

Responsable de Magasin H/F

Raison d'être :

Manager, il dynamise son équipe de vendeurs et de poseurs 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 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.

Entrepreneur, il optimise les résultats commerciaux et économiques et est responsable de la rentabilité de son magasin.

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.

Lien hiérarchique :

Directeur de région (DR)

Interlocuteurs principaux :

- ◆ L'équipe magasin (vendeur, poseur, magasinier, adjoint RM, 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...)
- ◆ Les partenaires (intérim, écoles...)
- ◆ Les interlocuteurs sociaux (médecine du travail, inspection du travail...)
- ◆ Les acteurs locaux (mairie, associations de commerçants...)

Activités principales :

- ◆ Management
 - ◆ Satisfaction Client
 - ◆ Commerce
 - ◆ Economique
 - ◆ Sécurité des personnes et des biens
-

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 met en œuvre les 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 par les rendez-vous managériaux, collectifs et individuels, en leur donnant du sens sur les orientations proposées et les priorités du jour.
- ◆ Détermine avec chacun, les actions et les priorités à suivre à titre individuel ou collectif.
- ◆ Organise une réunion d'équipe chaque semaine pour diffuser les informations importantes à l'équipe (commerce, équipe, chiffres...).
- ◆ Organise un suivi managérial régulier pour entretenir la motivation de son équipe et leur développement.
- ◆ Délègue à l'adjoint RM, certaines tâches pour assurer une complémentarité dans l'équipe et développer la polyvalence pour adresser la vente de solutions personnalisées sols, murs et fenêtres.
- ◆ Recadre le cas échéant, tout collaborateur qui ne respecterait pas ses obligations.
- ◆ Contribue à instaurer dans le magasin un bon climat social par le dialogue et la proximité.
- ◆ Alerte immédiatement le Directeur de région et la DRH de toute difficulté rencontrée avec l'équipe (absence, problème comportement...) pour prendre les mesures nécessaires.

I-2 Recrutement

- ◆ Définit, justifie et anticipe le ou les besoin(s) en recrutement (CDI, CDD, contrat saisonnier...) pour disposer d'une équipe au complet et de qualité.
 - ◆ Effectue la présélection des CV reçus en magasin pour ne rencontrer que les candidatures répondant à son besoin.
 - ◆ Réalise les entretiens de recrutement, en collaboration avec le Directeur de région, pour sélectionner le(s) meilleur(e)s candidat(s).
 - ◆ Valide le(s) candidat(s) retenu(s), après échange avec le Directeur de région, et organise son intégration pour garantir le succès du recrutement.
 - ◆ Effectue un suivi régulier de l'intégration du nouveau collaborateur pour être en mesure de se positionner, avant la fin de la période d'essai, sur son embauche définitive.
-

- ◆ Peut être amené(e) à participer à des manifestations (forum écoles...) pour promouvoir l'entreprise et ses métiers.

I-3 Formation

- ◆ Définit les besoins en formation de son équipe pour permettre leur montée en compétences.
- ◆ Assure la formation au quotidien de son équipe et programme des actions internes en magasin (ex : e-learning...).
- ◆ Organise avec le service Formation le bon déroulement des formations attendues.
- ◆ Effectue un débriefing des formations suivies avec chaque collaborateur pour s'assurer du bien-fondé de la formation. Mesure dans le temps les progrès parcourus.
- ◆ Peut être amené à animer des formations dispensées en magasin.

I-4 Gestion du personnel

- ◆ Optimise le planning des présences des collaborateurs en magasin ainsi que des poseurs pour anticiper et disposer en permanence de l'effectif adapté.
- ◆ Remonte chaque mois les informations nécessaires à la réalisation des paies magasin et est garant de la fiabilité des informations.
- ◆ S'assure de l'application des consignes relatives au respect du droit du travail, dans son magasin, en lien avec la DRH.
- ◆ Tient à jour et conserve en magasin, tous les registres obligatoires du personnel (registre personnel, registre des horaires, valise diplomatique...) et ceux relatifs à la sécurité (suivi des visites médicales...).
- ◆ Vérifie que les affichages obligatoires (adresse médecin du travail, convention collective, règlement intérieur...) sont à jour.

I-5 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...).
 - ◆ 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 son magasin, les collaborateurs susceptibles de pouvoir évoluer dans l'entreprise à travers les comités carrières (CC) et les propose à son Directeur de région pour échange.
-

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 Directeur de région et à la DRH, toute information jugée pertinente pour le bon fonctionnement du magasin et alerte de tout dysfonctionnement observé (équipe, procédures, sécurité, erreur caisse, produit...).
- ◆ Prend connaissance, quotidiennement, des informations sur sa messagerie, pour agir et réagir en temps réel.

