

Filière Métier	COMMERCE	V2
METIER	Manager des ventes (H/F)	14/12/2022

Ajouts vs 2016

## MISSION GÉNÉRALE

Dans le cadre de la politique commerciale de la marque, le manager des ventes assure le développement du chiffre d'affaires et la fidélisation de la clientèle. Il participe à l'animation des ventes et au management de l'équipe.

## 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 et anime les opérations commerciales
- Anime l'équipe sur la qualité d'accueil, de vente et de satisfaction client quel que soit le canal
- Participe à l'animation de la politique commerciale (merchandising, services, fidélisation)
- Gère le flux multi-clients (zoning, caisse relais, tickets d'attente, mobilité...)
- Anime la satisfaction client auprès de son équipe (carte de fidélité, mise à jour fichier clients, questionnaire, avis...)
- Analyse les performances (statistiques, IDP...), propose et accompagne les plans d'action en collaboration avec le Directeur de magasin
- Organise et participe à l'entretien du magasin selon les standards de la marque

### Services

- Propose les services de la marque
- Réalise le diagnostic et propose une solution adaptée
- Effectue l'ensemble des prestations de services réalisables en magasin (perçage d'oreille, changement de pile, gravure, étanchéité, mise à taille bracelet...)
- Réalise les prises en charge atelier en affectant les prestations adaptées ou les demandes de devis
- Propose la création, la personnalisation des bijoux
- Effectue le suivi des réparations (devis, envoi, réception, retard...)
- Réalise les reprises d'or en toute autonomie
- Traite les litiges clients
- Participe à l'animation de la politique Services auprès de l'équipe

### 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

### Merchandising (suite)

- Participe à l'animation de la politique merchandising
- Analyse les statistiques vitrine et propose des solutions merchandising en cohérence avec la stratégie du parcours client

### Animation de l'équipe en collaboration avec le Directeur de magasin

- Participe au recrutement et à l'intégration
- Participe à l'organisation de l'activité et s'assure de la qualité d'exécution (planification et répartition des tâches, zoning, gestion des priorités, opérations commerciales, merchandising...)
- Participe à la gestion quotidienne du management : fixe des objectifs, délègue, fait des feedbacks et recadre si nécessaire
- Communique régulièrement auprès de l'équipe : planifie des rituels, fait des lancements de journée et d'opérations
- Relaye l'information à l'équipe et la remonte à sa hiérarchie
- Forme, entraîne et débriefe les équipes (observation et débrief de vente, quiz, jeux, e-learning...)
- Participe à la mise en œuvre du plan de développement des collaborateurs
- Participe à l'accompagnement des équipes dans les évolutions du Groupe (métier, digitalisation...)

### Respect des procédures et de la sécurité en magasin

- Applique et fait appliquer les règles et les procédures de sécurité (personnel, magasin, caisse et banque, vente, produits, services, matériel de protection...)
- Organise et participe aux ouvertures et fermetures de magasin
- Participe à l'application des procédures administratives et légales
- Contrôle la caisse, réalise les remises bancaires informatiques et réalise les dépôts en banque
- Contrôle la réception des produits, les réassorts, les commandes de fournitures
- Participe à la gestion du stock et s'assure de la bonne réalisation des inventaires
- Veille à la réalisation des Click & Collect
- Respecte et fait respecter les procédures de recyclage des produits (acide, pile...)

### Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)

- Respecte la politique RSE du Groupe

Filière Métier	COMMERCE	V2
METIER	Manager des ventes (H/F)	14/12/2022

### COMPÉTENCES METIER CLÉS

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

### COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES/SOFT SKILLS CLÉS

- Ambassadeur des valeurs d'entreprise
- Sens du commerce
- Culture du résultat
- Sens des responsabilités
- Confidentialité des données
- Intégrité et éthique
- Gestion des émotions
- Rigueur et fiabilité

### CHEMINS DE CARRIÈRE POSSIBLES



#### Passerelle entrante

Conseiller de vente confirmé  
Conseiller de vente référent



#### Passerelle sortante

Responsable de magasin  
Directeur de magasin  
Chargé opérations merchandising  
Resp. opérations merchandising  
Formateur merchandising  
Manager de proximité (service client et logistique)

Degré de proximité par rapport au métier



proche



atteignable



éloigné