

Adjoint au chef de rayon

Animateur des ventes / Animateur commercial



ACTIVITÉS ET COMPÉTENCES

Assurer la gestion de la relation client

Cordonner et gérer l'accueil client
 Accueillir le client en créant une relation de confiance
 Appréhender les attentes du client, le renseigner, l'orienter, l'accompagner dans l'espace de vente
 Repérer le parcours client pour identifier les opportunités de vente de biens et services
 Promouvoir les offres commerciales, les services et le programme de fidélisation client
 Traiter les réclamations des clients
 Prendre congé du client

Assurer l'animation de la vente en accompagnant la mise en œuvre les protocoles définis au sein de l'enseigne pour une approche client personnalisée

Prendre le relai des conseillers de vente pour des ventes complexes, à enjeu commercial, des clients plus importants
 Identifier les besoins, conseiller et vendre des produits et services spécialisés ou complexes dans un environnement omnicanal
 Appliquer un cérémonial client adapté pour personnaliser la vente
 Adopter une approche et une posture émotionnelle pour engendrer une expérience client unique, une expérience shopping unique
 Partager, en utilisant les techniques du storytelling, les valeurs de la marque, de l'enseigne, au regard des enjeux sociétaux significatifs pour le client
 Être prescripteur de tendances auprès du client pour les accompagner dans un processus de découverte et d'inspiration
 Proposer et vendre des produits ou services complémentaires, des montées en gamme
 Identifier les hésitations du client et développer un argumentaire adapté
 Conclure la vente
 Réaliser des opérations d'encaissements en appliquant, le cas échéant, les règles de détaxe

Organiser et gérer la surface de vente

Veiller à la mise en œuvre des règles du merchandising : implantation, présentation et mise en valeur des produits sur l'espace de vente selon les règles définies
 Préparer et mettre les produits en rayon, dans le linéaires
 Veiller à la bonne tenue marchande du rayon, de la surface de vente : rayons approvisionnés, retrait des articles non conformes, maintien de l'attractivité de l'espace de vente, affichage des prix et éléments de signalétique conformes aux normes en vigueur, attractivité de l'espace de vente, propriété du rayon ou de l'espace de vente...
 Faire appliquer les règles de sécurisation des produits et de démarque inconnue
 Faire appliquer des règles d'hygiène et de sécurité

Participer à la gestion des stocks et des marchandises

Participer à la réalisation des inventaires
 Veiller à l'approvisionnement et au réassortiment du point de vente
 Réceptionner et contrôler les livraisons

Assurer la mise en œuvre des animations commerciales

Accompagner la mise en place des animations et opérations commerciales
 Participer à la veille concurrentielle sur la zone de chalandise
 Participer à la réalisation des inventaires
 Suivre les indicateurs de performance commerciale du point de vente

Animer et participer à la gestion de l'équipe

Participer à l'organisation et à la planification de l'activité de l'équipe : planning, prises et fins de postes, pauses, ...
 Assister et accompagner les vendeurs dans la vente et la relation client, en assurant un transfert de savoirs
 Participer à l'organisation et à la gestion de l'activité de l'équipe (planning, suivi, ...)
 Diffuser les informations aux équipes
 Faciliter l'intégration des nouveaux arrivants

ACCÈS CERTIFIANT

RNCP29740 - Licence Professionnelle - Commerce et distribution (fiche nationale) (N6) / Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche

RNCP36534 - Responsable de distribution omnicanale (N6) / CCI France – Réseau Negoventis

RNCP37005 - Manager commerce retail (N6) / INSTITUT CARREL

RNCP37075 - Chargé du développement commercial (N6) / La compagnie de formation – Pigier

RNCP35675 - Responsable de stratégie marketing et communication mode (N6) / ICD
 - Institut international du commerce et du développement

Avec expérience professionnelle :

RNCP34031 - BTS - Management commercial opérationnel (N5) / Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation

RNCP36141 - Gestionnaire d'unité commerciale (N5) / CCI France - Réseau Negoventis

RNCP38676 - TP - Manager d'unité marchande (N5) / Ministère du travail du plein emploi et de l'insertion

PERSPECTIVE D'ÉVOLUTION IMMÉDIATE

Manager

Autres appellations :

Responsable de rayon / Responsable de point de vente / Manager des ventes / Sales Manager



Nouvelles activités

Veiller à une bonne gestion de la relation client

- Veiller à la garantie de la qualité de l'accueil client et du service apporté dans un environnement omnicanal
- Accompagner les collaborateurs

Compétences liées

Bloc de compétences du [RNCP29740 - Licence Professionnelle - Commerce et distribution \(fiche nationale\)](#) (N6): BC06 – Mise en œuvre de stratégies marketing et commercialisation

OU

Bloc de compétences du [RNCP37005 - Manager commerce retail](#) (N6)/INSTITUT CARREL: BC01 - Optimiser l'organisation et la gestion d'un espace de vente

OU

Bloc de compétences du [RNCP36534 - Responsable de distribution omnicanale](#)(N6)/ CCI France: BC02 – Pilotage de l'activité d'une unité commerciale sur ses canaux physiques et digitaux

Dispositif

CPRO – Pro-A –
CTP – PDC – AFI

Organiser et gérer le point de vente

- Veiller au respect du plan de merchandising
- Superviser la mise en rayon
- Mettre en place des opérations et animations commerciales
- Veiller à la bonne tenue marchande de l'espace de vente : rayons approvisionnés, retrait des articles non conformes, maintien de l'attractivité de l'espace de vente, affichage des prix et éléments de signalétique conformes aux normes en vigueur, attractivité de l'espace de vente, propreté du rayon ou de l'espace de vente...
- Veiller à l'application des règles de sécurisation des produits et de prévention de démarque inconnue
- Veiller au respect des règles d'Hygiène, Qualité, Environnement et Sécurité

