



## Fiche Métier

# Assistant(e) au Responsable de Magasin

**Contribuer à l'atteinte des résultats économiques du magasin en garantissant un service irréprochable à nos clients, dans le respect des règles et procédures internes et par l'animation de l'équipe.**

## LES SAVOIRS, SAVOIRS-FAIRE, SAVOIRS-ÊTRE

### SAVOIRS

- Projets et organisation du groupe
- Produits et services
- Techniques d'accueil, de vente et de merchandising
- Base droit commercial et droit du travail
- Base de la gestion
- Bureautique

### SAVOIRS-FAIRE

- Pratique du management
- Pratique du merchandising
- Fondamentaux du contact client
- Mise en œuvre et suivi d'un plan d'actions
- Gestion des priorités

### SAVOIRS-ÊTRE

- Leadership
- Exemplarité
- Capacité d'adaptation
- Autonomie
- Proactivité
- Rigueur

### **1. MANAGEMENT – « J'anime mon équipe »**

- Accompagne les nouveaux collaborateurs dans leur intégration au sein du groupe et favorise le transfert de compétences
- Anime en collectif
- Organise le travail de son équipe (plannings hebdo, planning activités) et en évalue les performances
- Délègue et contrôle la mise en œuvre d'activités dont il a la charge
- S'assure que chaque collaborateur dispose des moyens nécessaires pour atteindre les objectifs fixés
- Veille au bon climat social
- Traite et relaie la communication interne

### **2. COMMERCE – « Je satisfais mes clients »**

#### Accueil

- Assure le rangement et la propreté du magasin et des abords à tout instant
- Accueille et quitte chaque client en magasin et au téléphone, dans le respect des normes de l'enseigne

#### Vente

- Connaît et pratique les étapes de la vente
- Sait vendre tous les produits du magasin
- Suit toutes les formations assignées dont modules E-Learning dans les délais fixés
- Propose les produits stratégiques pour l'entreprise (marques propres) ainsi que des produits complémentaires et additionnels
- Maîtrise les outils mis à disposition pour fidéliser les clients (carte de fidélité, outils CRM)

- Propose et explique les différents services MAXI ZOO (échanges, crédits, carte de fidélité, remboursement...)
- Traite les réclamations et litiges clients liées aux produits de son périmètre et apporte une solution à chaque demande
- Est à l'écoute et relaie les remontées clients

#### Encaissement

- Réalise l'ensemble des opérations d'encaissement conformément aux procédures
- Garantit la gestion de son fond de caisse : opération d'ouverture, encaissement, fermeture
- Garantit l'exploitation optimum du pôle caisse : espace propre et rangé, fonds de caisse et codes individualisés, consommables, monnaie
- Effectue le contrôle des mouvements de caisse, les remises clients, les retours, les échanges, contrôle ouverture et fermeture

### **3. LINEAIRE – « J'optimise la présentation de mes produits »**

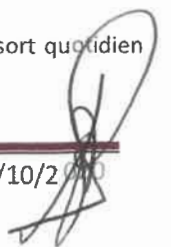
#### Réception

- Contrôle la quantité et qualité des livraisons, organise et optimise le traitement dans le respect des procédures
- Traite la livraison dans le respect des procédures et en limitant la casse
- Maintien la réserve propre et rangée

- Utilise les appareils de levage dans le respect des règles de sécurité et de son activité

#### Merchandising

- Assure la mise en rayon, le rangement et le réassort quotidien des produits





- Maitrise et met en œuvre les plans et règles merchandising de l'enseigne (implantation des nouveaux produits, ILV, PLV, agencement)
- Propose les produits à mettre en avant (TG, nez de caisse) selon les objectifs commerciaux, consignes réseau et opérations commerciales

- Assure l'implantation et la théâtralisation des opérations commerciales (soldes, ILV, PLV, TG) dans son périmètre

#### 4. GESTION – « Je gère mon activité »

##### Commerciale

- Propose et met en œuvre des plans d'actions pour développer la performance de son activité
- Gère ses priorités et adapte son organisation en fonction des contraintes de son activité
- Traite les échanges (négociations et litiges) fournisseurs
- Remonte les informations pertinentes aux différents services centraux (Ass. Comm., Achats, compta,...)

