# Responsable de magasin (H/F)

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

## DESCRIPTION DE L'EMPLOI

**Le responsable de magasin occupe une position clé étant le représentant et le décisionnaire du point de vente.**

**Il combine des compétences managériales, commerciales, administratives et financières pour assurer le bon fonctionnement et la rentabilité économique du magasin, tout en représentant l'image de marque de l'entreprise auprès des clients.**

**Il définit et/ou applique la politique commerciale et marketing, s'assurant que cette vision est mise en œuvre de manière efficace et alignée avec les objectifs de l'entreprise. Il insuffle une dynamique positive au sein de l'équipe pour atteindre les objectifs fixés.**

**Il vise à stimuler les ventes et à renforcer l'attractivité du magasin. Il accompagne et/ou assure les ventes, en mettant un fort accent sur la satisfaction client.**

**Il recrute et forme les collaborateurs de l'équipe selon les besoins du magasin.**

**La supervision de la tenue et de la sécurité du magasin est une préoccupation constante, assurant un environnement accueillant et sécurisé.**

**Il reste en veille constante sur la concurrence et les tendances émergentes dans son domaine d'activité, garantissant ainsi que le magasin reste compétitif et à jour avec les attentes des clients.**

## 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 en tant que **gérant 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

**Niveau BAC+2 (BTS, DUT…)** avec expérience significative dans des fonctions similaires à Bac + 4/5 dans les domaines de la vente et du commerce, de la relation client. L'accès à cet emploi peut résulter d'une promotion interne ou d'une expérience acquise dans des fonctions intermédiaires : vendeur principal, adjoint au responsable de magasin.

**Formations possibles (liste non exhaustive)**

- **CQP** - Responsable de magasin horlogerie-bijouterie
- **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** - Responsable d'un point de vente en commerce de détail (niveau 5)
- **Titre à finalité professionnelle** - Gestionnaire d'unité commerciale (niveau 5)

## AUTRES APPELLATIONS

Directeur de magasin ; Responsable point vente/boutique ; Gérant de magasin ; Autres…

## MISSIONS PRINCIPALES

- **Définir et/ou appliquer et faire appliquer la politique commerciale** et marketing de l'entreprise
- **Superviser et gérer la tenue** et la sécurité du magasin
- **Assurer la gestion administrative** et financière
- **Analyser la performance du magasin** et adapter son offre aux résultats obtenus
- **Accompagner et/ou assurer les ventes** et la relation client
- **Manager, gérer et accompagner** l'équipe de vente

## RELATIONS FONCTIONNELLES

- **EN INTERNE :** Le directeur de magasin est en relation avec l'ensemble du personnel du point de vente. Selon les typologies d'organisation, il est relation avec le responsable de l'entreprise ou éventuellement avec le responsable de secteur et en cas de besoin avec les services du siège : RH, comptabilité, approvisionnements, SAV…
- **EN EXTERNE :** Il est en relation avec la clientèle du magasin et le cas échéant selon la typologie d'organisation, avec les fournisseurs, les sous-traitants éventuels (SAV).

## MOBILITÉ PROFESSIONNELLE

- Selon les typologies d'organisation, le **responsable de magasin peut évoluer vers le poste de responsable de secteur.**
- Il peut aussi prendre la **responsabilité d'un magasin plus grand** ou de gamme supérieure ou de plusieurs magasins.
- Il peut également s'orienter vers des fonctions à **responsabilités au siège** : service commercial, achat…

# Responsable de magasin (H/F)

## COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

### Mettre en œuvre la politique commerciale et marketing du magasin

- Définir et/ou appliquer et faire appliquer la **politique commerciale et marketing.**
- **Définir et/ou décliner sur les objectifs commerciaux et marketing** (fixés, le cas échant avec son responsable).
- **Mettre en œuvre un plan d'action de développement commercial**, les moyens et ressources nécessaires pour atteindre les objectifs.
- **Identifier**, le cas échéant, des **opportunités de développement commercial.**
- **Superviser la mise en œuvre d'opérations commerciales**, d'animations et d'évènements.
- **Effectuer une veille concurrentielle** sur sa zone de chalandise.
- Insérer le magasin dans le **tissu économique et social local.**

### Assurer le suivi de la performance économique du magasin

- **Suivre et analyser les tableaux de bord**, les indicateurs commerciaux, les indicateurs de performance économique du magasin.
- **Évaluer la performance économique** du magasin et identifier les écarts.
- **Identifier**, en lien le cas échéant avec son supérieur, les **leviers et les actions d'amélioration** pour développer les ventes et la performance commerciale du magasin.
- **Piloter la mise en œuvre des actions d'amélioration** et évaluer l'efficacité des actions.