Bloc de compétences du [RNCP29740 - Licence Professionnelle - Commerce et distribution \(fiche nationale\)](#) (N6): BC06 - Mise en œuvre de stratégies marketing et commercialisation

OU

Bloc de compétences du [RNCP37005 - Manager commerce retail](#) (N6)/INSTITUT CARREL: BC01 - Optimiser l'organisation et la gestion d'un espace de vente

OU

Bloc de compétences du [RNCP36534 - Responsable de distribution omnicanale](#)(N6)/ CCI France: BC02 – Pilotage de l'activité d'une unité commerciale sur ses canaux physiques et digitaux

CPRO – Pro-A –
CTP – PDC – AFI

Assurer le développement commercial du point de vente

- Participer à la construction de l'offre du rayon, de l'espace de vente
- Participer à la définition des objectifs commerciaux du point de vente
- Assurer la gestion budgétaire du point de vente
- Suivre et analyser la performance commerciale
- Assurer la mise en œuvre de plans d'actions et d'actions correctives pour le développement des ventes et de la performance commerciale

Bloc de compétences du [RNCP29740 - Licence Professionnelle - Commerce et distribution \(fiche nationale\)](#) (N6): BC06 - Mise en œuvre de stratégies marketing et commercialisation

OU

Bloc de compétences du [RNCP37005 - Manager commerce retail](#) (N6)/INSTITUT CARREL: BC01 - Optimiser l'organisation et la gestion d'un espace de vente

OU

Bloc de compétences du [RNCP36534 - Responsable de distribution omnicanale](#)(N6)/ CCI France: BC02 – Pilotage de l'activité d'une unité commerciale sur ses canaux physiques et digitaux

CPRO – Pro-A –
CTP – PDC – AFI

Gérer les stocks et les marchandises

- Contrôler les stocks
- S'assurer de l'approvisionnement et du réassortiment du point de vente
- Veiller à une rotation optimale des stocks et des marchandises
- Superviser la réception et les contrôle des livraisons
- Superviser la mise en réserve des marchandises
- Participer éventuellement à la gestion d'un portefeuille de fournisseurs
- Assurer la réalisation des inventaires

Bloc de compétences du [RNCP29740 - Licence Professionnelle - Commerce et distribution \(fiche nationale\)](#) (N6): BC06 - Mise en œuvre de stratégies marketing et commercialisation

OU

Bloc de compétences du [RNCP37005 - Manager commerce retail](#) (N6)/INSTITUT CARREL: BC01 - Optimiser l'organisation et la gestion d'un espace de vente

OU

Bloc de compétences du [RNCP36534 - Responsable de distribution omnicanale](#)(N6)/ CCI France: BC02 – Pilotage de l'activité d'une unité commerciale sur ses canaux physiques et digitaux

CPRO – Pro-A –
CTP – PDC – AFI



Nouvelles activités

Manager les équipes

- Organiser et gérer les plannings en s'assurant de leur cohérence
- Définir et communiquer les objectifs commerciaux des équipes
- Organiser auprès des équipes la mise en œuvre des lancements d'animation commerciale
- Assurer le suivi du travail des équipes
- Accompagner et coacher les conseillers de vente dans le cérémonial de vente et d'accueil, la création de relations commerciales personnalisées avec les clients via les outils numériques
- Animer et motiver les équipes
- Appliquer la réglementation du travail

Compétences liées

Bloc de compétences du [RNCP37005 - Manager commerce retail](#) (N6)/INSTITUT CARREL: BC03 - Animer et manager une équipe pour garantir la performance de l'entreprise

OU

Bloc de compétences du [RNCP37005 - Manager commerce Retail](#) (N6)/INSTITUT CARREL: BC03 - Manager l'équipe commerciale

OU

Bloc de compétences du [RNCP36534- Responsable de distribution omnicanale](#)(N6)/ CCI France: BC03 - Management des équipes de l'unité commerciale dans un contexte de vente omnicanal

OU

Bloc de compétences du [RNCP29740 - Licence Professionnelle - Commerce et distribution \(fiche nationale\)](#)(N6)/: BC07 - Management et animation d'équipe

Dispositif

C PRO – Pro-A –
CTP – PDC – AFI

Gérer les ressources humaines

- Définir les besoins en personnel
- Participer au recrutement de nouveaux collaborateurs
- Organiser et veiller à l'intégration des nouveaux collaborateurs
- Réaliser les entretiens professionnels
- Évaluer les collaborateur
- Identifier les besoins en compétences des collaborateurs
- Participer au développement des compétences de l'équipe

Bloc de compétences du [RNCP37005 - Manager commerce retail](#) (N6)/INSTITUT CARREL: BC03 - Animer et manager une équipe pour garantir la performance de l'entreprise

OU

Bloc de compétences du [RNCP37005 - Manager commerce Retail](#) (N6)/INSTITUT CARREL: BC03 - Manager l'équipe commerciale

OU

Bloc de compétences du [RNCP36534- Responsable de distribution omnicanale](#)(N6)/ CCI France: BC03 - Management des équipes de l'unité commerciale dans un contexte de vente omnicanal

OU

Bloc de compétences du [RNCP29740 - Licence Professionnelle - Commerce et distribution \(fiche nationale\)](#)(N6)/: BC07 - Management et animation d'équipe

C PRO – Pro-A –
CTP – PDC – AFI