# Conseiller de vente (H/F)

**VENTE ET RELATION CLIENTS**
**VENTE EN MAGASIN**

## DESCRIPTION DE L'EMPLOI

**Le conseiller de vente accueille, informe et oriente la clientèle dans le magasin dans une démarche d'expérience client optimale. Il guide les clients tout au long du processus d'achat en identifiant leurs besoins, en choisissant et en présentant des produits appropriés. Il apporte des conseils éclairés sur les produits : matière, prix, forme, taille, entretien…**

**Il assure, le cas échéant, la préparation et la mise à disposition des commandes clients ou des réservations effectuées en ligne sur le site e-commerce du magasin.**

**Il peut effectuer des opérations techniques simples. Il gère le service après-vente en évaluant les réparations ou travaux nécessaires si besoin en collaboration avec ses collègues, tout en assurant le suivi et les retours correspondants.**

**En lien avec son responsable, il est amené à gérer les réclamations de la clientèle**

**Il assure la mise en valeur des produits en vitrine et maintient l'ordre et la propreté dans le magasin et la réserve.**

**Il contribue également au développement commercial du magasin en participant aux actions commerciales visant au développement des ventes et de la clientèle.**

## CONDITIONS D'EXERCICE

Il peut exercer ses fonctions dans le cadre d'un **commerce indépendant**, au sein d'une boutique faisant partie d'une chaîne de magasins, ou d'une boutique franchisée.

L'activité est soumise à des variations saisonnières, aux opérations commerciales, évènements ou de fortes affluences anticipées.

Sa polyvalence est d'autant plus importante dans des structures plus petites.

## ACCÈS À L'EMPLOI

L'accès à l'emploi est possible **sans formation spécifique**. La motivation pour la vente et les qualités relationnelles sont véritablement déterminantes. Néanmoins, une formation initiale dans le domaine est un plus et peut favoriser une évolution de carrière plus rapide. Certaines entreprises apportent, en complément une formation spécifique aux produits et aux services de l'entreprise. Une pratique de l'anglais peut être recommandée.

**Formations possibles (liste non exhaustive)**

- **CQP** - Conseiller de vente horlogerie-bijouterie
- **DUT** - Techniques de commercialisation (niveau 5)
- **BAC PRO** - Métiers du commerce et de la vente (niveau 4)
- **Titre professionnel** - Conseiller de vente (niveau 4)
- **CAP** - Équipier polyvalent de commerce (niveau 3)
- **Titre professionnel** - Agent technicien vendeur en horlogerie (niveau 3)

## AUTRES APPELLATIONS

Vendeur-conseil ; Vendeur en magasin ; Conseiller clientèle ; Autres…

## MISSIONS PRINCIPALES

- **Préparer, installer et valoriser** les produits en vitrine.
- **Accueillir en magasin**, conseiller sur les produits et services, et répondre aux attentes des clients
- **Assurer les ventes** et le cas échéant la mise à disposition des commandes et réservations en ligne.
- **Effectuer certaines opérations techniques simples.**
- **Participer au développement commercial** du magasin.

## RELATIONS FONCTIONNELLES

- **EN INTERNE :** Le conseiller de vente intervient sous la responsabilité du responsable du magasin. Il est en relation avec les autres vendeurs du magasin. Selon les typologies d'organisation, il peut être en relation avec le responsable de secteur et en cas de besoin (en lien avec son responsable) avec les services du siège : SAV,/atelier, approvisionnement…
- **EN EXTERNE :** Il est en relation avec la clientèle du magasin. Selon les typologies d'organisation, il peut être en relation avec les fournisseurs et les sous-traitants (SAV).

## MOBILITÉ PROFESSIONNELLE

- Selon les typologies d'organisation, le conseiller de vente peut évoluer avec de l'expérience vers le poste de 1er vendeur (ou vendeur principal) puis le poste d'adjoint responsable de magasin avec des formations complémentaires notamment en management. Il peut le cas échéant, s'orienter vers d'autres fonctions au siège : service commercial, achat etc…