### Piloter la relation client

- **Définir et/ou appliquer** et faire appliquer la **politique « Relation client ».**
- **Veiller à la qualité de l'accueil** et du service apporté à la clientèle.
- **Assurer**, le cas échéant, **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…).
- **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.
- **Prendre en charge et régler les litiges complexes.**
- **Suivre les indicateurs de satisfaction** et des avis clients.
- **Identifier un plan d'action** pour accroître la satisfaction client et améliorer la relation client, le cas échéant en lien avec son supérieur.
- **Assurer l'animation des réseaux sociaux**, le cas échéant en concertation 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.

### Manager l'équipe

- **Communiquer et informer** sur les orientations et les objectifs commerciaux du magasin.
- **Définir les objectifs individuels et collectifs** et veiller à leur atteinte.
- **Animer, motiver et encourager** les initiatives.
- **Anticiper et gérer les difficultés**, les conflits, veiller au bon climat social au sein du magasin.
- **Veiller au respect du règlement intérieur** et des règles de sécurité des biens et des personnes en vigueur.
- **Établir les plannings de l'équipe** dans le respect de la réglementation du droit du travail.

### Contribuer au développement des compétences de l'équipe

- **Effectuer les entretiens d'évaluation** et professionnels.
- **Définir ou s'appuyer sur le plan de gestion des ressources humaines** et de développement des compétences de l'équipe (recrutements, formations, suivi et évolutions des personnes, plans de rémunération…).
- **Recruter** et mettre en place l'intégration d'un nouveau collaborateur.
- **Accompagner les équipes dans la gestion du changement** et les évolutions d'organisation.
- **Accompagner et former l'équipe** pour développer les compétences et améliorer les performances dans les activités assignées.

### Assurer la gestion administrative et financière du magasin

- **Élaborer**, le cas échéant, les budgets prévisionnels.
- **Suivre et analyse les ventes et le chiffre d'affaires**.
- **Assurer**, le cas échéant, la gestion et le **suivi financier** et analyser les indicateurs du magasin.
- **Assurer**, le cas échéant, un **reporting régulier** sur les résultats à son responsable.
- **Assurer**, le cas échéant, les **obligations fiscales et salariales.**
- **Garantir**, le cas échéant, la réception et la conformité de l'approvisionnement du magasin.
- Garantir la gestion optimale des stocks et des marchandises.
- **Superviser**, le cas échéant, l'ensemble des opérations liées au site e-commerce et veiller à la synchronisation entre le stock physique en magasin et celui disponible en ligne.

### Superviser la tenue et la sécurité du magasin

- Piloter la gestion de l'ouverture et/ou la fermeture de la boutique.
- Gérer et contrôler la sécurisation des flux financiers.
- Faire appliquer les règles et procédures de sécurité.
- Maintenir propres et rangés le magasin et la réserve.
- Garantir, le cas échéant, le respect des règles de merchandising.
- Garantir, le cas échéant, le maintien du bon fonctionnement du magasin (bâtiments, matériels et équipement de sécurité).
- Garantir le respect des réglementations de prix.

### Assurer la gestion des achats (le cas échéant, si non centralisé)

- Effectuer une veille sur le marché, les tendances, les produits, les innovations.
- Prospecter de nouvelles sources d'approvisionnement et sélectionner des fournisseurs.
- Analyser le potentiel commercial d'un produit (forces, faiblesses, opportunités, risques).
- Déterminer les besoins en approvisionnement et les quantités pour chaque produit.
- Négocier un contrat.
- Passer les commandes et assurer leur suivi.

## 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.
- **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.
- **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.
- **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.