

## Vendeur H/F

### **Raison d'être :**

Il fait vivre une relation personnalisée dans la durée, avec chaque client, pour répondre à son envie de « beau » et concrétiser son projet personnalisé de décoration sols, murs, fenêtres.

Commerçant et doté d'une forte culture clients, il démontre la considération qu'il porte à chaque client, s'engage sur une offre de produits et de services du conseil à la parfaite réalisation de la solution proposée.

Il vise en permanence la satisfaction totale de tous les clients dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise.

Il collecte les informations clients pour assurer une relation durable avec chaque client.

Il développe et anime son portefeuille de devis et de projets futurs pour accroître son chiffre d'affaires.

### **Lien hiérarchique :**

Responsable de magasin

Responsable adjoint

### **Interlocuteurs principaux :**

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

### **Activités principales :**

- ◆ La satisfaction client
  - ◆ Le commerce
  - ◆ Le développement professionnel
  - ◆ La sécurité
-

## **I - SATISFACTION CLIENT**

### **I -1 satisfaction client**

Par la prise en considération du client comme une personne unique, par le respect de ses engagements, par la proposition de solutions personnalisées, et par le suivi de leurs mises en œuvre. Par sa participation à la bonne tenue du magasin et du merchandising, il obtient la satisfaction totale des clients.

- ◆ 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.
- ◆ Porte chaque jour la tenue du magasin pour se rendre visible pour le client.
- ◆ Propose systématiquement l'offre de services (financement, livraison, pose, prêt de tapis...).
- ◆ Assure un suivi de la satisfaction client pour chacune de ses ventes par l'analyse des taux de retours (DPP, des enquêtes de satisfaction...). Met en place si besoin un plan d'actions pour s'améliorer.
- ◆ Traite les litiges clients dans un esprit de satisfaction client et dans le respect de la politique Société. En cas de difficultés, il passe le relais à son responsable.
- ◆ Remonte systématiquement au responsable de magasin, toute information et/ou remarque d'un client pour améliorer le service client.

### **I - 2 Prise en charge clients**

- ◆ Effectue chaque jour, un état des dossiers clients en cours pour suivi ou relance (commande, livraison, chantiers pose, encours client, relance devis...) dans un esprit de services.
  - ◆ Plus particulièrement il utilise le CRM pour animer son portefeuille clients (devis, projets futurs, recueil d'informations indispensables à une bonne communication avec les clients : adresse complète, numéro de téléphone, portable, adresse mail...)
  - ◆ Contacte le(s) client(s) pour l'informer de l'arrivée de la commande.
  - ◆ Veille et s'assure du bon encaissement de l'intégralité des commandes avant de clôturer tout dossier. Organise les relances si besoin.
  - ◆ S'assure de la qualité du suivi des relations commerciales développées avec les clients.
  - ◆ 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 et/ou de la difficulté rencontrée.
-

## **II- COMMERCE**

Il contribue à créer les conditions optimales d'accueil des clients. Sa connaissance de l'offre produits et services, ses aptitudes relationnelles et la maîtrise des techniques de vente lui permette de maximiser la concrétisation des contacts clients et de développer son chiffre d'affaire.

Par la mobilisation permanente de ses qualités personnelles et la bonne assimilation de la politique commerciale de l'entreprise il atteint ses objectifs quantitatifs et qualitatifs.

### **II- 1 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.
  - ◆ Questionne, oriente, accompagne le client dans son projet Décoration par un conseil personnalisé et une connaissance technique et pointue de l'offre produits et des services. En cas de besoin, il passe le relais au spécialiste.
  - ◆ Prend en charge les demandes de devis web et met tout en œuvre pour les concrétiser.
  - ◆ S'informe de la concurrence sur le marché de la Décoration pour s'assurer du bon positionnement prix / produit /services. Rassure ainsi le client dans son achat par une connaissance du positionnement de nos concurrents.
  - ◆ Propose systématiquement l'offre Services (Pose, Confection, Financement, Livraison, Prêt de tapis...) pour faciliter la vie du client.
  - ◆ Est amené(e) à se déplacer chez le client pour mieux comprendre et répondre à son projet de beau (métrage, prêt tapis, conseil déco...).
  - ◆ Organise 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 respecte la politique commerciale et les procédures qui y sont associées (produits, prix, remise, opérations commerciales...). Peut octroyer une remise au client dans le cadre de l'enveloppe allouée, conformément aux règles société.
  - ◆ Applique et respecte les procédures administratives liées au commerce (vente, caisse, comptabilité ...).
  - ◆ S'assure en permanence de disposer d'un dossier Client complet et précis (respect des procédures en terme de bon de commande, de documents administratifs légaux, plans de pose...) dès lors qu'il/elle finalise une vente pour garantir son bon déroulement et la satisfaction du client.
  - ◆ Conclut la vente dans le respect des conditions générales de vente et apporte aux clients les informations nécessaires au bon déroulement des prestations vendues pour créer un lien et/ou entretenir une relation de confiance.
  - ◆ S'assure du bon encaissement des produits et prestations vendues.
  - ◆ Met tous les moyens en œuvre pour aider le client à la manutention du produit (mise à disposition d'un chariot, découpe et emballage du produit...).
-

- ◆ Participe, en cas de besoin, aux activités de manutention (rangement produits, découpe, emballage...) pour le bon fonctionnement du magasin.
- ◆ Participe à la gestion de l'accueil téléphonique en magasin dans un esprit de services.

