraux

- Connaître les techniques de ventes
- Connaître les caractéristiques des produits (le niveau requis est plus ou moins important selon la technicité et la complexité du produit)
- Connaître les tendances du marché dans son secteur
- Connaître les règles de base en merchandising
- Connaître les procédures de gestion commerciale
- Connaître les procédures d'encaissement
- Connaître les règles d'hygiène (particulièrement importantes dans la filière alimentaire) et de sécurité
- Connaître les services et avantages de l'enseigne

#### Savoirs de l'action

- Connaître le magasin, son implantation et les personnes ressources
- Connaître la politique commerciale de son rayon
- Savoir présenter les produits, adapter son argumentaire et guider le client vers le produit approprié
- Avoir une bonne connaissance technique des produits vendus (caractéristiques, positionnement prix par rapport à la concurrence, composition, spécificités de la marque,...) et s'en servir pour argumenter sa vente
- Savoir développer un argumentaire approprié selon le produit vendu et le profil des clients
- Savoir proposer des ventes complémentaires de manière adaptée
- Savoir analyser les chiffres communiqués par son responsable concernant les ventes, le stock, les commandes voire savoir consulter soi-même l'outil de gestion
- Savoir identifier les leviers de décision pour un achat plaisir
- Savoir effectuer une bonne présentation de son rayon en suivant les préconisations du merchandising et/ou les consignes des fournisseurs
- Bien connaître le stock afin de proposer un autre produit adapté au client
- Savoir gérer son temps et adapter son activité en fonction de l'affluence dans le magasin
- Mettre à jour ses connaissances sur les produits et participer à la veille vis-à-vis de la concurrence
- Savoir renseigner ou orienter le client dans ses demandes annexes et donc bien connaître le magasin et son environnement
- Savoir effectuer les opérations d'encaissement

### Compétences relationnelles et comportementales

- Savoir accueillir et aller vers les clients selon leur besoin
- Avoir un sens de l'accueil client et favoriser les conseils personnalisés
- Savoir instaurer une relation de confiance avec la clientèle
- Se rendre disponible pour les clients
- Comprendre ce qui convient à la personne en l'écoutant et en l'aidant à formuler ses besoins
- Être consciencieux dans la présentation de son rayon
- Savoir détecter les attentes de la clientèle afin de proposer un produit adapté
- Faire preuve de réactivité et d'initiative
- Savoir suivre les consignes de sa hiérarchie tout en étant force de proposition
- Avoir une présentation adaptée au rayon en charge
- Être en mesure de s'adapter à la diversité des situations et à différents profils de clients
- Savoir collaborer collectivement au développement des ventes
- Avoir une bonne maîtrise de soi afin de gérer avec calme les objections potentielles d'un client

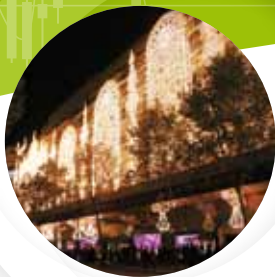
### Environnement de travail

Les exigences de qualité dans l'accueil du client et dans l'accompagnement de la vente sont très importantes pour les produits haut de gamme. La dimension plus ou moins technique des produits vendus interfère également dans les exigences des compétences requises.

Pour les rayons alimentaires, le conseiller de vente doit savoir travailler les produits frais selon les règles de base et une rigueur importante est exigée en matière d'application des procédures d'hygiène et de sécurité.

**La maîtrise d'une ou plusieurs langues étrangères est un atout dans certains magasins où la clientèle touristique est importante.**

**Certains conseillers de vente (personal shopper) s'occupent spécifiquement de clientèle haut de gamme et interviennent sur l'ensemble des prestations proposées par le magasin. Ils travaillent sur rendez-vous et proposent un service adapté à cette clientèle (sélection de produits, essai dans un espace particulier,...).**



- Employé(e) commercial
- Hôte/Hôtesse de caisse
- Conseiller(ère) de vente
- **Hôte/Hôtesse d'accueil**
- Conseiller(ère) relation clientèle
- Caissier(ère) principal/Responsable coffre
- Responsable de caisse
- Responsable de vente
- Responsable/Directeur de Département
- Directeur de magasin
- Merchandiseur visuel (aval)
- Responsable merchandising (aval)

### Intitulé du métier

#### Hôte/Hôtesse d'accueil

### Définition ou description synthétique du métier

L'hôte d'accueil travaille au niveau d'un point d'information dans le magasin. Il accueille, répond aux demandes de la clientèle et l'oriente à l'intérieur du magasin ou dans son environnement.

### Accès au métier

Ce métier est accessible pour une première expérience professionnelle. Des exigences liées à la maîtrise d'une ou plusieurs langues sont requises dans certains magasins. Il peut même être requis d'être trilingue. Les compétences liées à une bonne présentation et à la relation d'accueil seront évaluées.

### Conditions de travail

L'hôte d'accueil est un métier de contact avec le client et il requiert des qualités relationnelles importantes.

### Relations fonctionnelles internes et/ou externes

En interne, l'hôte d'accueil est potentiellement en lien avec l'ensemble du personnel du magasin. En externe, les activités requièrent des relations importantes avec la clientèle.

### Activités communes (cœur de métier), regroupées en domaines d'activités

#### Relation clients

- Accueillir les clients
- Informer les clients
- Répondre aux demandes de renseignements
- Orienter les clients dans le magasin ou dans son environnement
- Assurer certaines réservations (défilés de mode...) ou locations (poussettes, chaises roulantes...)
- Proposer les services et avantages de l'enseigne
- Répondre au téléphone
- Réaliser des appels sonorisés

#### Activités spécifiques

Gérer les remboursements ou les retours marchandise

### Compétences

#### Savoirs théoriques et procéduraux

- Connaître les procédures d'accueil de l'enseigne
- Maîtriser une ou plusieurs langues dans les magasins situés dans une zone touristique (certains magasins requièrent d'être trilingue)
- Connaître les procédures de remboursements et de retours marchandise

#### Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Connaître parfaitement l'implantation du magasin et assurer la mise à jour de ses connaissances
- Savoir adapter son activité en fonction des priorités et de l'affluence
- Donner des explications claires et concises
- Savoir rechercher les informations ou trouver les interlocuteurs en fonction des demandes de la clientèle
- Savoir effectuer des appels sonorisés dans plusieurs langues
- Réaliser des traductions orales entre autres lors de visites du magasin avec des groupes professionnels

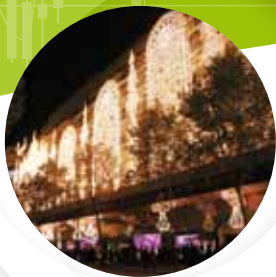
#### Compétences relationnelles et comportementales

- Informer son responsable en cas de problème
- S'adapter aux différents profils de clientèle
- Savoir garder son calme en toutes circonstances
- Se tenir au courant des changements dans le magasin et mémoriser les informations
- Avoir une bonne présentation de manière à valoriser l'image de l'enseigne

### Environnement de travail

Le métier existe dans certains magasins de taille importante ou lorsque le choix organisationnel a été fait de spécialiser ces activités. Un roulement sur les différents points d'information peut être réalisé sur la journée.

