



- 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.