

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

COMPÉTENCES MÉTIER

- 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

COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES/SOFT SKILLS

- 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

CHEMINS DE CARRIÈRE POSSIBLES



Passerelle entrante

Conseiller de vente expert
Conseiller de vente confirmé



Passerelle sortante

Manager des ventes
Réparateur polyvalent bijouterie
Responsable de magasin

Degré de proximité par rapport au métier

proche atteignable éloigné