La pratique d'une ou plusieurs langues peut être requise dans les points de vente situés dans une zone touristique.



- Employé(e) commercial
- Hôte/Hôtesse de caisse
- Conseiller(ère) de vente
- Hôte/Hôtesse d'accueil
- **Conseiller(ère) relation clientèle**
- Caissier(ère) principal/Responsable coffre
- Responsable de caisse
- Responsable de vente
- Responsable/Directeur de Département
- Directeur de magasin
- Merchandiseur visuel (aval)
- Responsable merchandising (aval)

### Intitulé du métier

**Conseiller(ère) relation clientèle**

### Intitulé du métier

Attaché clientèle, chargé d'accueil clientèle

### Définition ou description synthétique du métier

Le conseiller relation clientèle accueille, renseigne, gère les réclamations et propose à la clientèle les services et avantages du magasin. Selon l'organisation et la taille du magasin, il prend en charge des services plus ou moins étendus (détaxe, gestion des comptes des cartes de fidélité, billetterie, exportation, vestiaire, consigne,...).

### Accès au métier

L'accès se fait souvent par promotion interne suite à une expérience en caisse ou à la vente. Des compétences relationnelles et de service sont particulièrement recherchées sur ce profil. Le niveau Bac a tendance à se généraliser dans les recrutements récents.

### Conditions de travail

Le conseiller relation clientèle est un métier de contact avec le client et il requiert des qualités relationnelles liées à la gestion d'un flux de clientèle.

### Relations fonctionnelles internes et/ou externes

En externe, les interlocuteurs sont principalement les clients et en interne, le métier requiert un lien avec sa hiérarchie et le personnel de vente et la caisse principale plus particulièrement.

### Activités communes (cœur de métier), regroupées en domaines d'activités

#### Accueil / information

- Répondre aux demandes des clients
- Orienter les clients pour se diriger dans le magasin
- Répondre au téléphone
- Renseigner les clients
- Prendre en compte les demandes et les remarques des clients
- Prendre en charge les objets trouvés
- Traiter les réclamations

#### Offre commerciale et vente

- Assurer le service détaxe
- Présenter et argumenter les avantages de la carte de fidélité
- Ouvrir les cartes de fidélisation
- Gérer la file d'attente
- Éditer des factures
- Assurer l'entretien de son poste et de son environnement de travail

#### Encaissement

- Assurer certains rendus, remboursements,...
- Effectuer des recherches de tickets de caisse
- Réaliser des transactions complexes en relais du personnel de vente
- Éditer des statistiques pour le suivi d'activité journalier

### Activités spécifiques

- Gérer une caisse et enregistrer les achats
- Répondre au personnel de vente concernant les problèmes d'encaissement
- Assurer la diffusion des messages sonorisés dans le magasin (en français et en langues étrangères selon la clientèle)
- Mettre à jour la liste des spectacles à proposer en priorité et vendre des billets
- Ouvrir les dossiers de cartes de fidélité et contrôler les dossiers
- Gérer les comptes liés aux cartes de fidélité (demandes de crédit, SAV, perte, vol de la carte,...)
- Assurer le service exportation (calcul des frais de port, suivi des livraisons, émission de factures,...)
- Gérer certains stocks d'imprimés, de chèques cadeau,...
- Prendre en charge le standard

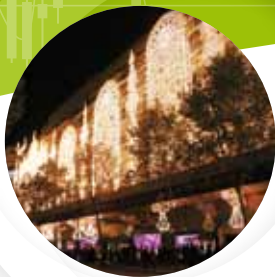
### Compétences

#### Savoirs théoriques et procéduraux

- Connaître les modes opératoires et les procédures de saisie des ventes et d'encaissement
- Connaître les procédures d'accueil de la clientèle
- Connaître les procédures de traitement en lien avec les services et avantages proposés
- Connaître les types d'anomalies liées à la gestion de la caisse
- Connaître et appliquer les règles de sûreté vis-à-vis de sa recette
- Maîtriser une langue étrangère et plus particulièrement l'anglais

#### Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Connaître l'implantation du magasin et assurer la mise à jour de ses connaissances
- Bien maîtriser tous les modes opératoires liés à la caisse
- Savoir gérer des activités très diversifiées et gérer les priorités
- Savoir solutionner le problème posé par le client en allant chercher l'information ou la personne ressource
- Répondre rapidement et solutionner les problèmes d'encaissement rencontrés par ses collègues
- Réussir à gérer des interruptions sans interférer dans la qualité du service
- Veiller à bien entretenir et ranger son espace de travail



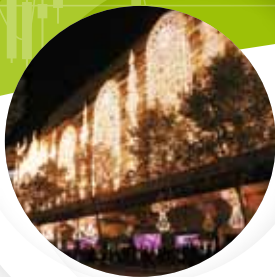
- Employé(e) commercial
- Hôte/Hôtesse de caisse
- Conseiller(ère) de vente
- Hôte/Hôtesse d'accueil
- **Conseiller(ère) relation clientèle**
- Caissier(ère) principal/Responsable coffre
- Responsable de caisse
- Responsable de vente
- Responsable/Directeur de Département
- Directeur de magasin
- Merchandiseur visuel (aval)
- Responsable merchandising (aval)

### Compétences relationnelles et comportementales

- Être à l'écoute du client pour bien comprendre son besoin
- Être vigilant et rigoureux dans la gestion de sa caisse et l'application des procédures
- Gérer aussi bien une relation d'accueil physique qu'un échange téléphonique
- Informer son responsable en cas de problème
- S'adapter aux différents profils de clientèle
- Savoir garder son calme malgré les objections potentielles d'un client
- Savoir donner des explications claires aux clients et aux collègues
- Avoir certaine qualité de médiation afin de résoudre des problèmes entre des clients et les équipes de vente

### Environnement de travail

Le périmètre des activités du conseiller relation clientèle peut varier selon la taille du magasin et les choix d'organisation. La maîtrise d'au moins l'anglais est souvent nécessaire du fait de la prise en charge de certains services comme la détaxe et l'exportation.



- Employé(e) commercial
- Hôte/Hôtesse de caisse
- Conseiller(ère) de vente
- Hôte/Hôtesse d'accueil
- Conseiller(ère) relation clientèle
- **Caissier(ère) principal/ Responsable coffre**
- Responsable de caisse
- Responsable de vente
- Responsable/Directeur de Département
- Directeur de magasin
- Merchandiseur visuel (aval)
- Responsable merchandising (aval)

## Intitulé du métier

### Caissier principal/Responsable coffre

## Définition ou description synthétique du métier

Le caissier principal/Responsable coffre assure l'inventaire du coffre, contrôle et vérifie les moyens de paiements, assure la remise des fonds et procède à la saisie des écritures comptables.

