

Directeur Régional H/F

Raison d'être :

Participant à la définition de la stratégie d'entreprise, il incarne auprès de son équipe de Responsables de Magasin le projet « Vendeurs de solutions personnalisées en décoration Sols, Murs, Fenêtres » pour répondre à l'envie de « beau » de chaque client.

Entrepreneur, il décide et met en œuvre les moyens nécessaires pour optimiser les résultats commerciaux et économiques et garantir la rentabilité de sa région.

Manager, il dynamise ses équipes et développe leur potentiel humain.

Incarnant l'identité managériale de Saint Maclou, il assure auprès de ses équipes l'appropriation de la stratégie de l'entreprise et crée les conditions de l'optimisation de l'intelligence d'exécution, de l'excellence individuelle et collective et de l'épanouissement de ses collaborateurs.

Lien hiérarchique :

Directeur de réseau

Interlocuteurs principaux :

- ◆ L'équipe magasin (RM, adjoint RM, vendeur, poseur, magasinier, hôtesse...)
- ◆ La Centrale d'achat (chef de produit, assistant(e) produit, gestionnaire produit...)
- ◆ Les clients (particuliers ou professionnels)
- ◆ Les artisans
- ◆ Les services du Siège (RH, informatique, GES...)
- ◆ Les fournisseurs produits
- ◆ Les interlocuteurs sociaux (médecine du travail, inspection du travail...)
- ◆ Les acteurs locaux (mairie...)

Activités principales :

- ◆ Le Management
 - ◆ La Satisfaction clients
 - ◆ Le Commerce
 - ◆ La Gestion commerciale et économique
 - ◆ La Sécurité des personnes et des biens
 - ◆ Les Process
-

I. MANAGEMENT

Entrepreneur, porteur de sens, exigeant et bienveillant, développeur de confiance et développeur de talents il incarne l'identité managériale de Saint Maclou et assure la mise en œuvre des rendez-vous managériaux de Saint Maclou pour développer dans sa région un management motivant, engageant, moteur d'efficacité et de performance.

I - 1 Animation

- ◆ Anime et motive son équipe de responsables de magasin en leur donnant du sens sur les orientations et les priorités régionales et société.
- ◆ Détermine avec chacun, les objectifs à atteindre, les actions et les priorités à suivre à titre individuel ou collectif.
- ◆ Organise, au minimum chaque trimestre, une réunion de région pour diffuser les informations importantes à ses responsables de magasin (commerce, équipe, chiffres, actualités...) et les fédérer.
- ◆ S'assure que ses Responsables de Magasin procèdent à l'animation des rendez-vous managériaux collectifs et individuels afin de motiver leurs équipes au quotidien et de leur donner du sens sur la stratégie d'entreprise.
- ◆ Organise un suivi managérial régulier pour entretenir la motivation de ses équipes et leur développement.
- ◆ Délègue si besoin, à ses responsables de magasin, certaines missions pour les faire monter en compétences.
- ◆ Recadre le cas échéant, tout collaborateur qui ne respecterait pas ses obligations.
- ◆ Contribue à instaurer dans la région, un bon climat social par le dialogue et la proximité.
- ◆ Alerte immédiatement le Directeur de réseau et la DRH de toute difficulté rencontrée avec ses équipes (absence, problème comportement...) pour prendre les mesures nécessaires.

I - 2 Recrutement

- ◆ Définit, justifie et anticipe le ou les besoin(s) en recrutement de Responsable de Magasin pour disposer d'équipes au complet et de qualité dans sa région.
 - ◆ Procède au recrutement des Responsables de Magasin, en collaboration avec le Directeur de réseau et la DRH, pour valider le(s) meilleur(s) profil(s).
 - ◆ Effectue un suivi régulier des intégrations de tout nouveau responsable de magasin, pour être en mesure de se positionner, avant la fin de la période d'essai, sur leur embauche définitive.
 - ◆ Accompagne les Responsables de Magasin dans le recrutement de leur équipe (CDI, CDD, contrat saisonnier...) en les aidant à définir le juste besoin et le profil attendu.
-

- ◆ Réalise les entretiens de recrutement, en collaboration avec le responsable de magasin, pour l'aider à sélectionner le(s) meilleur(e)s candidat(s).
- ◆ Est garant du bon suivi des intégrations de tout nouveau collaborateur, par ses responsables de magasin, pour qu'ils soient en mesure de se positionner, avant la fin de la période d'essai, sur leur embauche définitive.

