

Responsable de Magasin Adjoint

Raison d'être

En appui du Responsable de Magasin, il/elle co-anime l'équipe du magasin (vente, pose, logistique...) pour répondre à l'envie de « beau » de chaque client en concrétisant son projet personnalisé de décoration Sols, Murs, Fenêtres.

Commerçant, et doté d'une forte culture clients, il est garant avec son Responsable de Magasin de la qualité de la mise en avant des produits, de la mise en œuvre des services et de la relation personnalisée avec chaque client dans la durée.

Incarnant l'identité managériale de saint Maclou, il assure auprès de ses équipes l'appropriation de la stratégie de l'entreprise et la mise en œuvre opérationnelle.

En l'absence du Responsable de magasin, il prend le relais pour assurer le bon fonctionnement du magasin.

Rattachement hiérarchique

Responsable de magasin (RM)

Interlocuteurs

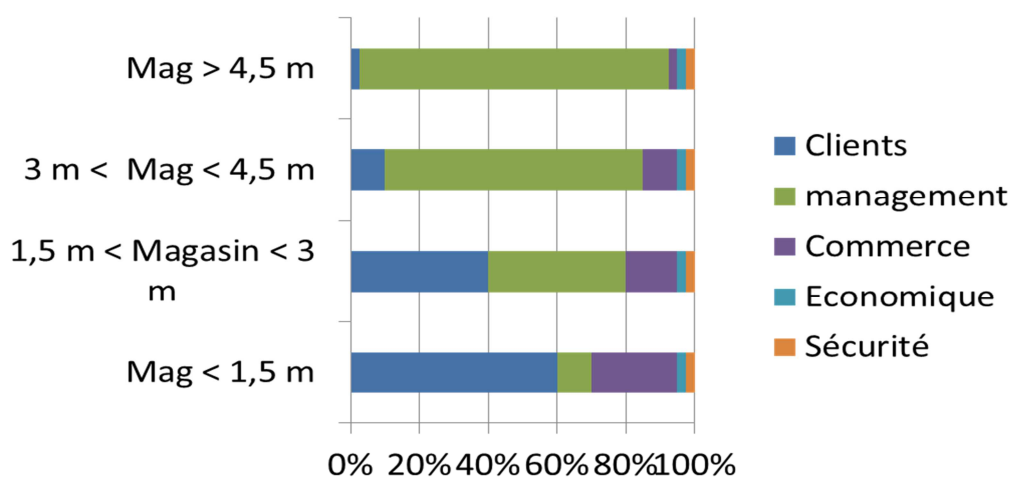
- ◆ L'équipe magasin (RM, vendeur, poseur, magasinier, hôtesse...)
- ◆ La Centrale d'achat (chef de produit, assistant(e) produit, gestionnaire achat...)
- ◆ Le DR
- ◆ Les clients (particuliers ou professionnels)
- ◆ Les artisans
- ◆ Les services du Siège (RH, informatique, comptabilité...)

Activités principales

Les activités principales des Responsables Adjointes sont liées au commerce, à la satisfaction Client, à l'économique, au management et à la sécurité des personnes et des biens.

Leur importance relative dépend du poids en chiffre d'affaires du magasin réparti par tranche de 1.5 million d'euros.

Ainsi par exemple la production individuelle est inversement proportionnelle à la demande de management de l'équipe



I - MANAGEMENT

Il est entrepreneur, porteur de sens, exigeant et bienveillant, développeur de confiance et développeur de talents. Il contribue à la mise en œuvre des rendez-vous managériaux pour assurer un management motivant, engageant, levier d'efficacité et de performance

I - 1. Animation

- Anime et motive l'équipe au quotidien pour dynamiser le commerce dans un esprit de satisfaction clients.
- Identifie les priorités du jour et de la semaine pour faciliter le commerce en magasin.
- Anime en lien avec le Responsable de magasin les rendez-vous managériaux pour diffuser les informations importantes à l'équipe (commerce, équipe, chiffres...).
- Délègue, à l'équipe, certaines tâches, pour les faire grandir et développer leur polyvalence.
- Recadre, en l'absence du Responsable de magasin, le cas échéant, tout collaborateur qui ne respecterait pas ses obligations.
- Veille à entretenir dans le magasin un bon climat social par le dialogue et la proximité.
- Alerte immédiatement le Responsable de magasin et/ou le Directeur de Région de toute difficulté rencontrée avec l'équipe (absence, problème comportement...) pour prendre les mesures nécessaires.