## Accès au métier

Ce métier est en général accessible par promotion interne, après une expérience professionnelle de plusieurs années dans le secteur de la caisse ou dans un service administratif, financier ou comptable.

## Conditions de travail

Le métier requiert des exigences en matière de sécurité, le respect de procédures strictes.

## Relations fonctionnelles internes et/ou externes

En interne, relations avec le responsable de caisse, le personnel de caisse, la comptabilité, le directeur de magasin. En externe, relations avec les sociétés de transports de fonds, les établissements financiers.

## Activités communes (cœur de métier), regroupées en domaines d'activités

### Traitement et contrôle de la recette

- Respecter les règles de sécurité impératives et contrôler le flux des personnes dans le local de la caisse principale
- Créer et supprimer les fonds de caisse, distribuer les fonds de caisse et la monnaie
- Communiquer les nouvelles procédures
- Remonter les anomalies à son responsable
- Gérer les différentes caisses du magasin
- Modifier les moyens de paiement sur l'application informatique
- Enregistrer les moyens de paiement
- Vérifier les moyens de paiement
- Suivre les différentes recettes gérées dans le magasin
- Assurer l'inventaire du coffre
- Saisir les écritures comptables
- Compléter les états des écarts de caisse / annulations et remboursements / télé-collectes
- Assurer les différentes relances
- Remettre les fonds et collecter la monnaie des sociétés de transports de fonds
- Archiver les documents selon les procédures
- Effectuer des contrôles inopinés des fonds de caisse

## Activités spécifiques

### Contrôle des ventes

- Afficher les écarts de caisse
- Assurer le suivi des badges d'annulation

## Encadrement d'équipe

- Répartir, planifier et contrôler le travail de son équipe
- Détecter et développer le potentiel de ses collaborateurs (former, évaluer,...)
- Informer et communiquer régulièrement avec son équipe, identifier les bonnes performances et celles à améliorer
- Coordonner et valoriser le travail de son équipe : planifier les tâches, déléguer, contrôler l'exécution
- Réaliser les entretiens annuels d'évaluation

## Compétences

### Savoirs théoriques et procéduraux

- Connaissance des procédures appliquées par le magasin dans le domaine du contrôle de caisse
- Connaissance du système d'encaissement

### Savoirs de l'action

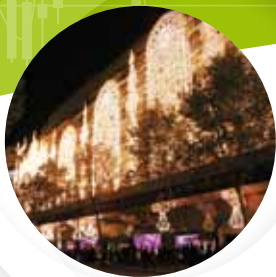
- Savoir procéder à la préparation et au relevé des caisses
- Savoir vérifier et enregistrer les moyens de paiements
- Savoir identifier et analyser les écarts de caisse
- Savoir informer la hiérarchie sur les anomalies constatées
- Savoir organiser les opérations de coffre (inventaire de coffre,...)
- Savoir organiser les transferts de fonds en appliquant les procédures sécurisées définies
- Savoir encadrer et animer les équipes de caisse

### Compétences relationnelles et comportementales

- Être rigoureux dans l'application des procédures et dans ses comptes
- Disposer d'une bonne organisation
- Être réactif en cas d'aléas
- Être méthodique
- Avoir des capacités de discernement

## Environnement de travail

Selon la taille du magasin, l'équipe en charge et le niveau de responsabilité sont plus ou moins importants.



- Employé(e) commercial
- Hôte/Hôtesse de caisse
- Conseiller(ère) de vente
- Hôte/Hôtesse d'accueil
- Conseiller(ère) relation clientèle
- Caissier(ère) principal/Responsable coffre
- **Responsable de caisse**
- Responsable de vente
- Responsable/Directeur de Département
- Directeur de magasin
- Merchandiseur visuel (aval)
- Responsable merchandising (aval)

### Intitulé du métier

**Responsable de caisse**

### Intitulé du métier

Chef de caisse

### Définition ou description synthétique du métier

Le responsable de caisse est garant de l'organisation et de la réalisation de l'encaissement dans le magasin. Il encadre le personnel d'encaissement en direct ou avec différents assistants ou animateurs en fonction de la taille des équipes. Il contribue à l'atteinte des objectifs économiques du magasin et veille à assurer un accueil de qualité de la clientèle.

### Accès au métier

Le responsable de caisse évolue le plus souvent par promotion interne. Il doit avoir une expérience reconnue de management.

### Conditions de travail

Le responsable de caisse doit gérer régulièrement des aléas, s'adapter à ces situations et réagir rapidement.

### Relations fonctionnelles internes et/ou externes

En interne, le responsable de l'encaissement a des relations privilégiées avec le personnel de caisse, les équipes de vente mais également le reste du personnel du magasin ou des services techniques. En externe, il est en lien avec la clientèle et avec certains prestataires.

### Activités communes (cœur de métier), regroupées en domaines d'activités

#### Management

- Gérer la planification des horaires du personnel d'encaissement et veiller à leur respect
- Assurer une présence sur la surface de vente
- Animer des réunions pour informer et communiquer avec son personnel
- Coordonner et déléguer en fonction de la taille des équipes
- Animer les équipes en direct ou avec l'appui de ses adjoints ou assistants
- Développer les compétences de son personnel
- Former son équipe
- Intégrer les nouveaux
- Recruter ou valider le recrutement du personnel de caisse
- Réaliser les entretiens d'évaluation
- Faire respecter le règlement intérieur et les législations en vigueur

#### Organiser l'encaissement

- Contrôler l'application des procédures d'accueil, d'encaissement et de gestion des fonds de caisse

- Contrôler les caisses
- Installer ou organiser la mise en place des fonds de caisse
- Répondre aux demandes du personnel ou organiser la prise en charge des réponses
- Appliquer et faire appliquer les directives concernant la lutte contre la démarque inconnue
- Contrôler les résultats du secteur de la caisse et les écarts
- Remonter à la direction les informations de son secteur
- Faire évoluer l'organisation et les procédures

#### Relation client

- Gérer ou contrôler les procédures de relation clientèle
- Traiter les réclamations de sa responsabilité ou vérifier leur prise en charge par le personnel
- Suivre la qualité

#### Activités spécifiques

- Mettre en place les fonds de caisse
- Effectuer des sondages de caisse
- Établir les documents de ventes à l'exportation

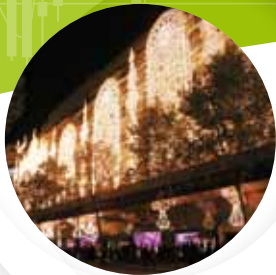
#### Compétences

##### Savoirs théoriques et procéduraux

- Maîtriser les techniques de management
- Maîtriser le matériel et les procédures d'encaissement et liées à la vente des services ou avantages
- Avoir des bases informatiques

##### Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Savoir établir son planning en fonction de la structure du magasin
- Savoir réagir rapidement lors d'un problème d'effectif
- Avoir en tête toujours différentes solutions pour fonctionner dans de bonnes conditions pour les clients
- Être en capacité d'effectuer des dépannages simples du matériel informatique (caisse, imprimante)
- Planifier, organiser l'activité de son personnel tout en anticipant les aléas possibles
- Favoriser les échanges avec le personnel de vente