I-7 Rémunération

- ◆ Garantit la cohérence de rémunération entre les collaborateurs de son magasin dans le respect de la politique Société.
- ◆ Anime, au trimestre, pour son magasin, le contrat d'intéressement et motive ses collaborateurs à mettre en œuvre des actions correctives.

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.

- ◆ 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 Directeur de région, 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

Garant de la dynamique commerciale du magasin et de 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

- ◆ S'assure de la tenue du magasin (accueil, bureau...) et 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 du magasin.
-

III - 2 Mise en œuvre de la vente projet

- ◆ S'assure chaque jour 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 que chaque vendeur questionne chaque client sur le périmètre, l'agenda et le budget du projet personnalisé.
- ◆ S'assure que chaque vendeur gère son portefeuille et relance chaque devis sous 72h, et les projets futurs des clients en fonction de leurs agendas.
- ◆ S'assure de la proposition systématique de l'offre Services (Pose, Confection, Financement, Livraison, Prêt de tapis...) pour satisfaire totalement le client.
- ◆ S'assure, si besoin, de l'organisation 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...).
- ◆ Valide auprès de ses vendeurs ou des clients, à la fin du chantier, la satisfaction des clients et organise la prescription de nouveaux clients (parrainage).
- ◆ Applique et veille au respect de la politique commerciale (produits, prix, remise...) au sein de l'équipe de vente.

III - 3 Produits

- ◆ S'assure de la présence de l'ensemble des produits de chaque famille pour son magasin et prévient l'approvisionnement en cas de besoin ou de sur stock.
 - ◆ S'assure de la bonne application des préconisations des chefs de produit en magasin (Saint Maclou hebdo, visite guidée...).
 - ◆ Applique et veille au respect de la politique commerciale (produits, prix, remise...) au sein de l'équipe de vente.
 - ◆ S'assure, pour chaque famille de produits, de sa bonne tenue (rangement, propreté, étiquettes...).
 - ◆ Remonte à la centrale d'achat, 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 à participer à des commissions Produits pour aider à l'élaboration de la gamme produit.

III - 4 Merchandising

- ◆ S'assure de la mise en œuvre qualitative de la bible merchandising en fonction des moyens et ressources à sa disposition, notamment :
 - Présence exhaustive en magasin de l'offre définie par les services produits,
 - Justesse et lisibilité de l'affichage des prix, des ILV et PLV,
 - Clarté de l'organisation et de la présentation de l'offre en conformité avec les préconisations,
 - Propreté des rayons et des produits,
 - 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

- ◆ Participe à la définition des objectifs de chiffre d'affaires et d'indicateurs (taux de service, taux de transformation, panier moyen, taux de concrétisation devis, taux de freinte, taux de vente mur, Quali plus, Qualimétrie, encours clients, stocks, remise, efficacité pose...) pour son magasin, en collaboration avec l'équipe de vente et la Direction Régionale.
- ◆ Contrôle et veille au respect de l'application de la politique commerciale (prix, remise, stock...).
- ◆ Suit les indicateurs (rotation, couverture stocks, dette clients...) pour piloter son commerce.
- ◆ Suit le classement des familles de produit par rapport à ses objectifs, se compare à la région et à la société pour mesurer sa performance.
- ◆ Contrôle l'application des remises clients dans le respect de la politique Société.

III - 6 Pose

- ◆ Optimise la productivité de chacun de ses poseurs et veille au respect des procédures (matériel, véhicule, administratif...).
 - ◆ Supervise et contrôle le planning pose.
 - ◆ Dans le cas de chantier important, s'assure que le vendeur et le poseur se rendent chez le client pour valider le devis.
-

- ◆ S'assure, à J-7, auprès de ses vendeurs que la commande est constituée et que le chantier peut commencer à la date prévue.
- ◆ S'assure de l'enregistrement des « Doit Pour Pose » (DPP) en vérifiant les encaissements et valide les éventuelles réfections de chantiers.
- ◆ Veille aux retours des projets futurs collectés par les poseurs.
- ◆ S'assure, à J+7 après la fin du chantier de la satisfaction du client.

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 que les opérations commerciales sont appliquées et mises 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 est garant de 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
- la gestion des stocks

IV - 1 Gestion

- ◆ Participe à la définition des objectifs de productivité et d'efficacité vente et pose et des autres indicateurs économiques.
 - ◆ Analyse les performances économiques de chaque famille de produits en collaboration avec son équipe et définit les actions à mettre en place pour améliorer la rentabilité de son point de vente.
-

- ◆ Suit la masse salariale dans le respect des critères définis par l'entreprise.
- ◆ Ajuste les effectifs présents à l'activité.
- ◆ S'assure de respecter la productivité cible.
- ◆ Définit les actions correctives qui permettront au magasin d'atteindre ses ambitions économiques.