I - 3 Formation

- ◆ Définit les priorités formation pour la région, en lien avec ses Responsables de Magasin pour permettre la montée en compétences des équipes au travers d'un plan de formation.
- ◆ Organise avec le service Formation le bon déroulement des formations attendues.
- ◆ Effectue un débriefing des formations suivies avec ses Responsables de Magasin pour s'assurer du bien fondé de la formation. Mesure dans le temps les progrès parcourus.
- ◆ Peut être amené à animer des formations.

I - 4 Rémunération

- ◆ Propose à son Directeur de réseau et la DRH, les évolutions de rémunération envisagées pour ses collaborateurs, en expliquant ses choix et arbitrages réalisés dans le respect de la politique Société.
- ◆ Est garant de l'application et du respect de la politique de rémunération dans sa région en vigueur dans l'entreprise.

I - 5 Gestion du personnel

- ◆ Est garant de la pertinence des plannings magasins afin de disposer en permanence de l'effectif juste et adapté.
 - ◆ Remonte au Service du Personnel, en lien avec les Responsables de Magasin, toute information pouvant impacter les paies de ses magasins (primes exceptionnelles...).
 - ◆ S'assure du respect du droit du travail et des dispositions conventionnelles dans les magasins de sa région en lien avec la DRH et les responsables de magasin.
 - ◆ S'assure que tous les registres obligatoires du personnel (registre personnel, registre des horaires, valise diplomatique...) et ceux relatifs à la sécurité (suivi des visites médicales...) sont disponibles et à jour dans ses magasins.
 - ◆ Vérifie lors de ses passages en magasin que les affichages obligatoires (adresse médecin du travail, convention collective, règlement intérieur...) sont à jour.
-

I - 6 Développement RH

- ◆ Réalise les Entretiens Annuels de Développement (EAD) chaque année pour faire le bilan de l'année écoulée et définir les priorités de ses collaborateurs (objectifs, formation, projet professionnel...). S'assure que les EAD de l'ensemble des collaborateurs de sa région sont faits dans les délais et dans le respect du dispositif.
- ◆ Réalise les Entretiens Professionnels (EP) chaque année pour déterminer les perspectives d'évolution de ses collaborateurs, les projets de mobilité et les formations nécessaires pour y parvenir.
- ◆ Identifie dans sa région, les collaborateurs susceptibles de pouvoir évoluer dans l'entreprise à travers l'animation des comités carrière (CC) en lien avec le Directeur de réseau et la DRH.
- ◆ Définit et met en place avec la DRH, des actions en terme de GPEC (recrutement, formation, tutorat...), pour enrichir les profils et/ou les compétences de sa région dans le respect de la politique Société.

I - 7 Communication

- ◆ Remonte à son Directeur de réseau et au Responsable RH, toute information jugée pertinente pour le bon fonctionnement de ses magasins.
- ◆ Organise, dans les temps, la bonne diffusion des informations au sein des magasins.
- ◆ Alerte immédiatement le Directeur de réseau, de tout dysfonctionnement observé (équipe, procédures, sécurité, erreur caisse, produit...).

II. Satisfaction client

II - 1 Satisfaction Totale

Il assure dans chacun des points de vente de sa région la satisfaction totale des clients en développant la prise en considération du client comme une personne unique, l'engagement de ses équipes et le respect des engagements, la proposition de solutions personnalisées, la qualité de l'exécution et la tenue générale des magasins et du merchandising

Il s'assure dans sa région de la qualité de l'accueil clients par des collaborateurs souriants, serviables et disponibles pour conseiller et satisfaire au mieux nos clients.

