

Fiche métier : conseiller·ère de vente en libre-service

Famille : réseau commercial — Autre libellés : Employé·e de libre service ; Employé·e de service ; Employé·e de rayon — Code ROME et PCS : D1507 – Mise en rayon libre-service ; D1214 – Vente en habillement et accessoires de la personne ; 551a – Employé·e·s de libre service du commerce et magasiniers

→ Le·la conseiller·ère de vente en libre-service est chargé·e de la réception et du traitement des livraisons du magasin (contrôle, déballage, mise en stock...). Il·elle prépare la mise en rayon des articles (étiquetage, antivol...). Il·elle effectue l'approvisionnement ou le réassort des rayons et installe en magasin les articles dans le respect du plan de merchandising de l'enseigne. Il·elle s'assure de la disponibilité et de la qualité des articles et veille à la bonne tenue de sa zone commerciale. Il·elle accueille, oriente et informe la clientèle dans le magasin. Selon l'organisation du magasin, le·la conseiller·ère de vente réalise également les opérations de fidélisation et d'encaissement.

ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL ET RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES ET EXTERNES

- Ce métier s'exerce au sein de Grandes Surfaces Spécialisées (GSS) succursalistes dirigées en propre par une entreprise tête de réseau (un groupe) et principalement implantées en périphérie des centres urbains. Ces points de vente proposent des articles en libre-service « assisté ».
- En interne, le·la conseiller·ère de vente en libre service est en relation avec ses collègues, le·la responsable de magasin ou son adjoint·e, ainsi qu'avec les services supports (siège) ponctuellement.
- À l'externe, il·elle est amené·e à répondre aux sollicitations de la clientèle et est en lien avec les livreurs.
- Le·la conseiller·ère de vente en libre service intervient sur un ou plusieurs rayons selon la taille du magasin.

ACTIVITÉS

Activités principales

Commercial

- Accueil et orientation de la clientèle dans l'espace du point de vente.
- Renseignement de la clientèle en quête d'informations sur le magasin, les articles, les services, l'utilisation des bornes connectées et des applications numériques (si existantes).
- Réalisation des opérations d'encaissement et de fidélisation.
- Contrôle du fond de caisse.
- Traitement des réclamations courantes de la clientèle.
- Rangement, entretien et mise en valeur de l'espace de vente.

Logistique

- Traitement des livraisons : Réception, contrôle de la conformité de la livraison, déballage, mise en stock en réserve et/ou en magasin.
- Préparation de la mise en rayon des articles (étiquetage, antivol, balisage, ...).

- Vérification de l'état du stock (modèles et pointures disponibles, état des réapprovisionnements en cours...).
- Approvisionnement ou réassort des rayons et installation en magasin des articles.
- Traitement des retours (retrait et retours des produits défectueux, retours des invendus, transfert de marchandises...).

Activités complémentaires

Commercial

- Prise en charge de l'ouverture ou de la fermeture du magasin.
- Prise en charge, en magasin, de la clientèle pour les commandes et les réservations en ligne sur le site de l'enseigne.
- Accompagnement ponctuel dans l'acte d'achat à la demande de la clientèle.
- Prise en charge des appels téléphoniques.
- Installation des « promotions » et des « opérations commerciales ».
- Mise à jour du fichier clientèle.
- Prise en compte et transmission des informations et données sur l'activité du point de vente.
- Remises de recettes en banque.

Gestion administrative et reporting

- Participation aux relevés d'inventaire.
- Participation au rangement de la réserve.

VARIABILITÉ DU MÉTIER

- Les enseignes en libre service connaissent un important passage de client·e·s et visiteur·euse·s, le·la conseiller·ère de vente en libre-service doit savoir s'adapter aux flux variables dans les rayons afin de s'assurer de la disponibilité des articles et rester vigilant à la bonne tenue des rayons.
- L'activité est soumise à des variations saisonnières et notamment aux opérations commerciales.

.../...