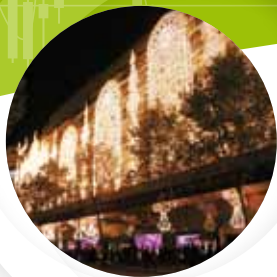
- Employé(e) commercial
- Hôte/Hôtesse de caisse
- Conseiller(ère) de vente
- Hôte/Hôtesse d'accueil
- Conseiller(ère) relation clientèle
- Caissier(ère) principal/Responsable coffre
- **Responsable de caisse**
- Responsable de vente
- Responsable/Directeur de Département
- Directeur de magasin
- Merchandiseur visuel (aval)
- Responsable merchandising (aval)

### Compétences relationnelles et comportementales

- Être réactif dans la gestion des aléas et des problèmes
- Dialoguer avec son équipe, expliquer l'organisation et les résultats à atteindre
- Être à l'écoute du personnel et savoir recadrer si nécessaire
- Réussir à faire progresser son équipe dans ses pratiques
- Proposer des actions correctives et des améliorations
- Savoir se faire légitimer par la qualité de son travail et son exemplarité
- Être très rigoureux dans sa planification
- Avoir un bon contact clientèle

### Environnement de travail

Selon la taille du magasin, l'effectif à gérer peut être plus ou moins important et le responsable de caisse disposer ou non d'adjoint(s), assistant(s) en plus des animateurs. Dans certains magasins, le responsable de caisse a également la responsabilité du service clientèle.



- Employé(e) commercial
- Hôte/Hôtesse de caisse
- Conseiller(ère) de vente
- Hôte/Hôtesse d'accueil
- Conseiller(ère) relation clientèle
- Caissier(ère) principal/Responsable coffre
- Responsable de caisse
- **Responsable de vente**
- Responsable/Directeur de Département
- Directeur de magasin
- Merchandiseur visuel (aval)
- Responsable merchandising (aval)

### Intitulé du métier

#### Responsable de vente

### Intitulé du métier

Responsable de rayon, manager des ventes, chef de groupe, chef alimentaire

### Définition ou description synthétique du métier

Le responsable de vente est responsable de l'animation commerciale d'un ou de plusieurs rayons regroupés spatialement. Son périmètre d'activité et son niveau de responsabilité varie selon la taille du magasin. Il pilote les ventes et contribue à la bonne gestion, au développement du chiffre d'affaires et de la marge de son secteur. Il manage et développe les compétences de son équipe. Il est à majorité présent sur la surface de vente et participe à la vente avec son équipe. Il dépend hiérarchiquement de l'adjoint ou du responsable/directeur de département, d'un responsable commercial ou directement du directeur de magasin.

### Accès au métier

Le métier est accessible par promotion interne ou recrutement externe. Une formation de type école de commerce est parfois recherchée mais les profils sont très diversifiés. En général, le niveau demandé est au minimum de Bac+2 mais ce point ne constitue pas un véritable pré-requis. En revanche, une expérience antérieure dans la vente est requise.

Selon les rayons et les enseignes, une formation spécialisée peut être obligatoire comme un diplôme de pharmacien pour la gestion de la parapharmacie au niveau d'une enseigne donnée.

### Conditions de travail

Des variations de charge de travail peuvent exister selon les opérations commerciales à mettre en place.

### Relations fonctionnelles internes et/ou externes

Le responsable de vente a des relations continues avec son équipe et sa hiérarchie mais de manière plus générale avec le personnel de vente, de caisse. Il peut être en lien également avec le personnel du siège. En externe, étant beaucoup présent sur la surface de vente, il est en lien avec la clientèle et plus ponctuellement avec des fournisseurs, des sous-traitants.

### Activités communes (cœur de métier), regroupées en domaines d'activités

#### Animation commerciale

- Assurer une présence sur la surface de vente
- Contrôler la bonne tenue de sa zone de responsabilité
- Mettre en place et animer les opérations commerciales
- Si nécessaire, participer à la vente et réaliser les encaissements et conseiller les clients
- Développer le chiffre d'affaires/marge de son secteur
- Piloter les indicateurs de gestion

#### Management

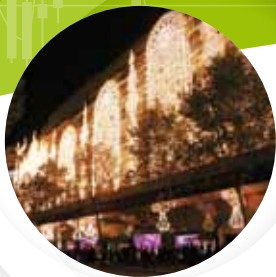
- Gérer la planification des horaires et veiller à leur respect
- Animer l'équipe de son secteur
- Mettre en œuvre et faire respecter la politique commerciale de l'enseigne
- Communiquer avec son équipe entre autres, lors du brief journalier
- Apprécier et développer les compétences de son personnel
- Former son équipe (accueil, vente, merchandising)
- Intégrer les nouveaux
- Faire respecter le règlement intérieur et les législations en vigueur
- Participer à ou réaliser des entretiens d'évaluation
- Faire des entretiens de recadrage
- Donner un avis sur les recrutements

#### Gestion commerciale

- Faire des points avec son équipe, participer ou animer des réunions
- Superviser le contrôle de la quantité et la qualité des livraisons
- Suivre et respecter son budget
- Suivre les indicateurs de gestion commerciale de son secteur
- Gérer les frais de personnel
- Préparer l'organisation et suivre les opérations commerciales
- Mener des actions pour la lutte contre la démarque inconnue
- Mettre en place et suivre l'inventaire des produits
- Appliquer la politique des prix
- Traiter les litiges avec les clients

#### Activités spécifiques

- Proposer des achats à son responsable de département (quand les achats ne sont pas centralisés au siège)
- Participer à des réunions avec les fournisseurs
- Transmettre les statistiques d'activités en collaboration avec son responsable



- Employé(e) commercial
- Hôte/Hôtesse de caisse
- Conseiller(ère) de vente
- Hôte/Hôtesse d'accueil
- Conseiller(ère) relation clientèle
- Caissier(ère) principal/Responsable coffre
- Responsable de caisse
- **Responsable de vente**
- Responsable/Directeur de Département
- Directeur de magasin
- Merchandiseur visuel (aval)
- Responsable merchandising (aval)

Pour les responsables de vente dans les rayons alimentaires de produits frais, des activités complémentaires viennent s'ajouter liées au contrôle (application de la réglementation hygiène et sécurité), à la traçabilité, au suivi des activités de préparation ou de découpe des produits. De ce fait, une formation technique spécifique peut être exigée ou obligatoire.