- ◆ S'assure que chaque client est accompagné dans son projet Décoration par un conseil personnalisé et une connaissance pointue de l'offre produits et des services.
 - ◆ S'assure de la proposition systématique de l'offre Services (Pose, Confection, Financement, Livraison, Prêt de tapis...) pour satisfaire totalement le client.
-

- ◆ S'assure, de l'organisation dans sa région de la prestation Pose en contrôlant les conditions nécessaires à sa bonne réalisation pour garantir l'image de l'enseigne (respect du cahier des charges Pose, compétences poseurs, disponibilité, délai d'intervention...) et la sécurité des chantiers Pose (check list...).
- ◆ Applique et veille au respect de la politique commerciale (produits, prix, remise...) au sein de l'équipe de vente.
- ◆ Traite si besoin, les litiges clients délicats, avec le responsable de magasin, dans un esprit de satisfaction client et dans le respect de la politique Société.
- ◆ Met en place des actions correctives pour améliorer la satisfaction client dans sa région.

II - 2 Optimisation de la relation clients

Il assure dans chacun des points de vente de sa région une qualité d'accueil immédiate des clients. Il inscrit ses équipes dans une relation d'accompagnement et de services avec les clients au cours des différentes étapes de la vente projet (découverte, devis, concrétisation réalisation, suivi). Il construit dans chaque point de vente l'animation du portefeuille de clients pour exprimer la disponibilité de Saint Maclou dans la réalisation de projets d'aménagements et de décoration à minima à la date anniversaire de chaque projet.

- ◆ S'assure de disposer en permanence de la meilleure organisation dans chacun de ses magasins (effectif, planning, priorités, produits, ...) pour servir au mieux les clients et contribue ainsi au développement du commerce de la région.
- ◆ Contrôle régulièrement la relance de tous les devis dans ses magasins en s'appuyant sur l'outil CRM.
- ◆ Est garant de la qualité du suivi des relations commerciales avec les clients (encours clients, relance devis, projets futurs, utilisation du CRM...).
- ◆ Accompagne son Responsable de Magasin, en cas de besoin, sur des difficultés rencontrées avec le client ou sur chantier, dans le respect de la politique Société.
- ◆ Assure, en cas de nécessité, les relations avec les instances locales (mairies, CCI, autres enseignes...).

III. Commerce

- ◆ Responsable de la dynamique commerciale et de l'atteinte des objectifs budgétaires de ses magasins, il développe la part de marché produits et services dans sa région.

III - 1 Tenue du magasin

- ◆ S'assure de la tenue des magasins (accueil, bureau...), de la maintenance de l'extérieur (benne, parking...) et de l'intérieur du magasin.
 - ◆ Développe l'image et l'attractivité du magasin dans le respect de la stratégie Produits et Merchandising et des normes de sécurité.
-

- ◆ Est garant de l'ambiance permanente et événementielle de ses magasins.

III - 2 Mise en œuvre de la vente projet

- ◆ S'assure chaque jour de la mise en œuvre de la vente projet dans ses magasins (accueil, conseil personnalisé, questionnement du projet de beau, gestion du portefeuille et relance des devis, proposition de l'offre service, proposition de pose) jusqu'à la satisfaction finale des clients.

III - 3 Produits

- ◆ Est responsable de la présence en magasin des gammes de produits définies
- ◆ Est responsable de la qualité et le niveau de stocks dans sa région. Alerte la centrale d'achat ou l'entrepôt en cas de dysfonctionnements observés.
- ◆ Est garant du respect de la politique commerciale (produits, prix, remise...) au sein de l'équipe de vente.
- ◆ Suit le marché de la décoration (sols, murs, fenêtres...) au travers de la concurrence pour s'assurer du bon positionnement prix – produit – qualité – services du magasin.
- ◆ Peut être amené à participer à des commissions Produits pour aider à l'élaboration de gamme produit.

