



- 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

Manageur 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.