### Compétences

#### Savoirs théoriques et procéduraux

- Connaître les principes du merchandising
- Connaître les réglementations en vigueur
- Connaître les méthodes de gestion des stocks
- Connaître les techniques de ventes
- Connaître les caractéristiques des produits (le niveau requis est plus ou moins important selon la technicité et la complexité du produit)
- Connaître les tendances du marché dans son secteur
- Connaître les services et avantages de l'enseigne
- Connaître les règles d'hygiène (particulièrement importantes dans la filière alimentaire) et de sécurité

#### Savoirs de l'action (savoir-faire)

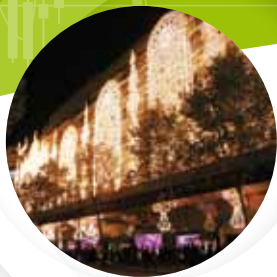
- Bien connaître les produits et services vendus afin de conseiller les clients
- S'assurer de la présence permanente des produits en rayon et anticiper le réassort
- Savoir faire appliquer l'organisation définie et dynamiser commercialement son équipe
- Respecter le planogramme
- Savoir déceler les compétences de chacun
- Savoir fixer des objectifs à chacun et communiquer autour des résultats
- Savoir appliquer les méthodes de management et les adapter en fonction des profils de ses collaborateurs
- Savoir analyser les chiffres de son rayon et les argumenter
- Savoir piloter les indicateurs de gestion de son secteur
- Accompagner son équipe lors de changement d'organisation, technologique ou commercial
- Savoir organiser son et ses rayon(s) selon la politique commerciale du magasin et la stratégie générale de l'enseigne
- Savoir planifier et anticiper l'organisation d'opérations afin de respecter les délais et favoriser les conditions de mise en œuvre
- Anticiper les attentes de la clientèle et remonter les informations correspondantes
- Faire le diagnostic d'une situation et proposer un plan d'action
- Savoir faire appliquer les principes de merchandising et les préconisations du visual merchandising

### Compétences relationnelles et comportementales

- Être réactif dans la gestion des aléas et des problèmes
- Être à l'écoute de son équipe et recadrer si nécessaire
- Dialoguer avec son équipe, expliquer l'organisation et les résultats à atteindre
- Réussir à faire progresser son équipe dans ses pratiques
- Savoir motiver son équipe et impulser une dynamique commerciale
- Être force de proposition en termes d'actions correctrices, d'améliorations
- Travailler en collaboration étroite avec son responsable
- Savoir se faire légitimer par la qualité de son travail et son exemplarité

### Environnement de travail

Le responsable de vente anime une équipe d'effectif variable selon la taille des magasins (de quelques uns à plusieurs dizaines). La proportion de salariés et de démonstrateurs peut être différente également selon le type de rayon(s) en charge.



- Employé(e) commercial
- Hôte/Hôtesse de caisse
- Conseiller(ère) de vente
- Hôte/Hôtesse d'accueil
- Conseiller(ère) relation clientèle
- Caissier(ère) principal/Responsable coffre
- Responsable de caisse
- Responsable de vente
- **Responsable/Directeur de département**
- Directeur de magasin
- Merchandiseur visuel (aval)
- Responsable merchandising (aval)

### Intitulé du métier

**Responsable/Directeur de département**

### Intitulé du métier

Manager des ventes

### Définition ou description synthétique du métier

Le responsable/directeur de département a la responsabilité du développement commercial, de la réalisation des objectifs économiques de son département ou de sa zone d'attribution. Il pilote l'activité, assure la gestion administrative et manage son personnel afin de contribuer à la mise en œuvre de la politique commerciale de l'enseigne.

### Accès au métier

Le métier est accessible par promotion interne ou recrutement externe. Une formation de type école de commerce est de plus en plus recherchée mais les profils sont très diversifiés. En général, le niveau demandé est au minimum de Bac+2 mais ce point ne constitue pas un véritable pré-requis. Pour les recrutements externes, les compétences managériales sont primordiales et elles doivent avoir été reconnues lors d'une expérience professionnelle de plusieurs années.

### Conditions de travail

Des variations de charge de travail peuvent exister selon les opérations commerciales à organiser, les projets à mener ou les demandes spécifiques de sa hiérarchie.

### Relations fonctionnelles internes et/ou externes

Le responsable/directeur de département a des relations continues avec l'ensemble du personnel de son secteur, sa hiérarchie mais de manière plus générale avec le personnel du magasin, les services achats et marketing. En externe, il est en lien avec les fournisseurs, les sous-traitants et la clientèle quand il est sur la surface de vente.

### Activités communes (cœur de métier), regroupées en domaines d'activités

#### Management

- Contrôler l'organisation et la réalisation des activités sur sa zone de responsabilité
- Animer des réunions pour informer et communiquer avec son personnel
- S'assurer de la bonne tenue de son département et de la mise à disposition des produits selon les planogrammes
- Faire appliquer les règles et procédures concernant les législations et règlements en vigueur (hygiène et sécurité, commercial, environnement, qualité...)
- Appliquer et animer les opérations commerciales
- Veiller au rangement et à la présentation de son département
- Coordonner et déléguer en fonction de la taille des équipes

- Animer les équipes en direct ou avec l'appui de ses adjoints ou assistants
- Développer les compétences de son personnel
- Recruter ou valider le recrutement du personnel du département
- Réaliser les entretiens d'évaluation

#### Gestion commerciale et administrative

- Gérer son budget
- Assurer le reporting auprès de la direction : alimenter des tableaux de bord, analyser et rendre compte de l'activité commerciale
- Évaluer les résultats en fonction des objectifs commerciaux
- Réaliser les prévisions de vente, des commandes et de stocks avec sa direction
- Contrôler et valider la mise en œuvre de la stratégie commerciale de l'enseigne dans son département
- Proposer et appliquer des plans d'action pour optimiser le chiffre d'affaires et la marge
- Organiser les inventaires

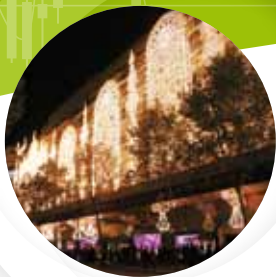
#### Compétences

##### Savoirs théoriques et procéduraux

- Connaître les règles de construction d'un budget
- Connaître les principes du merchandising
- Connaître les réglementations en vigueur
- Connaître les méthodes de gestion des stocks

##### Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Maîtriser l'offre commerciale de son secteur et ses caractéristiques
- Savoir négocier des moyens afin d'atteindre les objectifs du secteur
- Planifier son activité avec méthode
- Réorganiser le travail selon les changements de priorités tout en les explicitant auprès de son personnel
- Savoir organiser et réaliser une veille concurrentielle
- Proposer des changements d'organisation et dynamiser commercialement son équipe
- Savoir déceler les compétences de chacun et les accompagner dans leur progression
- Savoir fixer des objectifs à chacun et communiquer autour des résultats



- Employé(e) commercial
- Hôte/Hôtesse de caisse
- Conseiller(ère) de vente
- Hôte/Hôtesse d'accueil
- Conseiller(ère) relation clientèle
- Caissier(ère) principal/Responsable coffre
- Responsable de caisse
- Responsable de vente
- **Responsable/Directeur de département**
- Directeur de magasin
- Merchandiseur visuel (aval)
- Responsable merchandising (aval)

