Responsable adjoint de magasin (H/F)

VENTE ET RELATION CLIENTS
VENTE EN MAGASIN

DESCRIPTION DE L'EMPLOI

Le responsable adjoint seconde le responsable du magasin dans ses missions et le supplée en son absence. Il participe à la mise en œuvre de la politique commerciale et marketing définie par la direction. Il soutient le responsable de magasin au sein de l'équipe afin d'atteindre les objectifs fixés.

Il vise à stimuler les ventes, à développer le chiffre d'affaires et à renforcer l'attractivité du magasin. Il supervise et/ou assure les ventes, en mettant un fort accent sur la satisfaction client.

Il peut participer au recrutement et à l'accompagnement des collaborateurs selon les besoins du magasin.

Il supervise la tenue et la sécurité du magasin et il veille à ce que le personnel respecte les consignes établies.

Il assiste le responsable du magasin dans la gestion administrative du magasin et dans le suivi des indicateurs d'activités et de performance du magasin.

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'un point de vente franchisée.

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

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

ACCÈS À L'EMPLOI

L'emploi est généralement accessible avec un **bac + 3/4 dans les domaines de la vente et du commerce**, de la relation client ou avec un **niveau BAC+2 (BTS, DUT…)** complété d'une expérience significative dans des fonctions similaires. L'accès à cet emploi peut résulter d'une promotion interne ou d'une expérience acquise dans des fonctions intermédiaires : vendeur, vendeur principal.

Formations possibles (liste non exhaustive)

- **Licence professionnelle Commerce et distribution** (niveau 6)
- **Licence Professionnelle** - Commercialisation de produits et services (niveau 6)
- **BUT** - Techniques de commercialisation (niveau 6)
- **BTS** - Management commercial opérationnel (niveau 5)
- **DUT** - Techniques de commercialisation (niveau 5)
- **Titre professionnel Manager d'unité marchande** (niveau 5)
- **Titre à finalité professionnelle :** Gestionnaire d'unité commerciale (niveau 5)

AUTRES APPELLATIONS

Adjoint au directeur de magasin ; Responsable adjoint point vente/boutique ; Autres…

MISSIONS PRINCIPALES

- **Contribuer à l'atteinte des objectifs commerciaux** fixés en appliquant la politique commerciale et marketing de l'entreprise.
- **Assister le responsable** dans la gestion quotidienne du magasin.
- **Stimuler les ventes** et améliorer l'attractivité du magasin.
- **Superviser le personnel** et s'assurer de l'application des consignes et des standards de service.
- **Participer au recrutement**, à la formation et au développement des compétences de l'équipe.

RELATIONS FONCTIONNELLES

- **EN INTERNE :** Le responsable adjoint de magasin est en relation avec le responsable du magasin et avec l'ensemble du personnel du point de vente. Selon les typologies d'organisation, il peut être en relation avec le responsable de secteur et en cas de besoin avec les services du siège : RH, approvisionnements, SAV…
- **EN EXTERNE :** Il est en relation avec la clientèle du magasin et, en fonction du type d'organisation, avec les fournisseurs, les sous-traitants (SAV), ainsi que les éventuels partenaires et le cas échéant les autres enseignes présentes (centres commerciaux et direction du centre).

MOBILITÉ PROFESSIONNELLE

- Le responsable adjoint de magasin peut accéder avec l'expérience et une formation complémentaire aux fonctions de responsable de magasin.
- Selon les typologies d'organisation, il peut également s'orienter vers d'autres fonctions au siège : service commercial, achat…

Responsable adjoint de magasin (H/F)

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

Mettre en œuvre la politique commerciale et marketing du magasin

- **Appréhender la politique commerciale et marketing** de l'entreprise/enseigne et participer à la définition des objectifs commerciaux.
- **Mettre en œuvre le plan d'action de développement commercial** et marketing dans le respect des objectifs et des directives fixés par le responsable de magasin.
- **Assurer la mise en œuvre d'opérations commerciales,** d'animations et d'évènements pour stimuler les ventes et fidéliser la clientèle.
- **Suivre les tableaux de bord**, les indicateurs commerciaux et de performance du magasin.
- **Rendre compte de l'activité et des résultats commerciaux** du magasin au responsable.
- **Identifier et proposer des actions d'amélioration** ou correctives pour atteindre les objectifs fixés.
- **Participer à une veille concurrentielle** sur sa zone de chalandise.
- **Participer**, le cas échéant selon la politique du magasin/de l'enseigne aux **relations de partenariat** (point de vente/corner dans les grands magasins…).

