

Filière Métier	COMMERCE	V3
METIER	Conseiller de vente (H/F)	04/07/2024

© Bleu : Confirmé © Vert : Expert

MISSION GÉNÉRALE

Dans le cadre de la politique commerciale de la marque, le conseiller de vente participe au développement du chiffre d'affaires. Il assure la satisfaction et la fidélisation de la clientèle.

ACTIVITÉS PRINCIPALES (réalisées en tout ou partie)

Développement du chiffre d'affaires / Fidélisation

- Accueille les clients
- Vend à travers les différentes étapes de la vente et crée une relation personnalisée (de l'approche, à la conclusion)
- Encaisse et contrôle les moyens de paiement
- Met en place les opérations commerciales
- Applique les process de gestion du flux clients (zoning, caisse relais, tickets d'attente, mobilité...)
- Propose le programme de fidélité et met à jour le fichier client
- Réalise les commandes et les transferts de produits
- Suit les indicateurs de la satisfaction client (enquête de satisfaction, avis...)
- Consulte ses principaux indicateurs de performance (PM, PVM, NAC...) **et est force de proposition pour les faire évoluer**
- Accomplit les tâches d'entretien du magasin selon les standards de la marque
- © • **Suit les principaux indicateurs de performance du magasin (PM, PVM, NAC, tickets, statistiques vitrines...)**
- Expert Vente & Produits :**
- © • Apporte son expertise produit aux clients
- © • Est référent produit et techniques de vente auprès de l'équipe

Services

- Propose les services de la marque
- Réalise le diagnostic et propose une solution adaptée
- Effectue l'ensemble des prestations de services simples réalisables en magasin (perçage d'oreille, changement de pile, gravure, étanchéité, mise à taille bracelet de montre classique...)
- Réalise les prises en charge atelier en affectant les prestations adaptées ou les demandes de devis
- Réalise les reprises d'or **en toute autonomie**
- © • **Traite les litiges clients simples**
- © • **Effectue le suivi des réparations (devis, envoi, réception, retard, ...)**
- Expert Services :**
- © • Traite les litiges clients liés aux Services
- © • Effectue la totalité des prestations de services réalisables en magasin
- © • Propose la création et la personnalisation des bijoux

Merchandising

- Trie et met en vitrine les produits dans le respect des règles
- Gère la tenue des vitrines (propreté, rangement, gainage, ILV, structure)
- Trie et range les produits en réserve dans le respect des règles
- © • **Adapte le tri produit à la fluctuation du stock**
- Expert Merchandising :**
- © • **Suit les statistiques vitrine et propose des solutions merchandising en cohérence avec la stratégie du parcours client**

Respect des procédures et de la sécurité en magasin

- Applique les règles et les procédures de sécurité (personnel, magasin, caisse, vente, produits, services, matériel de protection)
- Ouvre et ferme le magasin
- Gère le traitement des caisses et réalise les remises bancaires informatiques
- Réceptionne et enregistre les produits
- Prépare et remet les Click and Collect
- Réalise les inventaires et recherche les potentiels manquants
- Respecte les procédures de recyclage des produits (acide, pile...)
- © • **Organise, contrôle les inventaires**
- © • **Effectue le suivi des commandes**

Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)

- Respecte la politique RSE du Groupe



Tous les experts : Transmission de l'expertise

- © • Véritable référent, apporte son expertise aux clients et à l'équipe sur un ou plusieurs domaines spécifiques (Merchandising, Services, Vente)
- © • Participe à l'intégration des nouveaux entrants du magasin et ponctuellement du bassin d'emploi en transmettant son expertise
- © • Accompagne la montée en compétence des équipes sur ses domaines d'expertise
- © • Participe, ponctuellement, à des réunions/échanges sur ses domaines d'expertise

Filière Métier	COMMERCE	V3
METIER	Conseiller de vente (H/F)	04/07/2024

COMPÉTENCES METIER CLÉS
• Techniques de vente et de fidélisation
• Connaissance des produits
• Connaissance des offres commerciales
• Techniques de tenue des vitrines
• Services
• Techniques de e-commerce
• Digitalisation
• © Gestion des litiges
• Respect des procédures
• Sécurité des personnes et des biens
• Indicateurs de performance
• Logiciels spécifiques
• © Techniques merchandising et identité visuelle
• © Transmission des compétences

COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES/SOFT SKILLS CLÉS
• Ambassadeur des valeurs d'entreprise
• Sens du commerce
• Culture du résultat
• Sens des responsabilités
• Intégrité et éthique
• Gestion des émotions
• Rigueur et fiabilité
• © Pédagogie

CHEMINS DE CARRIÈRE POSSIBLES
 Passerelle entrante
Chargé de la relation client
Assistant administratif
Opérateur logistique polyvalent
 Passerelle sortante
Chargé de la relation client
Spécialiste Merchandising et Stock
Responsable Services
Opérateur logistique polyvalent
Assistant administratif
Manager des ventes
Responsable Magasin
Retail Merchandiser

Degré de proximité par rapport au métier  proche  atteignable  éloigné