### **II-2 Produits**

- ◆ Connaît et maîtrise les fondamentaux produits de la gamme St Maclou pour conseiller au mieux les clients dans leurs projets Décoration.
- ◆ Veille à actualiser ses connaissances techniques et produits pour apporter une information fiable et professionnelle à nos clients.
- ◆ Applique les préconisations des chefs de produit en magasin (Saint Maclou hebdo, visite guidée...) pour offrir à nos clients, une offre actualisée et juste.
- ◆ Remonte au Responsable de magasin, tout besoin de produit identifié, pour répondre au mieux aux attentes des clients.
- ◆ Informe sa hiérarchie, de tout événement (offres promotionnelles, prix, remise client...) 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 des gammes produits.

### **II - 3 Merchandising**

- ◆ S'assure de la tenue du magasin (rangement, propreté, étiquetage, disponibilité produits...) en ayant un regard client.
- ◆ Est garant de la clarté de l'offre et de l'attractivité commerciale (mise en scène produits, mise en avant opérations commerciales, implantation, balisage, étiquetage...).
- ◆ S'assure d'utiliser les supports merchandising en cohérence avec l'animation commerciale de la période.
- ◆ Applique et respecte les lancements des campagnes publicitaires en observant les consignes promotionnelles et la réglementation publicitaire en vigueur.

### **II - 4 Opérations Commerciales**

- ◆ Participe à la préparation et la mise en œuvre des animations commerciales pour garantir son bon déroulement (stock, 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...).
  - ◆ Contrôle que les produits respectent les obligations légales en termes d'opérations commerciales (affichage prix, respect des dates,...).
-

## **II – 5 Gestion**

- ◆ Respecte les objectifs de chiffre d'affaires et suit les indicateurs (taux de service, taux de transformation, panier moyen, taux de vente mur, quali plus, qualimétrie, encours clients, stocks, remise...).
- ◆ Analyse les performances économiques des familles de produits en collaboration avec son responsable et définit les actions à mettre en place pour améliorer sa performance.
- ◆ S'assure du respect des encours clients et met en place des actions pour les réduire
- ◆ Applique et respecte les procédures liées à la gestion et au contrôle des stocks et des flux produits :
  - \* Vérifie la présence et la mise à jour régulière des fiches de stock de ses produits pour anticiper tout sur-stock ou risque de rupture. Les met en place s'il constate leur absence.
  - \* Contrôle l'approvisionnement de ses meilleures ventes produits dans les quantités optimales pour la catégorie de son magasin. Alerte le responsable de magasin en cas de besoin.
  - \* Suit l'état des stocks des produits et propose à son responsable de magasin, des actions ponctuelles sur les stocks « dormants » dans le respect des règles société pour libérer de la surface pour les nouveautés.
  - \* Participe aux inventaires pour disposer d'une vision claire et fiable des stocks.

## **III - DEVELOPPEMENT PROFESSIONNEL**

Il utilise les moyens qui lui sont donnés et se donne lui-même les moyens pour développer ses compétences, son implication, son engagement afin d'être le plus responsable et autonome possible dans sa mission. Il vise la performance et est également moteur de son épanouissement professionnel. Il peut solliciter sa hiérarchie notamment en situation de difficultés.

- ◆ Remplit chaque jour, le registre des horaires individualisés (cahier des présences) en magasin.
- ◆ Applique et respecte les procédures administratives RH.
- ◆ 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.
- ◆ Participe aux rendez-vous managériaux organisés 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.

## **IV - SECURITE**

Il applique et respecte les procédures liées à la sécurité des personnes et des biens et contribue à la prévention des risques par l'information qu'il peut communiquer à ses responsables.

- ◆ Connaît et respecte les règles et documents de sécurité en magasin (DUER...).
-

- ◆ 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 équipes ou les clients (maintenance, sécurité, amiante, ...).
- ◆ Remplit le carnet de bord en cas d'utilisation d'un véhicule de service.

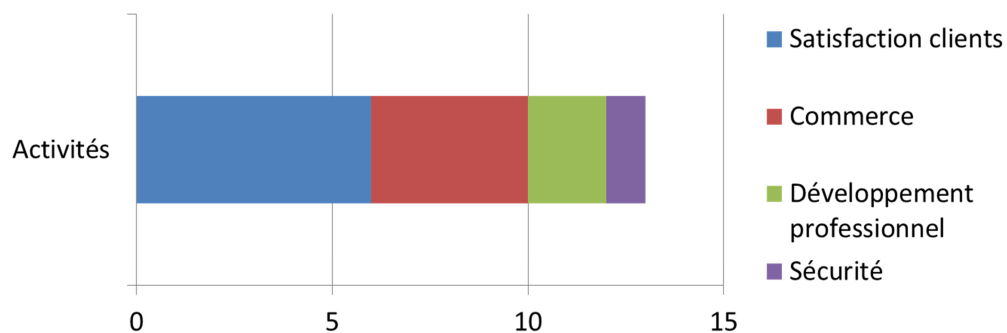
### **Annexe 1 : Identité collaborateur**

- Expert
- A l'écoute
- Exigeant
- Innovant
- Accessible
- Empathique
- Sérieux
- Curieux

### **Annexe 2 : Indicateurs de pilotage**

1. CA
  2. Taux de remise
  3. Taux de service
  4. Panier moyen
  5. Taux de transformation
  6. Taux de commande avec mail
  7. Taux de relance devis
  8. Taux de concrétisation devis
  9. Taux de vente mur
  10. Dette client
  11. Productivité vente
  12. Pourcentage sms/e-mail
  13. Taux de résolution de litiges
-

### Annexe 3 : Ventilation indicative des activités



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



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

---