COMPÉTENCES

●●● Degré d'expertise (de 1 à 3)

↪ Compétences transférables vers d'autres métiers

Compétences commerciales

- ↪ Mettre à jour ses connaissances sur les produits et les services du magasin.
- ↪ Orienter la clientèle dans le magasin.
- ↪ Questionner et écouter le-la client·e pour identifier ses besoins.
- ↪ Accompagner la clientèle dans ses achats (conseil et assistance à la vente).
- ↪ Proposer le programme de fidélisation et réaliser les opérations liées.
- Recevoir le règlement et effectuer les opérations de vérification et d'encaissement nécessaires.
- Rapprocher les mouvements de caisse selon les procédures, identifier et signaler les écarts.
- ↪ Recevoir les réclamations de la clientèle et alerter le responsable.
- ↪ Identifier les différents canaux d'achats possibles proposés par l'enseigne.
- Traiter les retraits de commandes passées sur le site en ligne de l'enseigne (si service existant).
- S'informer et prendre en compte dans son activité les objectifs fixés et les informations transmis par le responsable.
- Utiliser les outils numériques mis en place en magasin (tablette, borne interactive de renseignement et/ou de commande...).

Compétences techniques logistiques

- Contrôler la conformité des livraisons.
- Effectuer les opérations de manutention en utilisant le matériel non motorisé adapté et dans le respect des règles de sécurité.
- Stocker et ranger les produits livrés en réserve ou autre pour les commandes de la clientèle.
- Mettre les protections "antivol", étiqueter les articles pour la mise en rayon.
- Disposer les articles en rayon et en vitrine (si existante) selon le plan de merchandising et les directives du responsable de magasin.
- ↪ Consulter le stock à partir du système d'information du magasin afin d'identifier les éventuelles ruptures, les commandes en cours, la disponibilité... et alerter le responsable.
- Tenir à jour et vérifier la signalétique produit : étiquetage, balisage, affichage promotionnel...
- Vérifier et maintenir la mise en valeur des articles et du magasin.
- Identifier, assurer la traçabilité des produits à retourner et appliquer les procédures de traitement des retours

Compétences organisationnelles et relationnelles

- ↪ Réaliser son activité selon les priorités identifiées dans le rayon et le magasin.

- Comprendre l'implantation et l'organisation du magasin et de la réserve.
- Adopter une tenue et une posture conformes aux standards fixés par l'enseigne.
- ↪ Se rendre disponible en cas de sollicitation de la clientèle.
- ↪ Gérer de manière appropriée les objections et les réclamations.
- Appliquer les procédures internes.
- ↪ Rendre compte de son activité, communiquer et partager les informations utiles à son ou sa responsable et à l'équipe.
- ↪ S'exprimer à l'oral avec une prise de parole audible et efficace.

FORMATION & ÉVOLUTION

Prérequis et conditions d'accès

→ L'accès au métier est possible sans expérience et il n'y a pas de pré-requis en terme de formation initiale. Un passage dans une fonction similaire est apprécié par certaines enseignes (par exemple dans la grande distribution).

Principales formations et certifications

- CAP Employé·e de vente (niv. 3)
- Titre professionnel Employé·e commercial·e en magasin (niv. 3)
- Titre professionnel Vendeur·euse - conseil en magasin (niv. 4)
- BAC professionnel Commerce (niv. 4)
- CQPI Vendeur·euse - conseil en magasin (certificat de qualification professionnelle interbranche)

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 conseillers·ères de vente peuvent accéder à des fonctions d'adjoint·e / assistant·e de magasin. Ils·elles peuvent aussi s'orienter vers des postes de vendeur·euse·s-conseil en boutique implantée en centre-ville ou dans des centres commerciaux.

Tendance d'évolution du métier

→ Pour les conseillers·ères de vente en libre service, les principales évolutions de leurs compétences sont liées à la généralisation du multicanal (prise en charge des commandes internet, click and collect...).

→ Aujourd'hui les entreprises axées sur le libre-service « assisté » attendent aussi des équipes des comportements orientés clientèle avec un renforcement dans leurs missions de conseil et d'accompagnement de la clientèle dans l'acte d'achat.