Gérer la relation client

- **S'assurer de la qualité de l'accueil** et du service à la clientèle, de la satisfaction client.
- **Traiter les réclamations des clients** et les litiges et proposer des solutions adaptées en lien avec le responsable.
- **Assurer le conseil et la vente d'articles** du magasin en appliquant les techniques commerciales et en mobilisant ses connaissances sur les produits (identification du besoin, argumentaire, vente additionnelle, conclusion de la vente, facturation et garantie…).
- **Assurer la prise en charge** de commande client spécifique.
- **Effectuer certaines opérations techniques :** perçage des oreilles, changement de pile, mise à taille des bracelets…
- **Assurer la prise en charge**, la gestion et le suivi du service après-vente.
- Suivre les indicateurs de satisfaction et des avis clients.
- **Proposer à sa direction des actions pour améliorer la re**lation et la satisfaction client.
- **Participer à l'animation des réseaux sociaux,** le cas échéant, en concertation avec le responsable du magasin en lien avec le service communication du siège en tant qu'apporteur de contenu, pour promouvoir l'activité du magasin, les produits, les évènements et gagner en visibilité.

Participer au management de l'équipe

- **Participer à l'établissement du planning de l'équipe** de vente en tenant compte des absences, des périodes de forte affluence, des disponibilités de chaque membre de l'équipe et des objectifs fixés.
- **Communiquer et informer l'équipe**, en lien avec le responsable du magasin, sur les objectifs commerciaux, les procédures internes, les nouveautés, sur l'organisation et la planification du travail.
- **Veiller**, en lien avec le responsable de magasin, à l'application des consignes et procédures, **au respect du règlement intérieur**, le cas échéant, et des règles de sécurité des biens et des personnes.
- **Vérifier**, en lien avec le responsable de magasin, **la tenue et la posture conformes de l'équipe aux standards** fixés par l'enseigne ou par le magasin.
- **Participer à l'encadrement de l'équipe**, anticiper et gérer les difficultés, les conflits.

Participer au développement des compétences de l'équipe

- **Participer, avec le responsable du magasin, au recrutement**, à l'accueil et à l'intégration des nouveaux collaborateurs.
- **Accompagner l'équipe dans l'exécution de ses activités** et apporter un appui technique et/ou méthodologique.

Participer à la gestion opérationnelle de la surface de vente

- **Superviser la réception**, les contrôles des livraisons, la mise en réserve des articles et les inventaires de stocks.
- **Effectuer**, en lien avec le responsable du magasin, les **commandes** en tenant compte du suivi des stocks et des besoins.
- **Veiller au respect de la législation** commercial (affichage, étiquetage, mise en place des opérations commerciales, etc.).
- **Superviser**, réaliser et contrôler les mises en vitrine.
- **Vérifier la bonne tenue marchande du magasin**, et l'application, le cas échéant des règles de merchandising selon l'identité visuelle de l'enseigne.
- **Veiller à l'application des règles** de sécurisation des articles.

Participer à la gestion administrative et financière du magasin

- **Rapprocher les mouvements de caisse** selon les procédures, identifier et analyser les écarts.
- **Calculer des indicateurs commerciaux** et identifier les écarts.
- **Effectuer les tâches courantes** de gestion commerciale et administrative du magasin.

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.
- **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.
- **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.
- **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.
- **RÉACTIVITÉ ET PRISE DE DÉCISION :** capacité à agir en mettant en place et/ou en exploitant rapidement les ressources disponibles pour faire face à une situation donnée, faire des choix clairs au moment opportun.
- **AUTONOMIE, PRISE D'INITIATIVE :** procéder de manière indépendante et proactive en mettant en œuvre des processus de travail, de recherche d'information, d'idées et de solutions sans en attendre systématiquement la demande.
- **CAPACITÉ À FÉDÉRER :** inspirer, mobiliser et accompagner des équipes en générant enthousiasme, engagement et en donnant du sens.
- **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.
- **AGILITÉ DANS LE CHANGEMENT, ANTICIPATION :** adapter son comportement en intégrant les contraintes et les atouts lors de circonstances changeantes, ou en prévision de celles-ci.
- **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.