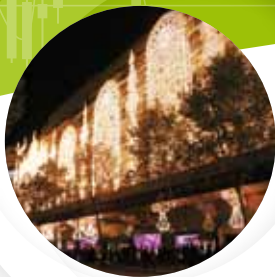
- Savoir appliquer les méthodes de management et déléguer des responsabilités en fonction des capacités repérées
- Savoir organiser son secteur sur un modèle respectant la politique commerciale du magasin et la stratégie générale de l'enseigne
- Savoir piloter les indicateurs de gestion de son secteur
- Savoir réaliser une analyse budgétaire et utiliser les outils/méthodes correspondants
- Comprendre les tendances et les phénomènes de mode
- Savoir analyser des données issues du marketing

### Compétences relationnelles et comportementales

- Savoir évaluer le niveau de décision qu'il peut prendre tout en faisant preuve d'initiative
- Adapter son niveau de reporting afin de rendre compte de l'essentiel
- Être réactif dans la gestion des aléas et des problèmes
- Être à l'écoute de ses responsables et de son personnel
- Dialoguer avec son équipe, expliquer l'organisation et les résultats à atteindre
- Savoir motiver son équipe et impulser une dynamique commerciale
- Coopérer avec les autres départements et la direction afin de faciliter l'atteinte des objectifs du magasin

### Environnement de travail

Selon l'organisation et la taille du magasin, le directeur de département a une responsabilité différente. Le directeur peut avoir la responsabilité du compte d'exploitation de son département. L'effectif à manager est très variable, il peut aller jusqu'à quelques centaines de personnes.



- Employé(e) commercial
- Hôte/Hôtesse de caisse
- Conseiller(ère) de vente
- Hôte/Hôtesse d'accueil
- Conseiller(ère) relation clientèle
- Caissier(ère) principal/Responsable coffre
- Responsable de caisse
- Responsable de vente
- Responsable/directeur de Département
- **Directeur de magasin**
- Merchandiseur visuel (aval)
- Responsable merchandising (aval)

### Intitulé du métier

**Directeur de magasin**

### Intitulé du métier

Directeur des ventes

### Définition ou description synthétique du métier

Le directeur de magasin contribue à la définition de la stratégie de son magasin en concertation avec la direction générale, les achats, le marketing, la finance et les ressources humaines. Il met en œuvre tous les moyens pour garantir l'application de la politique commerciale de l'enseigne et développer le chiffre d'affaires de son magasin. Il est responsable des résultats économiques de son magasin et de leur progression. En coordination avec sa hiérarchie, il pilote l'activité commerciale, assure la gestion courante administrative et financière et manage le personnel en déléguant à son équipe de responsables, selon la taille et le chiffre d'affaires du magasin.

### Accès au métier

Le métier est accessible par promotion interne ou recrutement externe. Une formation de type école de commerce est de plus en plus requise. Pour les recrutements externes, les compétences managériales sont primordiales et elles doivent avoir été reconnues lors de différentes expériences professionnelles.

### Conditions de travail

Des variations de charge de travail peuvent exister selon les opérations commerciales à organiser, les projets à mener et les difficultés de gestion rencontrées.

### Relations fonctionnelles internes et/ou externes

Le directeur de magasin est en relation avec l'ensemble du personnel du magasin et plus particulièrement son équipe d'encadrement. Il est en lien également avec sa direction et les services centralisés. En externe, il est en lien avec les fournisseurs, les sous-traitants, les partenaires locaux, le médecin du travail, l'inspection du travail... et la clientèle quand il est sur la surface de vente.

### Activités communes (cœur de métier), regroupées en domaines d'activités

#### Commercial

- Participer au schéma directeur du magasin
- Réaliser le lancement d'activité journalière
- Assurer le reporting auprès de la direction : analyser et rendre compte de l'activité commerciale
- Évaluer les résultats en fonction des objectifs commerciaux
- Réaliser les prévisions de vente, des commandes et de stocks avec les responsables de département
- Contrôler et valider la mise en œuvre de la stratégie commerciale de l'enseigne
- Proposer et appliquer des plans d'action pour optimiser le chiffre d'affaires et la marge

#### Management

- Animer des réunions pour informer et communiquer avec son personnel
- Faire appliquer les règles et procédures concernant les législations et règlements en vigueur (hygiène et sécurité, commercial, environnement, qualité...)
- Contrôler l'organisation et la réalisation des activités dans le magasin
- Coordonner les actions et déléguer aux responsables de département
- Développer les compétences de son personnel
- Déléguer des missions ou des projets et en assurer le suivi
- Valider le plan de formation avec les ressources humaines
- Recruter ou valider le recrutement du personnel
- Réaliser les entretiens d'évaluation
- Mettre en œuvre la politique de rémunération fixée

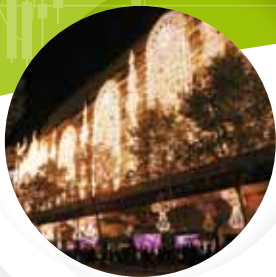
#### Gestion

- Construire son budget
- Gérer son compte d'exploitation
- Garantir la politique RH du groupe
- Réaliser le reporting commercial auprès de la direction
- Assurer l'entretien du bâtiment et des équipements liés à la sécurité des personnes
- Faire respecter les pratiques et méthodes de travail (hygiène et sécurité, politique de développement durable,...)
- Gérer les instances représentatives du personnel

#### Compétences

##### Savoirs théoriques et procéduraux

- Maîtriser la gestion d'un compte d'exploitation
- Maîtriser les outils de gestion financière et commerciale de l'enseigne
- Connaître les réglementations en vigueur (commercial, hygiène, sécurité, environnement)
- Connaître les méthodes de gestion des stocks
- Maîtriser les techniques de vente



- Employé(e) commercial
- Hôte/Hôtesse de caisse
- Conseiller(ère) de vente
- Hôte/Hôtesse d'accueil
- Conseiller(ère) relation clientèle
- Caissier(ère) principal/Responsable coffre
- Responsable de caisse
- Responsable de vente
- Responsable/directeur de Département
- **Directeur de magasin**
- Merchandiseur visuel (aval)
- Responsable merchandising (aval)

### Savoirs de l'action (savoir-faire)

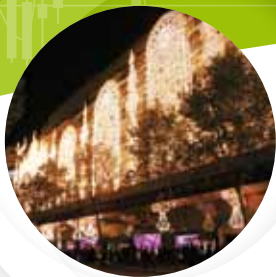
- Réussir à impulser une dynamique commerciale
- Savoir négocier des moyens afin d'atteindre les objectifs du magasin
- Savoir tenir les ratios de gestion et respecter le budget
- Réussir à développer en optimisant les coûts et les dépenses
- Proposer des changements d'organisation et dynamiser commercialement le magasin
- Savoir déceler les compétences de chacun et les accompagner dans leur progression
- Savoir fixer des objectifs à chacun et communiquer autour des résultats
- Savoir appliquer les méthodes de management et déléguer des responsabilités en fonction des capacités repérées
- Savoir identifier des axes de développement pour le personnel, détecter un besoin de formation et les accompagner dans leur parcours
- Fixer des objectifs en identifiant une progression par palier
- Savoir organiser son magasin sur un modèle respectant le schéma directeur du magasin et la stratégie commerciale de l'enseigne
- Savoir analyser, piloter les indicateurs de gestion
- Savoir réaliser une analyse budgétaire et utiliser les outils/méthodes correspondants
- Être capable d'analyser sa concurrence et activer les bons leviers par rapport à sa zone de chalandise
- Comprendre les tendances et les phénomènes de mode
- Savoir analyser des données issues du marketing

