

## Poseur

### **Raison d'être :**

Véritable professionnel(le), il/elle assure la pose de revêtements et d'accessoires de sols, de murs et d'équipements de décoration, selon les souhaits du client, en respectant le cahier des charges de pose produit et la politique Société.

Spécialiste dans une ou plusieurs familles de produits, il/elle sait conseiller et rassurer le client dans ses choix, pour lui offrir un résultat optimal.

Par la qualité de ses réalisations et son sens du service client, il/elle contribue ainsi à développer la performance économique du magasin en offrant une image de véritable professionnel.

Garant de l'esprit de services, il/elle met en œuvre, les moyens nécessaires pour offrir chaque jour, aux clients, un accueil chaleureux sur les chantiers et répondre à leurs attentes avec professionnalisme pour mieux les fidéliser.

Dernier contact avec le client, il/elle s'assure de laisser une image positive de l'enseigne par un chantier propre et une qualité de prestations, de finitions et de services.

### **Lien hiérarchique :**

Responsable de magasin (ou Adjoint RM en son absence).

### **Interlocuteurs principaux :**

- ◆ L'équipe magasin (RM, adjoint RM, vendeur, magasinier, hôtesse...)
- ◆ Le DR
- ◆ Les clients (particuliers ou professionnels)

### **Activités principales :**

- ◆ Le Chantier
- ◆ Le Commerce
- ◆ La Satisfaction Client
- ◆ La Gestion
- ◆ La Sécurité
- ◆ L'Entretien
- ◆ Les Ressources Humaines
- ◆ Les Process

### **Activités complémentaires pour la coordination de chantiers :**

- ◆ La coordination
  - ◆ L'animation
  - ◆ La formation
  - ◆ La sécurité
-

## **I-CHANTIER**

### **I-1 Préparation du chantier**

- ◆ Rassemble, quelques jours avant le début de chaque chantier, tous les documents (planning de pose, bons de commandes, check-lists, plan...) et informations nécessaires (produits, matériel, accessoires, livraison, eau, électricité...) à la bonne préparation et réalisation des différents chantiers.
- ◆ Est amené(e) à livrer les marchandises pour les chantiers.
- ◆ Se rapproche, si nécessaire, du vendeur ayant réalisé la vente ou, si besoin, du client pour recueillir les informations manquantes ou imprécises nécessaires à son bon déroulement (lieu, métrage, étage...) et éviter tout malentendu.
- ◆ Contacte le(s) client(s) pour lui confirmer sa venue et valider les points clés de la check-list.
- ◆ Informe sa hiérarchie, de tout élément pouvant porter préjudice à la bonne réalisation du chantier et propose si besoin une solution pour garantir l'image de l'enseigne.

### **I-2 Reconnaissance du chantier**

- ◆ Effectue, avant tout démarrage, une visite et un état des lieux du chantier avec le client et note les dégradations observées pour les signaler au client, en cas d'absence.
- ◆ S'assure que le client sera présent pour la réception du chantier et le règlement du solde.
- ◆ Réalise les contrôles nécessaires (vérification des métrages, taux d'humidité, planéité, étanchéité, présence d'amiante...) au bon déroulement de la prestation et les inscrit au DPP.
- ◆ En cas de difficultés identifiées quant à la faisabilité du chantier prévu par le vendeur, il/elle explique les risques et propose une solution pour éviter tout litige, rassurer le client et permettre la réalisation du chantier, dans le respect des cahiers des charges, en accord avec sa hiérarchie.

### **I-3 Explication, validation et réalisation du chantier**

- ◆ Valide avec le client, sur le chantier, les informations définies avec le vendeur figurant sur le bon de commande : pièces à refaire, type de pose, produits choisis, sens de la pose, sens des joints, emplacement...
  - ◆ Explique le déroulement de la mise en œuvre du chantier : dépose, pose puis finition au client et lui fait valider l'ensemble de la prestation à réaliser.
  - ◆ Valide avec le client l'organisation et la gestion du chantier (horaires, entreposage du matériel, sécurité...).
  - ◆ Réalise la ou les prestation(s) vendue(s) dans le respect du cahier des charges et des règles de sécurité.
-

#### **I-4 Clôture du chantier**

- ◆ Est responsable de la gestion du chantier dans le respect des règles société.
- ◆ Fait valider et signer par le client, le travail réalisé en complétant le « Doit Pour Pose » (DPP).
- ◆ Récupère le solde auprès du client ou de son représentant, pour clôturer l'encaissement.
- ◆ Explique les règles d'entretien aux clients.
- ◆ Remet le DPP (clôture du chantier + règlement) rempli et actualisé par rapport à la prestation effectivement réalisée au responsable de magasin pour clôturer la commande.
- ◆ Ramène la marchandise excédentaire au magasin pour disposer de stocks fiables.
- ◆ Identifie le cas échéant, les chantiers potentiels chez le client et propose nos services.
- ◆ S'assure, avant de quitter le client, de laisser un chantier propre et nettoyé et d'évacuer tous déchets liés à son intervention.