# Conseiller de vente (H/F)

## COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

### Conseiller, vendre et développer la relation client

- **Accueillir le client** en créant une relation de confiance et personnalisée,
- **Orienter et accompagner le client** dans l'espace de vente et le cas échéant dans l'utilisation des outils interactifs à disposition.
- **Adopter une tenue et une posture conformes** aux standards fixés par l'entreprise.
- **Conduire une démarche de découverte des besoins et des attentes du client** en le questionnant et en adoptant une posture d'écoute active.
- **Conseiller le client** en s'appuyant sur un argumentaire afin de proposer au client des bijoux et services adaptés à ses besoins.
- **Promouvoir les offres commerciales,** les évènements commerciaux, les services et le programme de fidélisation client.
- **Proposer des produits et services complémentaires** adaptés aux besoins des clients.
- **Finaliser la vente en procédant à l'encaissement** (caisse et/ou outils numériques nomades), aux opérations de facturation, de fidélisation, et d'emballage cadeau si nécessaire.
- **Effectuer, le cas échéant, certaines opérations techniques :** perçage des oreilles, changement de pile, mise à taille des bracelets…
- **Vérifier la disponibilité des commandes et réservations clients faites en ligne,** puis remettre les produits commandés ou réservés en effectuant les opérations nécessaires pour cette procédure.
- Participer, le cas échéant, à la **passation de commandes clients.**
- **Traiter les réclamations des clients** et proposer des solutions adaptées et/ou alerter son responsable.
- **Contribuer, le cas échéant, à l'animation des réseaux sociaux** en tant qu'apporteur de contenu, pour promouvoir l'activité du magasin, les produits, les évènements.

### Participer à la tenue et à la sécurité du magasin

- **Participer à la gestion de l'ouverture et/ou la fermeture** de la boutique.
- Participer à la **sécurisation des flux financiers.**
- **Appliquer les règles et procédures de sécurité** de l'espace de vente et les règles de sécurisation des produits.
- **Préparer et mettre les produits en vitrine,** affichage des prix et éléments de signalétique.
- **Valoriser les produits** par des présentations visuelles attractives, en concertation avec son responsable.
- **Maintenir propres et rangés le magasin** et la réserve.

### Assurer les opérations liées au service après-vente

- **Réaliser un devis** et assurer la prise en charge des réparations nécessaires ou travaux nécessaires afin de répondre aux attentes du client.
- **Assurer le suivi des réparations** auprès de l'atelier pour tenir informé le client (retard, litige…).
- **Gérer les retours de l'atelier** et notifier, le cas échéant, le client de la disponibilité du produit une fois que les travaux ou les réparations ont été effectués.

### Participer au développement commercial du magasin

- **Participer au suivi des indicateurs de performance commerciale** du point de vente et des objectifs fixés.
- **S'informer sur les produits et services du magasin**, l'évolution des tendances, les nouveautés.
- **Participer à la mise en place des animations** et des opérations commerciales.
- **Participer à la veille concurrentielle** sur la zone de chalandise avec le responsable.
- **Proposer des axes d'amélioration** dans son domaine d'activité.

## COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES

- **ESPRIT D'ÉQUIPE :** collaborer, agir en servant les intérêts communs et avoir du respect pour le travail de chacun.
- **SENS DU RELATIONNEL :** capacité à nouer des relations et à les entretenir.
- **SENS DE LA PERFORMANCE ET DU RÉSULTAT :** chercher à atteindre avec persévérance et dans une échéance définie les objectifs fixés en prenant en compte l'équilibre entre les coûts et les bénéfices. Rechercher en permanence une performance optimale.
- **ÉCOUTE, EMPATHIE :** se rendre disponible pour comprendre sans a priori ce que ses interlocuteurs pensent et ressentent. Favoriser l'expression de son interlocuteur pour réagir d'une façon adaptée.
- **CAPACITÉ À CONVAINCRE :** développer et structurer une argumentation, parfaire sa communication pour transmettre un message dans le but d'amener son interlocuteur à reconnaître quelque chose comme vrai et/ou nécessaire.
- **RIGUEUR, ORGANISATION :** définir et/ou appliquer des méthodes précises et adaptées dans le but d'atteindre ses objectifs avec justesse et précision, en veillant constamment à minimiser les erreurs. Fixer ses priorités, planifier les actions et suivre méthodiquement leur avancement en coordonnant les activités et les ressources de la meilleure manière.
- **GESTION DES ÉMOTIONS ET PRISE DE RECUL :** maîtriser ses réactions et agir avec lucidité. Chercher à comprendre et à analyser dans une démarche d'amélioration continue.
- **CAPACITÉ À EXPLIQUER :** partager et expliciter ses connaissances et ses expériences d'une manière structurée et cohérente pour permettre à d'autres de les comprendre et/ou de les mettre en pratique.