



- 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.