



- 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, épingleur 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,...).