

Filière Métier	COMMERCE	V3
METIER	Responsable services (H/F)	15/05/2025

MISSION GÉNÉRALE

Dans le cadre de la politique commerciale, le responsable services assure la fidélisation de la clientèle et le développement du chiffre d'affaires, à travers les services et garanties de la marque.

ACTIVITÉS PRINCIPALES (réalisées en tout ou partie)

Services et fidélisation

- Accueille le client, le met en confiance
- Réalise un diagnostic complet, le présente au client
- Véritable référent, apporte son expertise aux clients et à l'équipe sur le domaine du service
- Propose au client les solutions adaptées (nettoyage, réparation, échange, contrôle d'étanchéité, gravure...)
- Propose les services et garanties de la marque, présente les opérations commerciales
- Propose la création, la transformation et la personnalisation de bijoux
- Traite les objections
- Propose le programme de fidélité et met à jour le fichier client
- Assure le suivi des dossiers clients du début à la fin et s'assure de la continuité de ce suivi en son absence
- Réalise les reprises d'or en toute autonomie en respectant les règles de sécurité en vigueur
- Consulte et suit les principaux indicateurs de performance de son rayon

Organisation et gestion de l'espace services

- Veille à la propreté et à l'aspect fonctionnel de l'espace services (classement, rangement...) et propose des optimisations
- S'assure de la conformité de l'affichage client (cours de l'or, métaux, moyens de paiement...)
- Réalise les inventaires relatifs à son rayon
- Assure le suivi des réparations et des devis, effectue les relances nécessaires
- Prend soin du matériel utilisé
- Anticipe et gère les commandes de matériel

Respect des procédures et de la gestion administrative

- Applique 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 dans le respect des règles
- Contrôle la caisse, fait les remises bancaires informatiques et réalise les dépôts en banque
- Participe à la bonne réception et à l'enregistrement des produits
- Participe à la réalisation des commandes, transferts de produits, demandes d'étiquettes
- Participe au rangement du stock et des réserves
- Participe à la réalisation des inventaires dans le respect des règles
- Respecte les processus de recyclage (acide, pile...)

Animation de l'équipe

- Transmet à l'équipe son expertise sur les services
- Organise la continuité de l'espace services en son absence
- Anime la politique Services auprès de l'équipe

Missions ponctuelles

- Participe aux activités de vente du magasin sur les pics d'affluence client
- Participe, ponctuellement, à des réunions/échanges sur ses domaines d'expertise


Transmission de l'expertise

- Participe à l'intégration et à la montée en compétences des collaborateurs du magasin et ponctuellement du bassin d'emploi en transmettant son expertise
- Participe, si besoin, à la formation des équipes sur les basiques
- Vérifie que les équipes appliquent les procédures de prise en charge

Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)

- Respecte la politique RSE du Groupe

Filière Métier	COMMERCE	V3
METIER	Responsable services (H/F)	15/05/2025

COMPÉTENCES METIER	COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES/SOFT SKILLS	CHEMINS DE CARRIÈRE POSSIBLES
<ul style="list-style-type: none"> • Services • Connaissance des offres commerciales • Techniques de vente et de fidélisation • Connaissance des produits • Techniques de e-commerce • Digitalisation • Gestion des litiges • Respect des procédures • Sécurité des personnes et des biens • Indicateurs de performance • Logiciels spécifiques • Planification et organisation • Transmission des compétences 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Force de proposition • Pédagogie 	<div>  Passerelle entrante </div> <div> Conseiller de vente expert Conseiller de vente confirmé </div> <div>  Passerelle sortante </div> <div> Manager des ventes Réparateur polyvalent bijouterie Responsable de magasin </div>

Degré de proximité par rapport au métier



proche



atteignable



éloigné