

Commerce des enseignes de la chaussure

Fiche métier : Adjoint·e / assistant·e de magasin

Famille : réseau commercial – Autre libellés : Responsable adjoint·e ; Assistant·e du responsable de magasin
Code ROME et PCS : D1301 – Management de magasin de détail ; 462b – Maîtrise de l'exploitation des magasins de vente

→ L'adjoint·e / assistant·e de magasin seconde le·la directeur·trice du magasin dans ses missions et le·la remplace en cas d'absence. Il·elle assure la gestion et l'animation commerciale du point de vente. Il·elle est garant·e de l'application des consignes par le personnel et contribue à la mise en œuvre de la stratégie commerciale et merchandising définie par la direction et du respect de l'image de l'enseigne. Il·elle concourt au développement du chiffre d'affaires du point de vente, peut assister la direction dans la gestion administrative du magasin et pour le reporting de l'activité. Il·elle participe à la gestion du personnel et veille à l'implication de l'équipe dans le développement du magasin et l'atteinte des objectifs.

ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL ET RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES ET EXTERNES

- Ce métier s'exerce au sein de boutiques de chaussures ou de Grandes Surfaces Spécialisées (GSS) succursalistes dirigées en propre par une entreprise tête de réseau (un groupe) et implantées en centre-ville, dans des centres commerciaux ou en périphérie des centres urbains.
- En interne, l'adjoint·e / assistant·e de magasin est en relation avec l'ensemble du personnel du magasin, le·la directeur·trice de magasin et ponctuellement avec le·la responsable régional·e, les services administratifs ou de gestion (siège).
- À l'externe, il·elle est en relation avec la clientèle, les livreurs.
- Le métier d'adjoint·e / assistant·e de magasin est présent dans les succursales de tailles importantes.

ACTIVITÉS

Activités principales

Organisation commerciale

- Veille à la mise en œuvre de la stratégie commerciale de l'enseigne dans le point de vente.
- Contrôle du bon fonctionnement du magasin : aménagement, présentation, propreté et entretien (maintenance générale du point de vente), mise en valeur des produits, balisage et affichage.
- Gestion du flux de la clientèle : organisation et optimisation des temps de forte affluence.
- Organisation des opérations commerciales dans le respect de la réglementation.
- Participation à l'accueil de la clientèle, au conseil, à la vente, aux opérations d'encaissement et de fidélisation.
- Contrôle des mouvements de caisse.
- Suivi et reporting auprès de sa hiérarchie des résultats obtenus et des objectifs à atteindre en termes de vente et de chiffre d'affaires.
- Supervision des activités de réception des livraisons, rangement en réserve mise en rayon, traitement des retours...
- Organisation des approvisionnements et des réassorts en fonction des ventes, du niveau des stocks et des livraisons.

Gestion de l'équipe de vente

- Organisation optimale de la répartition des tâches, adaptation en fonction de l'affluence, des aléas.
- Supervision de l'activité de l'équipe.
- Appui technique à l'équipe : gestion des conflits, traitement de réclamations de la clientèle, informations sur les produits...
- Retransmission des informations : suivi de l'activité, des résultats obtenus, des plans d'actions et des objectifs définis par le management supérieur.

Activités complémentaires

Organisation commerciale

- Prise en charge de l'ouverture ou de la fermeture du magasin.
- Traitement des litiges avec la clientèle.
- Prise en charge des appels téléphoniques.
- Organisation et préparation des inventaires.

Gestion administrative

- Remises de recettes en banque.
- Participation à la gestion administrative du magasin (fournitures, suivi de la facturation...).

Gestion d'équipe de vente

- Participation à l'élaboration des plannings de l'équipe.
- Participation à la formation du personnel.
- Préparation des réunions d'équipe avec sa hiérarchie

VARIABILITÉ DU MÉTIER

- La part d'activité opérationnelle dédiée spécifiquement à la vente pour l'adjoint·e/assistant·e de magasin peut varier en fonction de la taille, de la localisation du magasin et des périodes de forte affluence.
- L'adjoint·e / assistant·e de magasin intervient principalement dans la gestion opérationnelle du magasin et dans la gestion et l'animation commerciale.
- Il·elle peut être amené·e à remplacer le·la responsable / directeur·trice de magasin lors de son absence.

.../...

COMPÉTENCES

- Degré d'expertise (de 1 à 3)

↳ Compétences transférables vers d'autres métiers

Compétences techniques sur les produits

••• ↳ S'informer sur l'univers de la mode, l'évolution des tendances et les attentes de la clientèle en fonction de la typologie du magasin.

••• ↳ Apporter une expertise technique à la clientèle ou à l'équipe de vente sur les caractéristiques des articles du magasin (matériaux/composition, procédés de fabrication, forme/modèle adapté à la morphologie du pied, qualité, prix, consignes d'entretien).

••• ↳ Identifier les différents produits d'entretien adaptés aux articles.

••• ↳ Identifier les différents services proposés par le magasin.