I - 2. Recrutement

- Est en veille permanente sur les CV reçus en magasin pour anticiper tout futur recrutement et identifier les meilleurs profils. Communique les CV au RM.
- Réalise les entretiens de recrutement, en collaboration avec le Responsable de magasin, pour sélectionner le(s) meilleur(e)s candidat(s).
- Participe à l'intégration du nouveau collaborateur pour être en mesure d'émettre un avis objectif, avant la fin de la période d'essai, sur son embauche définitive.

I - 3. Formation

- Remonte les besoins en formation identifiés pour l'équipe, au Responsable de magasin, pour permettre leur montée en compétences.
- Participe à la formation au quotidien de l'équipe et programme des actions internes en magasin (ex : formations produits).

- Peut être amené à animer des formations dispensées en magasin.
- Participe ou assure le suivi des formations dispensées en magasin.

I - 4. Gestion du personnel

- Participe et/ou établit le planning des présences des collaborateurs en magasin ainsi que des poseurs afin de disposer en permanence de l'effectif adapté.
- Collabore, chaque mois, à la remontée des informations nécessaires à la réalisation des paies magasin et est garant de la fiabilité des informations.
- Applique et veille au respect des consignes relatives au droit du travail dans le magasin, en lien avec la DRH.
- S'assure de la mise à jour des registres obligatoires du personnel (registre personnel, registre des horaires...) et ceux relatifs à la sécurité (suivi des visites médicales...).
- Veille à la mise à jour des affichages obligatoires (adresse médecin du travail, convention collective, règlement intérieur...).
- S'assure que les documents obligatoires de la « valise diplomatique » sont à jour.

I - 5. Développement RH

- Peut participer avec son RM à la réalisation des 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...).
- Peut participer avec son RM à la réalisation des 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.
- Peut participer avec son RM à l'identification dans son magasin, des collaborateurs susceptibles de pouvoir évoluer dans l'entreprise.

I - 6. Communication

- Diffuse les informations au sein du magasin et s'assurant de leur bonne compréhension.
- Organise les échanges nécessaires entre les collaborateurs pour favoriser le partage des bonnes pratiques et le développement des compétences
- Remonte à son RM toute information jugée pertinente pour le bon fonctionnement du magasin et alerte de tout dysfonctionnement observé (équipe, procédures, sécurité, erreur caisse, produit...).

II - SATISFACTION CLIENT

II - 1. Satisfaction clients

Par la prise en considération du client comme une personne unique, par le respect des engagements de ses équipes, par la proposition de solutions personnalisées, par la qualité de l'exécution et par la tenue générale du magasin et du merchandising, il assure la satisfaction de ses clients

- Avec le Responsable de Magasin, il est garant de la qualité de l'accueil client en magasin et de la disponibilité des équipes.
 - Veille au port de la tenue par l'équipe du magasin pour se rendre visible pour le client.
-

- Dynamise l'équipe pour offrir aux clients un accueil de qualité et proposer notre offre de services (financement, livraison, pose, prêt de tapis...).
- Développe et assure un suivi de la satisfaction client en magasin et après pose, par l'analyse des taux de retours, des enquêtes de satisfaction.
- Supervise et traite si besoin, les litiges clients délicats 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 le magasin.

II - 2. Prise en charge clients

Il assure aux visiteurs et clients une qualité d'accueil immédiate. Il inscrit ses équipes dans une relation personnalisée d'accompagnement et de services avec les clients au cours des différentes étapes de la vente projet (découverte, devis, concrétisation, réalisation, suivi). Il entretient un lien avec son portefeuille de clients pour exprimer la disponibilité de Saint Maclou dans la réalisation de projets d'aménagements et de décoration.

- Est responsable de la bonne tenue du magasin pour accueillir le client dans les meilleures conditions.
- S'assure de disposer en permanence de la meilleure organisation magasin (effectif, priorités, produits, ...) pour servir au mieux le client et contribue ainsi au développement du commerce.
- S'assure que les bons de commande sont établis dans le respect des règles société et que les informations clients sont renseignées.
- Contrôle régulièrement la relance de tous les devis de ses vendeurs en s'appuyant sur l'outil CRM.
- S'assure de la qualité du suivi des relations commerciales avec les clients (encours clients, relance devis, projets futurs, utilisation du CRM...).
- Gère les difficultés rencontrées avec le client ou sur chantier, 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 ou de la difficulté rencontrée.
- Accompagne le vendeur ou gère en direct la gestion de chantiers très importants (hôtel, administration...) pour concrétiser la vente et assurer une prestation de qualité.
- Assure les relations commerciales avec les instances locales (mairies, CCI, autres enseignes

III – COMMERCE

Prend part à la dynamique commerciale du magasin et à l'atteinte des objectifs budgétaires. Il contribue à la prise de part de marché produits et services de l'enseigne.