## **II- COMMERCE**

#### **II-1 Accueil et conseil à la vente**

- ◆ Met en pratique chaque jour l'accueil client en étant souriant(e), serviable et disponible pour satisfaire au mieux nos clients.
- ◆ Accompagne, si besoin, le vendeur dans la vente d'une prestation Pose auprès du client, pour apporter son conseil et son expertise technique et ainsi le rassurer pour concrétiser la vente et assurer une prestation de qualité.
- ◆ Peut être amené à se déplacer chez le client dans le cas de chantiers délicats pour mieux comprendre et identifier les besoins du client et/ou les difficultés éventuelles.
- ◆ Propose, éventuellement, l'offre Services (Pose, Confection, Financement, Livraison, Prêt de tapis...) pour faciliter la vie du client.
- ◆ Applique et respecte la politique commerciale (produits, prix, ...) pour la facturation de suppléments lors de chantier.
- ◆ En cas de décalage de chantiers ou d'absences d'activités, se rend disponible pour participer aux activités du magasin.

#### **II-2 Produits**

- ◆ Connaît les produits et les services de la gamme St Maclou afin de pouvoir conseiller au mieux, le client dans ses choix pour son projet Décoration.
  - ◆ Veille à actualiser ses connaissances techniques et produits pour apporter une information fiable et professionnelle à nos clients.
-

- ◆ Remonte au responsable de magasin, tout besoin de produits, pour la bonne réalisation des prestations Pose et garantir la satisfaction de nos clients.
- ◆ Peut être amené à participer à des commissions Pose pour aider à l'amélioration des cahiers des charges.

### **III- SATISFACTION CLIENT**

- ◆ Offre chaque jour aux clients un accueil et des prestations de qualité, pour satisfaire le(s) client(s) et laisser une image positive de l'enseigne.
- ◆ Porte chaque jour la tenue du magasin pour se rendre visible pour le client.
- ◆ Gère les difficultés rencontrées avec le(s) client(s) sur chantier, dans un esprit de satisfaction client et dans le respect de la politique Société. Se réfère, si besoin au responsable de magasin, en fonction de l'enjeu et l'importance du litige et/ou de la difficulté rencontrée.
- ◆ S'assure de la satisfaction des clients, pour chacune de ses prestations, par la remise du questionnaire de satisfaction, et analyse, avec son responsable de magasin, les taux de retours (DPP, enquêtes de satisfaction client...) afin de mettre en place, si besoin, un plan d'actions pour s'améliorer.
- ◆ Remonte systématiquement au responsable de magasin, toute information et/ou remarque d'un client pour améliorer le service client.

### **IV-GESTION**

#### **IV-1 Stock - Inventaires**

- ◆ Ramène toute marchandise excédentaire en fin de chantier au magasin pour actualiser les stocks et disposer d'états de stock justes et fiables.
- ◆ Est garant de la gestion du stock tampon d'accessoires embarqués dans son véhicule.
- ◆ Participe aux inventaires pour disposer d'une vision claire et fiable des stocks.

### **V-SECURITE**

- ◆ Connaît et respecte les règles de sécurité en magasin et chez le client.
  - ◆ Porte et utilise les équipements de protection individuelle nécessaires à son poste, pour garantir sa sécurité et celle des clients.
  - ◆ Alerte immédiatement le responsable de magasin ou l'adjoint, en cas d'anomalies observées pouvant mettre en danger, les personnes présentes, sur le chantier (maintenance, sécurité, amiante, ...).
-

- ◆ Est à jour dans les autorisations et permis requis pour l'utilisation de matériels (véhicule société...) au moment de l'intervention, pour la sécurité de tous.
- ◆ Respecte les règles du code de la route.

## **VI-ENTRETIEN**

- ◆ Assure l'entretien du véhicule de service (révision, propreté...) dans le respect des règles et consignes société.
- ◆ Vérifie régulièrement l'état du matériel de pose à sa disposition et en assure l'entretien pour disposer de bons outils de travail.
- ◆ Alerte son responsable de magasin en cas de dysfonctionnement observé en termes de matériel, véhicule...
- ◆ Assure et veille au respect de la propreté des abords du magasin et de la benne pour la bonne image du magasin.