III- 4 Merchandising

- ◆ S'assure de la qualité du merchandising des magasins, à travers notamment l'application des fondamentaux du merchandising.
- ◆ S'assure de la clarté et de la visibilité de l'offre et de l'attractivité commerciale (mise en avant produits, prix, implantation, balisage, étiquetage, promos...) dans chacun de ses magasins.
- ◆ S'assure et contrôle que les lancements des campagnes publicitaires en magasin respectent les consignes promotionnelles et la réglementation publicitaire en vigueur.

III- 5 Pose

- ◆ S'assure de la bonne gestion et optimisation des plannings pose en magasin pour garantir la rentabilité du compte pose de sa région.
 - ◆ Contrôle et s'assure du respect des procédures (matériel, véhicule, administratif...) par ses équipes.
-

III - 6 Opérations commerciales

- ◆ Informe les responsables de magasin, des plans d'animations commerciales pour leur permettre d'anticiper et de s'organiser en magasin (matériel, effectifs, étiquettes, affiches...) pour garantir la réussite de l'opération.
- ◆ S'assure et/ou contrôle que les opérations commerciales soient appliquées et mises en place dans le respect des consignes promotionnelles et des délais (présentation produits, ILV, PLV, dates...) dans ses magasins.
- ◆ Est garant du respect des obligations légales en termes d'opérations commerciales (affichage prix, respect des dates,...) pour sa région.

IV – Gestion commerciale et économique

- ◆ Il est responsable de la création de valeur des magasins de sa région à travers : l'atteinte de l'objectif du CA, le respect du budget de remise, le pilotage de la productivité, la maîtrise des dépenses, la gestion rigoureuse des flux financiers et des flux produits et le respect des process

IV-1 Budget et prévisions

- ◆ Définit des objectifs de chiffre d'affaires et d'indicateurs (taux de service, taux de transformation, panier moyen, taux de concrétisation devis, efficacité vente, efficacité services, productivité vente et pose, taux de freinte, taux de vente mur, quali plus, qualimétrie, encours clients, stocks, remise...) pour sa région, en collaboration avec les Responsables de Magasin, le contrôle de gestion et le Directeur Réseau.
- ◆ Elabore et propose au Directeur de réseau, les budgets commerciaux pour la région en lien avec les effectifs et le niveau de productivité attendu.
- ◆ Elabore et propose à sa hiérarchie, le budget d'exploitation de la région (charges, investissements...).

IV - 2 Suivi et pilotage

- ◆ Suit et pilote ses budgets en fonction des réalisations et en analyse les écarts éventuels pour prendre les décisions adaptées.
 - ◆ S'assure du respect de l'application de la politique commerciale (prix, remise, stock...) dans sa région.
 - ◆ Pilote et maîtrise la masse salariale dans le respect des critères définis par l'entreprise.
 - ◆ Analyse les performances économiques de ses magasins en collaboration avec ses responsables de magasin pour définir les actions à mettre en place et améliorer la rentabilité des points de vente concernés.
-

- ◆ Suit le classement des familles de produit par rapport à ses objectifs (hit parade...), se compare aux autres régions et à la société pour mesurer sa performance et mettre en place les actions correctives

IV – 3 Process

- ◆ Est responsable de l'application et du respect des procédures administratives (vente, comptabilité, encours client, stock, caisse, dépôts bancaires, rh...) et commerciales (produit, remise, prix, opérations commerciales...) et diverses en vigueur dans l'entreprise.

V – Sécurité des personnes et des biens

Il met en place et contrôle les organisations, process et procédures pour garantir la sécurité des personnes et des biens, il prend les décisions nécessaires pour assurer à titre préventif cette sécurité. En cas de problème, il prend les mesures adaptées et en informe sa hiérarchie.