### Compétences relationnelles et comportementales

- Être à l'écoute de ses responsables et de son personnel
- Tenir compte des compétences de chacun dans l'organisation de ses délégations
- Dialoguer avec ses équipes, expliquer l'organisation et les résultats à atteindre
- Savoir motiver son équipe et impulser une dynamique commerciale
- Réussir à fédérer les différents secteurs du magasin afin de faciliter l'atteinte des objectifs du magasin
- Communiquer aussi bien sur les points positifs que négatifs avec son personnel
- Être dans une position d'exemplarité vis-à-vis de ses équipes

### Environnement de travail

Le métier de directeur de magasin diffère selon le format du magasin en charge. Celui-ci est à rattacher à la taille et au chiffre d'affaires.



- Employé(e) commercial
- Hôte/Hôtesse de caisse
- Conseiller(ère) de vente
- Hôte/Hôtesse d'accueil
- Conseiller(ère) relation clientèle
- Caissier(ère) principal/Responsable coffre
- Responsable de caisse
- Responsable de vente
- Responsable/directeur de Département
- Directeur de magasin

• **Merchandiseur visuel (aval)**

- Responsable merchandising (aval)

**Intitulé du métier**

**Merchandiseur visuel (aval)**

**Intitulé du métier**

Présentateur visuel, étalagiste

**Définition ou description synthétique du métier**

Le merchandiseur visuel est en charge du merchandising et de la mise en scène des espaces dédiés en magasin et dans la majorité des cas des vitrines.

Il est rattaché hiérarchiquement à un responsable merchandising ou directement au responsable du magasin.

**Accès au métier**

Par promotion interne, le merchandiseur visuel peut être passé par la vente, par un poste d'étalagiste et avoir évolué grâce à ses compétences artistiques et de merchandising. De plus en plus, une formation spécifique est requise associée à une première expérience dans une structure d'un secteur d'activité proche.

**Conditions de travail**

Le merchandiseur visuel est rattaché à un magasin. Selon la taille de la structure, il peut ou non être intégré dans une petite équipe. Il peut être amené à travailler avec certaines machines (machine à coudre, scie, perceuse,...) et effectuer de petits bricolages.

**Relations fonctionnelles internes et/ou externes**

En interne, il est en relation avec l'ensemble du personnel du magasin et plus particulièrement avec les équipes de vente, le personnel technique, sa hiérarchie. En externe, il peut être en relation avec les clients quand il est sur la surface de vente, avec des sous-traitants et des fournisseurs.

**Activités communes (cœur de métier), regroupées en domaines d'activités**

**Merchandising visuel**

- Étudier les préconisations liées à l'identité visuelle de l'enseigne
- Implanter ou organiser l'implantation des zones événementielles qui correspondent aux opérations commerciales
- Préparer et assurer le merchandising des zones intérieures dédiées (produits d'impulsion)
- Élaborer les vitrines par rapport au guide de merchandising amont ; mettre en scène des thématiques de produits
- Habiller les mannequins
- Réaliser la théâtralisation des podiums de scénographie
- Planifier son activité selon les opérations commerciales
- Imprimer, distribuer et communiquer les guides de procédures du merchandising amont
- Faire des implantations merchandising avec les équipes de vente

- Décliner la charte graphique
- Contrôler le respect de l'identité visuelle dans le magasin, la mise en application des books du merchandising amont et intervenir si nécessaire

**Gestion de projets**

- Étudier et proposer des projets de vitrines ou de présentation
- Réaliser des simulations informatiques des projets, des croquis ou des maquettes
- Fabriquer ou adapter des décors ou des accessoires de décoration
- Se faire valider ses commandes par sa hiérarchie
- Assurer le reporting auprès de sa hiérarchie

**Activités spécifiques**

- Réaliser des étiquettes à la demande du personnel de vente
- Faire réaliser des devis
- Gérer le budget associé aux différents projets
- Rechercher de nouveaux fournisseurs ou de nouveaux matériaux

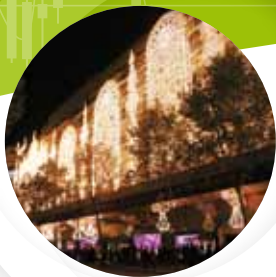
**Compétences**

**Savoirs théoriques et procéduraux**

- Maîtriser les techniques de merchandising
- Connaître les préconisations liées à l'identité visuelle de l'enseigne
- Connaître les caractéristiques des produits à présenter
- Connaître les logiciels et les modes opératoires pour effectuer les étiquettes et la signalétique

**Savoirs de l'action (savoir-faire)**

- Maîtriser l'utilisation de logiciels de simulations informatiques
- Savoir appliquer les préconisations du merchandising amont et les adapter en fonction des caractéristiques du magasin
- Savoir mettre en scène les zones dédiées à l'intérieur du magasin et les vitrines en respectant les principes du merchandising
- Respecter la charte graphique de l'enseigne pour la fabrication des étiquettes



- Employé(e) commercial
- Hôte/Hôtesse de caisse
- Conseiller(ère) de vente
- Hôte/Hôtesse d'accueil
- Conseiller(ère) relation clientèle
- Caissier(ère) principal/Responsable coffre
- Responsable de caisse
- Responsable de vente
- Responsable/directeur de Département
- Directeur de magasin
- **Merchandiseur visuel (aval)**
- Responsable merchandising (aval)

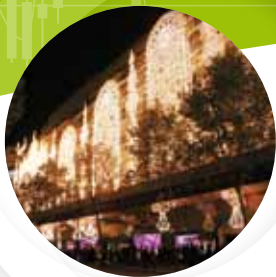
- Mettre en valeur les produits afin de réussir à développer le chiffre d'affaires
- Savoir effectuer différents types de bricolage (peinture, découpe, couture,...) et utiliser les outils nécessaires ou solliciter le personnel technique
- Vérifier que les mobiliers sont adaptés et les circulations adaptées

### Compétences relationnelles et comportementales

- Avoir un sens créatif tout en sachant respecter les normes visuelles de l'enseigne
- Aimer la mode
- Savoir expliquer les principes de merchandising afin de faire évoluer les pratiques des équipes de vente
- Avoir un sens de l'observation développé
- Savoir travailler avec des personnes de profils et métiers très différents
- Se tenir au courant des présentations de la concurrence
- Connaître et savoir utiliser la marge de manœuvre dont il dispose pour réaliser les vitrines
- Être rapide dans l'exécution pour aller à l'essentiel (opérations éphémères)
- Avoir un bon contact clientèle lors de sa présence dans le magasin

### Environnement de travail

Selon l'enseigne et le magasin, la marge de créativité laissée au merchandiseur visuel peut être plus ou moins développée. Selon la taille du point de vente, il peut ou non être intégré à une équipe.