••• ↳ Mettre à jour ses connaissances sur les produits et services du magasin.

Compétences commerciales

••• ↳ Appréhender la politique commerciale et merchandising de l'enseigne.

••• ↳ Mettre en œuvre un plan d'actions commerciales dans le respect de la politique commerciale et des directives du responsable du magasin.

••• ↳ Maîtriser les techniques de merchandising et proposer des adaptations dans les préconisations de merchandising en fonction de la configuration du magasin, des opérations commerciales, des objectifs de vente.

••• ↳ Organiser et valoriser l'espace commercial.

••• Rapprocher les mouvements de caisse selon les procédures, identifier et signaler les écarts.

••• ↳ Calculer des indicateurs commerciaux et identifier les écarts.

••• ↳ Rendre compte de l'activité et des résultats commerciaux du magasin.

••• ↳ Proposer des actions correctives à sa hiérarchie pour réaliser les objectifs commerciaux et en assurer la mise en œuvre.

••• ↳ Veiller au respect de la législation commerciale (affichage, étiquetage, mise en place des opérations commerciales ou promotionnelles...).

••• ↳ Identifier les différents canaux d'achats possibles proposés par l'enseigne.

••• ↳ Maîtriser les techniques de vente (accueil, conseil, argumentation, vente...) et les outils d'aide à la vente mis en place en magasin.

••• ↳ Maîtriser les techniques de gestion des flux des stocks.

••• ↳ Maîtriser les procédures internes et les outils informatiques spécifiques (encaissement, ouverture et fermeture de caisse, gestion d'un article défectueux, gestion des réclamations, administration des ventes, approvisionnement, suivi des stocks...).

Compétences managériales

••• Organiser le travail de son équipe en gérant les aléas d'activité.

••• Transmettre à l'équipe les consignes et directives et veiller à leurs applications.

••• Veiller à l'application par l'équipe des actions liées aux objectifs commerciaux et au plan de merchandising.

••• Veiller à l'application par l'équipe des procédures en matière de réception et traitement des livraisons.

••• Veiller à l'application par l'équipe des consignes de sécurité et des standards fixés en matière d'entretien du magasin et de présentation (tenue et postures du personnel).

••• Transmettre ses connaissances et pratiques à l'équipe, selon les besoins.

••• Motiver l'équipe pour l'atteinte des objectifs, insuffler une dynamique commerciale.

Compétences organisationnelles et relationnelles

••• Travailler en collaboration étroite avec sa hiérarchie, prendre en compte et appliquer les directives.

••• Organiser son activité et respecter les priorités données par sa hiérarchie.

••• Réagir rapidement en cas d'aléas ou en cas de fluctuations de l'activité et prendre des initiatives adaptées.

••• Donner l'exemple par sa pratique : sens du service client, qualité de l'accueil, disponibilité, écoute, service et conseil.

••• Veiller à une bonne entente au sein de l'équipe.

••• Rendre compte de son activité, communiquer et partager les informations utiles à sa hiérarchie et à l'équipe.

••• Renseigner les tableaux de bord de gestion et de suivi liés à l'activité du magasin et du personnel.

••• S'exprimer à l'oral avec une prise de parole audible et efficace.

FORMATION & ÉVOLUTION

Prérequis et conditions d'accès

→ Les conditions d'accès au métier peuvent varier d'une entreprise à l'autre. En externe, certaines succursales recrutent des débutant·e·s ayant une formation commerciale de niveau BAC+2 ou des personnes ayant déjà eu une expérience confirmée de quelques années dans un poste similaire. En promotion interne, il peut s'agir d'un·e vendeur·euse avec une forte expérience professionnelle, n'ayant pas nécessairement ce niveau de formation, mais suivant un cursus interne pour devenir à terme responsable de magasin

Principales formations et certifications

— BTS Management des unités commerciales (niv. 5)

— BTS Négociation et relation client·e·s (niv. 5)

— DUT Techniques de commercialisation (niv. 5)

— Titre professionnel Manager d'univers marchand (niv. 5)

— Licence Professionnelle Commerce spécialité Commerce et distribution (niv. 6)

Les niveaux sont exprimés selon le cadre national des certifications professionnelles, conformément au décret n° 2019-14 du 8 janvier 2019.

Évolutions professionnelles / Passerelles

→ Les adjoint·e·s / assistant·e·s de magasin peuvent accéder aux fonctions de responsable / directeur·trice de magasin avec une formation adaptée.

Tendance d'évolution du métier

→ Pour les adjoint·e·s / assistant·e·s de magasin, les principales évolutions de leurs compétences s'inscrivent dans le développement des systèmes d'information et outils de reporting des indicateurs commerciaux et parfois de la fréquentation de la clientèle et des ventes réalisées au jour le jour.

→ La montée du e-commerce amène les adjoint·e·s / assistant·e·s de magasin à prendre en charge de nouvelles activités liées au développement de ventes en ligne.