- ◆ Est responsable de la sécurité des biens et des personnes et de la maintenance des magasins (issue de secours, visites médicales, autorisations internes...) de sa région.
 - ◆ Alerte immédiatement le Directeur de réseau et la DRH, en cas d'anomalies observées pouvant mettre en danger les équipes (hygiène, maintenance, sécurité, amiante, ...).
 - ◆ S'assure de la mise à jour des documents légaux en matière de sécurité (DUER...) et de maintenance (registre de sécurité...) pour chacun de ses magasins.
 - ◆ Prend les premières mesures conservatoires pour la sécurité des biens et des personnes.
 - ◆ Veille à la prévention des risques psycho sociaux. Alerte sa hiérarchie, immédiatement, en cas de risques identifiés au sein de la région.
 - ◆ Est garant pour sa région que chaque collaborateur dispose de tout le matériel et/ou habilitations (CACES...) nécessaires lui permettant de travailler en sécurité dans le respect des règles en vigueur dans l'entreprise.
 - ◆ Veille à ce que chacun porte les équipements de protection individuels nécessaires au poste occupé, pour garantir sa sécurité et celle des clients. Prend les mesures nécessaires en cas de non-respect.
 - ◆ Est garant que les autorisations et permis requis pour l'utilisation de matériels, par les équipes de sa région (chariots élévateurs, véhicule société...) sont à jour, au moment de l'intervention, pour la sécurité de tous.
 - ◆ Est garant du bon état du parc de véhicules dans sa région. Alerte sa hiérarchie en cas de dysfonctionnements observés et met en place les actions nécessaires.
-

Annexe 1 : Identité managériale

DEVELOPPER LA CONFIANCE AU SEIN DE L'EQUIPE

Exigeant et bienveillant, je favorise la coopération au sein de l'équipe et j'affirme mes positions.
Je communique mon engagement dans le projet d'entreprise et fais en sorte que l'équipe le partage au quotidien

DONNER ENVIE DE TRANSFORMER SAINT MACLOU

Entrepreneur et transmetteur d'énergie, j'impulse et je décline la transformation au sein de mon périmètre
Porteur de sens, j'explique aux équipes le « pourquoi » des actions qui doivent être engagées.
Je favorise la cohésion autour du projet de transformation d'entreprise.

FAIRE GRANDIR L'EQUIPE

J'adapte mon management en fonction de la maturité professionnelle de chacun. Je favorise la prise de responsabilité et l'autonomie.

Développeur de talents, je m'investis dans la progression des compétences et des performances de mon équipe

FAIRE VIVRE LES RITUELS MANAGERIAUX

Compétiteur, je mobilise mon équipe pour développer les performances individuelles et collectives

J'anime les Rendez-vous managériaux collectifs

Je conduis les Rendez-vous managériaux individuels

Je définis, formalise et mets en œuvre les plans d'actions nécessaires à l'atteinte de la performance

MANAGER LA VENTE PROJET

Pour développer les performances commerciales, je suis responsable de l'appropriation et de l'application de la vente projet par les équipes

Je m'assure que le CRM est exploité au quotidien par les équipes

Je veille à la relance des devis, des projets à venir et à la bonne réalisation des visites à domicile

Annexe 2 : Les Indicateurs de pilotage

1. CA
 2. Budget de remise
 3. Taux de service
 4. Taux de transformation
-

5. Panier moyen
6. Taux de remise
7. Taux de commande avec mail
8. Taux de relance devis
9. Taux de concrétisation devis
10. Taux de vente mur
11. Efficacité vente
12. Efficacité service
13. Délai de pose
14. Dette client
15. Quali +
16. Qualimétrie
17. REX simplifié
18. Taux de réalisation du CA / Budget
19. Taux de clôture litige
20. CA/ETP
21. Audit groupe
22. Freinte
23. Stock anciens
24. Appoints Vente et Pose
25. Heures de régie Pose
26. Indicateurs humains (turn over, taux d'absentéisme, taux d'accidentologie, ...)

La liste des activités n'est ni exhaustive ni limitative, le poste de Directeur(trice) Régional(e) étant susceptible d'évoluer pour répondre aux impératifs commerciaux et aux besoins de l'entreprise.