III – 1. Tenue du magasin

- Veille à la bonne tenue du magasin (accueil, bureau...), à la maintenance de l'extérieur (benne, parking...) et l'intérieur du magasin.
 - Veille à l'image et l'attractivité du magasin dans le respect de la stratégie Produits et Merchandising, et des normes de sécurité.
 - S'assure de la qualité de l'ambiance permanente et événementielle du magasin
 - S'assure de la lisibilité de l'affichage des prix.
 - S'assure de la clarté de l'offre en magasin et de l'attractivité commerciale (gamme, prix, implantation, balisage, étiquetage...) du magasin.
 - Coordonne et contrôle les lancements des campagnes publicitaires en observant les consignes promotionnelles et la réglementation publicitaire en vigueur.
-

III – 2. Mise en œuvre de la vente projet

- Met en pratique chaque jour l'accueil client en étant souriant(e), serviable et disponible pour conseiller et satisfaire au mieux nos clients.
- Accompagne le client dans son projet Décoration par un conseil personnalisé et une connaissance pointue de l'offre produits et des services. En cas de besoin, il/elle passe le relais au spécialiste.
- Propose systématiquement l'offre Services (Pose, Confection, Financement, Livraison, Prêt de tapis...) pour faciliter la vie du client.
- Organise, si besoin, la prestation Pose en s'assurant de disposer de toutes 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.
- S'assure de la bonne mise en place des familles de produits en magasin (rangement, propreté, étiquettes...) en ayant un regard client, pour accueillir le client dans les meilleures conditions.

III – 3. Produits

- S'assure de l'approvisionnement des bons produits dans les quantités optimales pour le magasin. Alerte le Responsable de magasin en cas de besoin.
- S'assure, auprès de l'équipe, des états de stock par familles de produits, pour anticiper tout surstock ou risque de rupture.
- Assure la bonne application des préconisations des chefs de produit (Saint Maclou hebdo, visite guidée...) par les équipes vente en magasin.
- Remonte au Responsable de magasin, tout besoin de produit identifié, pour répondre au mieux aux attentes des clients.
- 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.
- Informe sa hiérarchie, de tout événement (offres promotionnelles – arrivée concurrents...) pouvant impacter la bonne marche du magasin et propose si besoin un plan d'actions.
- Peut être amené(e) à participer à des commissions Produits pour aider à l'élaboration des gammes produits.

III – 4. Merchandising

- S'assure avec le Responsable de Magasin de la mise en œuvre qualitative de la bible merchandising en fonction des moyens et ressources à sa disposition, notamment
 - o Présence exhaustive en magasin de l'offre définie par les services produits
 - o Justesse et lisibilité de l'affichage des prix, des ILV et PLV
 - o Clarté de l'organisation et de la présentation de l'offre en conformité avec les préconisations
 - o Propreté des rayons et des produits
 - o Mise en scène et théâtralisation de l'offre
 - Respecte les lancements des campagnes publicitaires en observant les consignes, le déploiement des kits promotionnels et la réglementation publicitaire en vigueur.
-

III – 5. Gestion commerciale

- Suit le chiffre d'affaires réalisé par rapport aux prévisions et met en œuvre avec l'équipe, les plans d'actions qui permettront au magasin d'atteindre ses ambitions économiques.
- Suit le classement du magasin par rapport aux objectifs (hit parade...), se compare à la région et à la société pour mesurer la performance.
- Veille au respect de l'application de la politique commerciale (prix, remise, stock...).
- S'assure de l'application des remises clients dans le respect de la politique Société.

III – 6. Pose

- Suit quotidiennement la gestion du planning pose pour optimiser les demandes et satisfaire le(s) client(s).
- Suit et optimise l'efficacité de chacun des poseurs (planning, procédures...).
- Veille au respect des procédures (matériel, véhicule, administratif...).
- Enregistre les « Doit Pour Pose » (DPP) en vérifiant les encaissements et s'assure que les contacts « Après Pose » aient été réalisés auprès des clients.

