

MISSION GÉNÉRALE

Dans le cadre de la politique commerciale de la marque, le responsable de magasin assure le développement du chiffre d'affaires et la fidélisation de la clientèle. Il anime son équipe et assure le bon fonctionnement de son magasin.

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)
- Met en place et anime les opérations commerciales
- S'assure de la qualité d'accueil, de vente et de satisfaction client quel que soit le canal
- Met en œuvre et anime 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...), définit et met en œuvre les plans d'action en collaboration avec le Directeur de Secteur
- S'assure que l'entretien du magasin est en cohérence avec les standards de la marque
- Réalise une veille permanente de son environnement économique (concurrence, centres commerciaux, association des commerçants...)

Services

- Anime la politique Services auprès de ses collaborateurs et s'assure qu'ils réalisent des diagnostics adaptés et proposent des solutions en cohérence
- 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 et la personnalisation des bijoux
- Réalise les reprises d'or
- Gère les clients à fort enjeu et les demandes complexes

Merchandising

- Anime et met en œuvre la politique merchandising de la marque
- Analyse les statistiques vitrine et propose des solutions merchandising en cohérence avec la stratégie du parcours client

Management de l'équipe

- Recrute et met en œuvre le parcours d'intégration
- Organise l'activité pour garantir une qualité d'exécution (planification et répartition des tâches, zoning, gestion des priorités, opérations commerciales, merchandising...)
- Gère les situations quotidiennes de 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
- Relaie l'information à l'équipe et la remonte à sa hiérarchie
- Accompagne les équipes dans les évolutions du Groupe (métier, digitalisation...)

Développement de l'équipe

- Accompagne le développement individuel de ses collaborateurs (entretiens mensuels, annuels, plan de développement...)
- Porte le projet professionnel du collaborateur auprès de la hiérarchie et des RH
- Forme, entraîne et débrieve les équipes (observation et débrief de vente, quiz, jeux, e-learning...)
- Déetecte les profils évolutifs et favorise leur mobilité

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
- Respecte la législation du travail et les accords du Groupe (contrats, affichages obligatoires...)
- Veille au respect des procédures administratives (inventaires, caisse, achats du personnel...)
- Contrôle la caisse, fait les remises bancaires informatiques et réalise les dépôts en banque
- Contrôle la réception des produits, les réassorts, les commandes de fournitures
- Contrôle la gestion du stock et garantit la bonne réalisation des inventaires
- Organise les 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

COMPÉTENCES MÉTIER CLÉS

- Techniques de vente et de fidélisation
- Connaissance des produits
- Connaissance des offres commerciales
- Respect des procédures
- 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
- Pilotage de la performance
- Développement des équipes
- Accompagnement du changement
- 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
- Coopération
- Ecoute active

CHEMINS DE CARRIÈRE POSSIBLES



Passerelle entrante

- Conseiller de vente confirmé
Conseiller de vente référent
Manager des ventes



Passerelle sortante

- Directeur de magasin
Responsable Opérations
Merchandising
Formateur merchandising
Manager de proximité (logistique, service client)