##### Flux de marchandises et financiers

- Organise et garantit l'application des plans d'actions
- Réalise les commandes selon le planning et l'assortiment du magasin
- Garantit une gestion optimum du stock de son périmètre (magasin et réserve)
- Traite le cycle de vie des produits de son périmètre, minimise les périmés et la démarque
- Garantit l'application des procédures flux de marchandises et financiers conformément aux procédures
- Prépare et organise les inventaires

##### Administratif

- Réalise les activités administratives et transmet les documents au siège dans les délais

- Participe à la gestion administrative du personnel
- Prépare ses entretiens individuels fixés par son supérieur hiérarchique

##### Sécurité des biens et des personnes

- Garantit la gestion administrative de la caisse conformément aux process (Sales guidelines)
- Gère les problèmes techniques
- Sécurise tous les produits sensibles, met en œuvre et respecte les règles de stockage
- Assure l'ouverture et la fermeture du magasin
- S'assure que les allées du magasin soient dégagées, les issues de secours accessibles, l'éclairage, les RIA et extincteurs opérationnels
- Connait et pratique les "Gestes et Postures" en matière de manutention
- Assure un environnement sécurisé pour l'équipe et les clients
- Applique et fait appliquer les procédures de sécurité des biens et des personnes (registre de sécurité, port des chaussures, AT, visites médicales,...)
- Garantit que tous les produits vendus satisfont aux exigences de sécurité et de réglementation



## Fiche Métier

# Vendeur(se) magasin C600

**Contribuer à l'atteinte des résultats économiques du magasin en garantissant un service irréprochable à nos clients, dans le respect des règles et procédures internes.**

## LES SAVOIRS, SAVOIRS-FAIRE, SAVOIRS-ÊTRE

### SAVOIRS

- Projets et organisation du groupe
- Produits et services
- Normes de stockage
- Techniques d'accueil, de vente et de merchandising

### SAVOIRS-FAIRE

- Pratique du merchandising
- Fondamentaux du contact client
- Mise en œuvre des préconisations merchandising
- Mise en œuvre des procédures internes

### SAVOIRS-ÊTRE

- Disponibilité/Écoute
- Capacité d'adaptation
- Autonomie/Dynamisme
- Esprit d'équipe
- Rigueur

## 1. COMMERCE – « Je satisfais mes clients »

### Accueil

- Assure le rangement et la propreté du magasin et des abords à tout instant
- Accueille et quitte chaque client en magasin et au téléphone, dans le respect des normes de l'enseigne

### Vente

- Connaît et pratique les étapes de la vente
- Sait vendre tous les produits du magasin
- Suit toutes les formations assignées dont modules E-Learning dans les délais fixés
- Propose les produits stratégiques pour l'entreprise (marques propres) ainsi que des produits complémentaires et additionnels

- Maîtrise les outils mis à disposition pour fidéliser les clients (carte de fidélité, outils CRM)
- Propose et explique les différents services MAXI ZOO (échanges, crédits, carte de fidélité, remboursement...)
- Est à l'écoute et relaie les remontées clients

### Encaissement

- Réalise l'ensemble des opérations d'encaissement conformément aux procédures
- Garantit la gestion de son fond de caisse : opération d'ouverture, encaissement, fermeture
- Garantit l'exploitation optimum du pôle caisse : espace propre et rangé, fonds de caisse et codes individualisés, consommables, monnaie

## 2. LINEAIRE – « J'optimise la présentation de mes produits »

### Réception

- Contrôle la quantité et qualité des livraisons, organise et optimise le traitement dans le respect des procédures
- Traite la livraison dans le respect des procédures et en limitant la casse
- Maintient la réserve propre et rangée
- Utilise les appareils de levage dans le respect des règles de sécurité et de son activité

### Merchandising

- Assure la mise en rayon, le rangement et le réassort quotidien des produits
- Maîtrise et met en œuvre les plans et règles merchandising de l'enseigne (implantation des nouveaux produits, ILV, PLV, agencement)
- Assure l'implantation et la théâtralisation des opérations commerciales (soldes, ILV, PLV, TG) dans son périmètre.

## GESTION – « Je gère mon activité »

### Commerciale

- Gère ses priorités et adapte son organisation en fonction des contraintes de son activité

### Flux de marchandises et financiers

- Réalise les commandes selon le planning et l'assortiment du magasin

- Traite le cycle de vie des produits de son périmètre, minimise les périmés et la démarque

### Administratif

- Prépare ses entretiens individuels fixés par son supérieur hiérarchique



### Sécurité des biens et des personnes

- Sécurise tous les produits sensibles, met en œuvre et respecte les règles de stockage
- Assure l'ouverture et la fermeture du magasin

- S'assure que les allées du magasin soient dégagées, les issues de secours accessibles, l'éclairage, les RIA et extincteurs opérationnels
- Connait et pratique les "Gestes et Postures" en matière de manutention
- Assure un environnement sécurisé pour l'équipe et les clients.