

Hôte - Hôtesse

Raison d'être

Il/elle accueille et oriente les clients dans le magasin pour faciliter leur acte d'achats dans un esprit de satisfaction clients.

Garant(e) de l'esprit de services, il/elle met en œuvre les moyens nécessaires pour offrir chaque jour, aux clients, un accueil et répondre à leurs attentes avec professionnalisme pour mieux les fidéliser, dans le respect de la politique Société.

Il/elle participe ainsi au développement de la performance économique du magasin par la qualité d'accueil et la pertinence des réponses apportées aux demandes clients.

Premier contact avec le client ou dernier image de l'enseigne, il/elle s'assure de laisser une image positive au client, par la qualité de services apportée.

Rattachement hiérarchique

Responsable de magasin (RM) et/ ou l'Adjoint RM

Interlocuteurs

- ◆ L'équipe magasin (RM, Adjoint RM, vendeur, poseur, magasinier...)
- ◆ La Centrale d'achat (chef de produit, assistant(e) produit, gestionnaire achat...)
- ◆ Le DR
- ◆ Les clients (particuliers ou professionnels)
- ◆ Les artisans
- ◆ Les services du Siège (RH, informatique, comptabilité...)

Activités principales

- ◆ Le Commerce
- ◆ La Satisfaction Client
- ◆ L'Administratif
- ◆ Les Process

I. COMMERCE

1. Accueil

- Met en pratique chaque jour, l'accueil client en étant souriant(e), serviable et disponible pour satisfaire au mieux nos clients (SBAM).
- Assure l'accueil téléphonique et physique, avec sourire et amabilité.
- Identifie avec précision, le(s) besoin(s) du client pour le renseigner et/ou l'orienter vers le bon interlocuteur, dans un esprit de services.
- Fait patienter, le cas échéant, le client avec professionnalisme pour lui offrir une prise en charge de qualité et lui laisser une image positive de l'enseigne.
- Facilite l'acte d'achat du client en lui proposant naturellement l'offres Services (Pose, Confection, Financement, Livraison, Prêt de tapis.....).

2. Gestion de la relation clients

- Renseigne, systématiquement, les informations nécessaires à une bonne communication et une bonne gestion des relations commerciales avec les clients : adresse complète, numéro de téléphone, portable, adresse mail...
- Informe le(s) client(s) de la bonne réception de leur(s) commande(s).
- Effectue les relances clients (téléphone, courrier...) pour le paiement des soldes de commande, le suivi des factures d'artisans...
- Rédige des bons de commande afin d'aider le(s) vendeur(se)s à être disponible(s) pour le(s) client(s).
- Participe à l'organisation et à l'optimisation des prestations pose d'après le planning en s'assurant de disposer de toutes les conditions nécessaires à leur bonne réalisation pour garantir l'image de l'enseigne (compétences poseurs, disponibilité, délai d'intervention...). En cas de difficultés, trouve une solution adaptée, dans le respect de la politique Société pour garantir la satisfaction clients.
Dans le cas contraire, alerte immédiatement, le responsable de magasin, en cas de dysfonctionnement observé sur le planning pose, pour garantir la satisfaction clients.
- Participe en cas de besoin, aux activités du magasin.

3. Caisse

- Est responsable de la fiabilité des encaissements (espèces, cartes bancaires, chèques...).
- Assure la traçabilité des opérations selon les règles en vigueur dans l'entreprise.
- Alerté immédiatement son responsable de magasin, en cas d'écarts d'encaissement et/ou de fonds de caisse observés.
- Contrôle les remboursements sur caisse dans le respect des règles en vigueur dans l'entreprise.
- Clôture, chaque jour, la caisse et envoie les bordereaux de caisse, au Siège, dans le respect des délais et des procédures Société.

4. Financement

- Assiste le ou la vendeur(se), dans la réalisation des dossiers de financement avec rigueur.

5. Communication

- Prend connaissance, quotidiennement, des informations liées à la vie du magasin (opérations commerciales, absences, horaires...), pour informer, agir et réagir en temps réel, tant au niveau de l'équipe que des clients.

- Note et organise la diffusion rapide des messages auprès du ou des bon(s) interlocuteur(trice)s dans un esprit de services.
- Participe aux réunions magasin organisées par le responsable de magasin et/ou l'équipe, pour être informé(e) des éléments importants relatifs à la vie du magasin (commerce, équipe, chiffres...) et de l'entreprise et remonter toute information pertinente liée à son activité.
- Remonte à sa direction, toute information jugée pertinente pour le bon fonctionnement du magasin.

II. SATISFACTION CLIENT

- Offre chaque jour aux clients un accueil et une prise en charge de qualité, pour satisfaire le(s) client(s) et laisser une image positive de l'enseigne.
- Est responsable de la bonne tenue et de la propreté de la caisse et du point accueil du magasin, pour accueillir, le client, dans les meilleures conditions.
- Porte chaque jour la tenue du magasin pour se rendre visible pour le client.
- Traite les objections et litiges rencontrés avec le(s) client(s) en apportant la solution adaptée, avec calme et sourire, dans le respect de la politique société.
En cas de difficultés, passe le relais à la personne compétente.
- Remonte systématiquement au responsable de magasin, toute information et/ou remarque d'un client pour améliorer le service client.
- S'assure par téléphone, de la satisfaction clients après pose (Dossier Contact Après Pose).
- Propose et / ou met en place des actions correctrices pour améliorer la satisfaction client en magasin.

III. ADMINISTRATIF

1. Gestion du personnel

- Assiste le responsable de magasin, dans la tenue et la mise à jour des registres du personnel.
- Veille au respect des obligations en matière de gestion du personnel (visite médicale, suivi des absences, accident de travail...) et alerte son responsable en cas de dysfonctionnement observé.
- Veille au respect des obligations en matière d'affichages obligatoires (adresse médecin du travail, convention collective, règlement intérieur...) et ceux relatifs à la sécurité (suivi des visites médicales...) et l'entretien des bâtiments.
- Effectue le classement des documents administratifs du magasin avec méthode et rigueur.
- Assiste le responsable de magasin, dans le secrétariat du magasin (courrier, BE, réception de chantier...).

IV. PROCESS

- Applique et respecte les procédures administratives (comptabilité, caisse, rh, ...) et commerciales (produit, remise, prix, opérations commerciales...) en vigueur dans l'entreprise.

La liste des activités n'est ni exhaustive ni limitative, le poste de Hôte - Hôtesse étant susceptible d'évoluer pour répondre aux impératifs commerciaux et aux besoins de l'entreprise.