## **VII-RESSOURCES HUMAINES**

### **VII-1 Gestion du personnel**

- ◆ Remonte systématiquement à son responsable, toute information relative à son dossier personnel (adresse, situation familiale, validité permis de conduire...) ou toute information pouvant avoir une incidence sur sa paie (absences, congés...).
- ◆ Est garant de la fiabilité des informations communiquées.
- ◆ Connaît et respecte les dispositions prévues par le règlement intérieur et les accords d'entreprise.
- ◆ Remplit, chaque jour, sa feuille auto-déclarative des horaires journaliers et la remet à son responsable de magasin, en fin de semaine pour prise en compte.

### **VII-2 Formation**

- ◆ Participe à des actions d'informations et / ou de formation définies avec son responsable de magasin et/ou le Directeur de région, pour acquérir et/ou développer ses compétences.
  - ◆ Participe à l'intégration de nouveaux collaborateurs (aides poseurs...).
-

### **VII-3 Communication**

- ◆ Remonte à sa direction, toute information jugée pertinente pour le bon fonctionnement du magasin.
- ◆ 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 la pose et ses chantiers.

### **VIII- PROCESS**

- ◆ Applique et respecte les procédures de gestion et de clôture d'un chantier (fiche de travail, DPP, planning pose...) et administratives et commerciales (encaissement, comptabilité, informatique, stock...) en vigueur dans l'entreprise.
- ◆ Applique et respecte les procédures et règles de sécurité relatives aux produits et outils de travail.

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

---

## **Activités complémentaires dans le cadre de coordination de chantiers**

### **IX-COORDINATION**

- ◆ Analyse les aspects techniques sur demande du responsable de magasin ou du vendeur pour apprécier la faisabilité du chantier et garantir un chiffrage au plus juste.
- ◆ Connait la législation et les obligations légales en matière de gestion de chantiers (autorisations, sécurité, assurance, règles de réception de chantiers...)
- ◆ S'assure quelques jours avant le démarrage du chantier de disposer de tous les moyens nécessaires (matériel, équipe, autorisation...). Fait le point avec son responsable de magasin, si besoin.
- ◆ Identifie les ressources nécessaires à la bonne réalisation du chantier (effectifs, matériel, compétences, sécurité...).
- ◆ Réalise les prestations pose au même titre que le reste de l'équipe sur le chantier.
- ◆ Assure la coordination du chantier. S'assure par un suivi régulier de son bon déroulement pour garantir la livraison dans les temps.
- ◆ Gère les difficultés rencontrées sur le chantier dans le respect de la politique Société. En cas de besoin, s'en réfère à son responsable de magasin ou DR.
- ◆ Peut être amené(e), pour les gros chantiers, à participer aux réunions de chantiers menées par le maître d'œuvre pour garantir la réussite du projet.

### **X-ANIMATION**

- ◆ Anime fonctionnellement l'équipe de poseurs (mini 3 pers) pendant toute la durée du chantier.
- ◆ Planifie et organise les priorités du jour et celles de l'équipe pour faciliter la bonne réalisation du chantier.
- ◆ Définit et répartit le travail auprès des différentes personnes intervenant sur le chantier.
- ◆ Diffuse à l'équipe, toute information nécessaire au bon fonctionnement.
- ◆ Alerte, rapidement, le responsable de magasin de toute difficulté rencontrée avec l'équipe (absence...).
- ◆ Confie à certains poseurs, certaines tâches pour les faire grandir et développer une polyvalence.

### **XI-FORMATION**

- ◆ Participe au recrutement de stagiaires et apprécie leurs qualités pour émettre un avis sur leur intégration puis sur leur confirmation.
-

- ◆ Organise et assure l'intégration de jeunes dans l'entreprise par un accueil chaleureux et un suivi professionnel et régulier dans le respect des consignes société.
- ◆ Donne des directives claires et argumentées pour aider le(s) jeune(s) à progresser.
- ◆ Transmet des messages dans un langage clair et adapté à chacun.
- ◆ Organise la transmission du savoir-faire dans le respect du cahier des charges auprès d'un ou plusieurs jeunes. Mesure le(s) progrès parcourus et veille aux savoirs être associés attendus dans le métier.
- ◆ Transmet son savoir faire aux nouveaux poseurs en étant formateur sur les poses classiques ou sur sa spécialité. Anime des sessions de formation.
- ◆ Forme des collègues sur l'ensemble des procédures en vigueur dans la société.

## **XII-SECURITE**

- ◆ S'assure que toute l'équipe porte les équipements de protection individuelle pour leur sécurité et celle du client.
- ◆ Est responsable de la sécurité sur le chantier. Alerte immédiatement le responsable de magasin en cas d'anomalie pouvant mettre en danger les équipes.

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

---