III – 7. Opérations commerciales

- Informe l'équipe du magasin, des animations commerciales prévues, sur la période, pour anticiper et permettre une bonne organisation (matériel, affiches, étiquettes...).
- S'assure de la bonne application des opérations commerciales et de leur mise en place dans le respect des consignes promotionnelles et des délais (présentation produits, ILV, PLV, dates...).
- Veille à ce que les obligations légales en termes d'opérations commerciales soient respectées (affichage prix, respect des dates,...).

IV - ECONOMIQUE

Il contribue à la création de valeur du magasin à travers :

- l'atteinte de l'objectif du CA
- Le respect du budget de remise
- L'amélioration de la productivité vente et pose
- la maîtrise des dépenses
- la gestion rigoureuse des flux financiers et des flux produits
- le respect des process

IV - 1. Gestion

- Analyse et suit les performances économiques des différentes familles de produits et propose des actions à mettre en place pour améliorer la rentabilité du point de vente Analyse les indicateurs de gestion du magasin (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...) et propose des actions à mettre en place pour progresser.

IV - 2. Process

- Respecte l'application des procédures administratives (vente, comptabilité, caisse, dépôts bancaires, RH...) et commerciales (produit, remise, prix, opérations commerciales...) en vigueur dans l'entreprise.
-

- S'assure de la mise à jour systématique du planning d'utilisation des véhicules de service par les collaborateurs.

IV - 3. Encaissement

- Contrôle le respect des procédures d'encaissement en magasin.
- S'assure du suivi des encours clients et met en place des actions pour les réduire.
- Réalise les dépôts en banque conformément aux règles en vigueur dans l'entreprise.

IV - 4. Stocks et inventaires

- Participe à la préparation des inventaires. Met tout en œuvre pour garantir et/ou améliorer la qualité des inventaires en magasin.
- Sensibilise l'équipe et met en place des actions de prévention pour lutter contre la démarque inconnue.
- Suit le chiffre d'affaires réalisé par rapport aux prévisions et met en œuvre avec l'équipe, les plans d'actions qui permettront au magasin d'atteindre ses ambitions économiques.

V - SECURITE DES PERSONNES ET DES BIENS

Il assure l'application des process et des procédures liées à la sécurité. Il prend les dispositions nécessaires pour assurer à titre préventif la sécurité des personnes et des biens. En cas de problème et d'absence du Responsable de Magasin il prend les mesures adaptées et informe sa hiérarchie.

- Veille au respect de la sécurité des biens et des personnes et de la maintenance du magasin.
 - Alerte immédiatement le Responsable de magasin, en cas d'anomalies observées pouvant mettre en danger les équipes (maintenance, sécurité, amiante, ...).
 - Met à jour les documents légaux en matière de sécurité (DUER...) et de maintenance (registre de sécurité...) pour le magasin.
 - Met en place, si besoin, des actions préventives en termes de sécurité des biens et des personnes.
 - Participe à la prévention des risques psycho sociaux en alertant immédiatement, sa hiérarchie, en cas de risques identifiés au sein du magasin.
 - Réalise l'ouverture et /ou la fermeture du magasin dans le respect des règles.
 - S'assure, en collaboration avec son Responsable de magasin, que chaque collaborateur du magasin dispose de tout le matériel et/ou habilitations (CACES...) nécessaires lui permettant de travailler en sécurité.
 - Veille à ce que chaque collaborateur du magasin porte et utilise les équipements de protection individuelle nécessaires au poste occupé, pour garantir sa sécurité et celle des clients. Alerte le Responsable de magasin en cas de non respect.
 - Veille à ce que les autorisations et permis requis pour l'utilisation de matériels, par l'équipe du magasin (chariots élévateurs, véhicule société...) soient à jour, au moment de l'intervention, pour la sécurité de tous.
 - Veille au bon état des véhicules à travers un suivi régulier du cahier d'entretien. Alerte immédiatement, sa hiérarchie en cas de dysfonctionnements observés.
-

Annexe 1 : Identité managériale

DEVELOPPER LA CONFIANCE AU SEIN DE L'EQUIPE

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

Annexe 3 : Ventilation indicative de la trajectoire de progression dans le métier