- Employé(e) commercial
- Hôte/Hôtesse de caisse
- Conseiller(ère) de vente
- Hôte/Hôtesse d'accueil
- Conseiller(ère) relation clientèle
- Caissier(ère) principal/Responsable coffre
- Responsable de caisse
- Responsable de vente
- Responsable/directeur de Département
- Directeur de magasin
- Merchandiseur visuel (aval)

• **Responsable merchandising (aval)**

## Intitulé du métier

**Responsable merchandising visuel (aval)**

## Autres appellations du métier

Responsable merchandising, coordinateur présentateur visuel

## Définition ou description synthétique du métier

Le responsable merchandising visuel est responsable de l'application des principes de merchandising dans le magasin tout en étant garant de l'identité visuelle de l'enseigne. Il contribue à mettre en valeur les collections en optimisant le merchandising pour développer le chiffre d'affaires. Dans son domaine, il conseille le personnel du magasin et les forme sur le merchandising visuel. Il est rattaché au directeur de magasin et encadre en général une équipe de merchandiseurs visuels.

## Accès au métier

Les profils peuvent être diversifiés. Une expérience professionnelle confirmée du merchandising est le pré-requis essentiel, de préférence dans un secteur d'activité proche. Les compétences artistiques, esthétiques sont primordiales même si elles n'ont pas été validées par une formation spécialisée dans le domaine du merchandising. Toutefois, de plus en plus une formation de ce type est recherchée (par exemple : école supérieure d'arts appliquées, beaux-arts, formation spécialisée dans la mode,...).

## Conditions de travail

Le responsable merchandising visuel est rattaché à un magasin ou une enseigne. Selon la taille de la structure, il peut ou non encadrer une petite équipe. Il peut se déplacer ponctuellement dans les autres magasins ou pour rencontrer des fournisseurs ou pour des réunions. Il peut être amené à travailler avec certaines machines (machine à coudre, scie, perceuse,...) et à effectuer de petits bricolages.

## Relations fonctionnelles internes et/ou externes

En interne, il est en relation avec l'ensemble du personnel du magasin et plus particulièrement avec les équipes de vente, le personnel technique, la direction. Il est également en relation avec le personnel des achats. En externe, il peut être en relation avec les clients quand il est sur la surface de vente, avec des sous-traitants et des fournisseurs.

## Activités communes (cœur de métier), regroupées en domaines d'activités

### Management

- Organiser et planifier le travail de son équipe
- Animer une équipe de merchandiseurs visuels
- Assister son équipe
- Apprécier et développer les compétences de l'équipe
- Intégrer les nouveaux merchandiseurs visuels
- Impulser une dynamique créative dans l'équipe
- Participer au brief de la direction

## Identité visuelle

- Implanter ou organiser les zones événementielles qui correspondent aux opérations commerciales
- Proposer et promouvoir de nouvelles présentations des collections
- Piloter ou coordonner certains projets
- Contrôler la réalisation des projets
- Contrôler le respect de l'identité visuelle dans le magasin et l'application des principes de merchandising
- Conseiller les équipes de vente du magasin au merchandising
- Mettre en scène des thématiques
- Réaliser ou faire réaliser de simulations informatiques des projets ou des maquettes
- Fabriquer ou adapter des décors ou des accessoires de décoration
- Rencontrer des fournisseurs
- Assurer une veille concurrentielle
- Se rendre à des salons et lire des revues professionnelles

## Gestion

- Suivre les budgets de sa responsabilité
- Passer des commandes pour les décors ou les accessoires

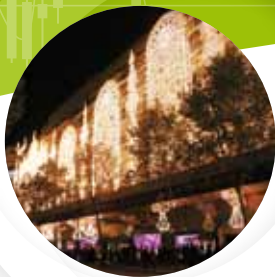
## Activités spécifiques

- Participer aux nouvelles implantations de magasins (remodeling)
- Gérer le parc des mannequins du magasin (inventaire, suivi, entretien, gestion du budget associé)
- Valider des projets d'implantation des fournisseurs (en termes d'image et d'identité visuelle)

## Compétences

### Savoirs théoriques et procéduraux

- Maîtriser les techniques de merchandising
- Maîtriser les techniques de gestion de projet
- Savoir gérer un budget
- Connaître les préconisations liées à l'identité visuelle de l'enseigne
- Connaître les caractéristiques des produits à présenter



- Employé(e) commercial
- Hôte/Hôtesse de caisse
- Conseiller(ère) de vente
- Hôte/Hôtesse d'accueil
- Conseiller(ère) relation clientèle
- Caissier(ère) principal/Responsable coffre
- Responsable de caisse
- Responsable de vente
- Responsable/directeur de Département
- Directeur de magasin
- Merchandiseur visuel (aval)

## • Responsable merchandising (aval)

### Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Savoir appliquer les préconisations du merchandising amont et les adapter en fonction des caractéristiques du magasin
- Savoir mettre en scène les zones dédiées à l'intérieur du magasin et les vitrines en respectant les principes du merchandising
- Savoir construire un plan d'implantation (calculer les capacités d'implantation marchande, silhouettage des mannequins,...)
- Maîtriser l'utilisation de logiciels de simulations informatiques
- Prioriser l'activité et organiser des changements si nécessaire selon les résultats commerciaux
- Mettre en valeur les produits afin de réussir à développer le chiffre d'affaires
- Savoir effectuer différents types de bricolage (peinture, découpe, couture,...) et utiliser les outils nécessaires ou solliciter le personnel technique
- Savoir analyser des tableaux de bord commerciaux
- Savoir rédiger des bilans écrits

### Compétences relationnelles et comportementales

- Aimer la mode
- Être force de proposition afin d'améliorer et faire évoluer l'identité visuelle
- Savoir expliquer les principes de merchandising afin de faire évoluer les pratiques des équipes de vente
- Avoir un sens artistique et esthétique développé tout en sachant respecter les normes visuelles de l'enseigne
- Avoir une ouverture d'esprit pour maintenir son innovation
- Avoir un sens de l'observation développé
- Savoir travailler avec des personnes de profils et métiers très différents
- Développer les échanges avec les équipes de vente afin de suivre l'activité commerciale du magasin
- Savoir développer un argumentaire dans les propositions faites à sa direction
- Se tenir au courant des présentations de la concurrence
- Être rapide dans l'exécution pour aller à l'essentiel (opérations éphémères)
- Favoriser les échanges dans l'équipe

### Environnement de travail

Selon la taille du magasin, le responsable merchandising visuel peut encadrer une petite équipe de merchandiseurs visuels.