IV - 2 Process

- ◆ Est responsable de l'application et du respect des procédures administratives (vente, comptabilité, caisse, dépôts bancaires, RH...) et commerciales (produit, remise, prix, opérations commerciales...) en vigueur dans l'entreprise.
- ◆ Est garant de la mise à jour systématique du planning d'utilisation des véhicules de service par les collaborateurs.

IV - 3 Encaissements

- ◆ Contrôle le respect des procédures d'encaissement et des dépenses en magasin.
- ◆ S'assure du respect des encours clients et met en place des actions pour les réduire.

IV - 4 Stocks et inventaires

- ◆ Suit l'état des stocks du magasin
- ◆ Coordonne l'organisation de l'inventaire et y participe.
- ◆ Garantit la fiabilité des inventaires en magasin.

V - SECURITE DES PERSONNES ET DES BIENS

Garant de 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 il prend les mesures adaptées et informe sa hiérarchie.

- ◆ Est responsable de la sécurité des biens et des personnes et de la maintenance du magasin.
 - ◆ Alerte immédiatement le Directeur de région, en cas d'anomalies observées pouvant mettre en danger les équipes (maintenance, sécurité, amiante, ...).
 - ◆ Suit et met à jour les documents légaux en matière de sécurité (DUER...) et de maintenance (registre de sécurité...) pour le magasin.
-

- ◆ 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 du magasin.
- ◆ Réalise l'ouverture et /ou la fermeture du magasin dans le respect des règles. En cas d'absence, il / elle le délègue à l'adjoint(e) ou au vendeur référent.
- ◆ S'assure que chaque collaborateur du magasin dispose de tout le matériel et/ou habilitations (CACES...) nécessaires lui permettant de travailler en sécurité.
- ◆ S'assure 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.
- ◆ S'assure que les autorisations et permis requis pour l'utilisation de matériels, par l'équipe du magasin (chariots élévateurs, véhicule société...) sont à jour, au moment de l'intervention, pour la sécurité de tous.
- ◆ S'assure du bon état des véhicules notamment au travers du suivi régulier du cahier d'entretien. Alerte sa hiérarchie en cas de dysfonctionnements observés.

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.

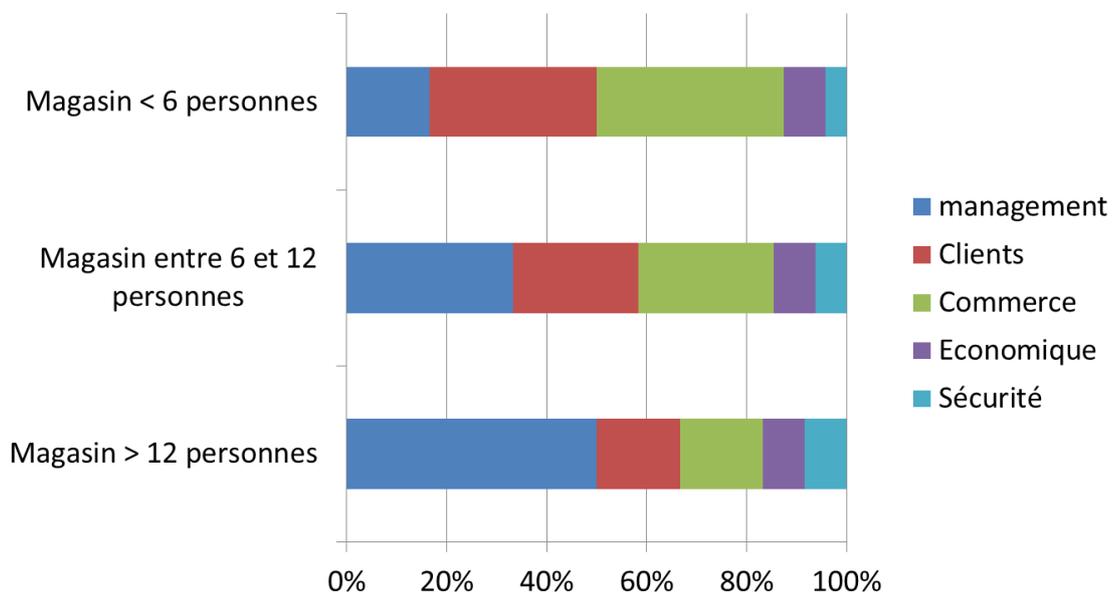
Je veille à la relance des devis, des projets à venir et à la bonne réalisation des visites à domicile.

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, ...)

Annexe 3 : Ventilation indicative des activités par taille de magasin



Annexe 4 : Ventilation indicative de la trajectoire de progression dans le métier

