

# Fiche métier : vendeur·se - conseil en magasin

**Famille : réseau commercial** — **Autre libellés :** Vendeur·euse chaussures ; Vendeur·euse en magasin ; Animateur·trice de vente ; Hôte·esse de vente — **Code ROME et PCS :** D1214 – Vente en habillement et accessoires de la personne ; 554e – Vendeur·euse en habillement et articles de sport

→ Le·la vendeur·euse - conseil en magasin accueille la clientèle en magasin, prend connaissance des demandes et conseille pour le choix d'articles chaussants adaptés. Il·elle procède à la vente, selon la réglementation, la stratégie et les objectifs commerciaux de l'entreprise en effectuant éventuellement une proposition de produits ou services complémentaires. Il·elle conclue la vente par la réalisation des opérations de fidélisation, le cas échéant, et d'encaissement. Il·elle s'assure de la disponibilité et de la qualité des produits, et veille à la bonne tenue de sa zone commerciale.

## ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL ET RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES ET EXTERNES

- En interne, le·la vendeur·euse - conseil en magasin 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 en relation constante avec la clientèle de particuliers.

## ACTIVITÉS

### Activités principales

#### Commercial

- Accueil de la clientèle dans l'espace du point de vente et gestion des flux.
- Renseignement de la clientèle en quête d'informations sur le magasin, les articles, les services, l'utilisation des bornes connectées et des applications numérique (si existantes).
- Conseils techniques à la clientèle sur les articles du magasin.
- Réalisation de la vente et proposition d'articles complémentaires (chaussures, accessoires, maroquinerie, produits d'entretien).
- Réalisation des opérations d'encaissement et de fidélisation.
- Traitement des réclamations courantes de la clientèle.
- Contrôle du fond de caisse.
- 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 selon l'organisation du 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.
- Accompagnement spécifique à la vente : mesure des pointures, chaussage.
- Prise en charge, en magasin, de la clientèle pour les commandes et les réservations en ligne sur le site de l'enseigne (si existant).
- Prise en charge des appels téléphoniques.
- Installation des « promotions » et des « opérations commerciales ».
- Mise à jour du fichier clientèle (si existant).
- 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'inventaires logistiques.
- Participation au rangement de la réserve (si existante).

## VARIABILITÉ DU MÉTIER

- Selon le positionnement (entrée de gamme, moyenne, haut de gamme), l'effectif du magasin et le concept commercial, les activités des vendeur·euse·s-conseil en magasin peuvent varier ainsi que le degré d'exigence de ses compétences.
- Le flux de clientèle est très différent en région parisienne ou dans une grande agglomération et dans une petite ville ou en milieu rural, l'approche de la clientèle nécessite donc une capacité d'adaptation au contexte.
- 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 techniques sur les produits

- ↳ S'informer sur l'univers de la mode, l'évolution des tendances en vue d'apporter des conseils avisés.
- ↳ Apporter une expertise technique à la clientèle sur les articles du magasin (matériaux/composition, procédés de fabrication, forme/modèle adapté à la morphologie du pied, qualité, prix, consignes d'entretien) et s'en servir pour argumenter la vente.
- ↳ 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.
- Mesurer la pointure d'un-e client-e.
- Chausser un-e client-e (si réalisé dans le magasin).

#### Compétences commerciales

- Questionner et écouter le-la client-e pour identifier ses besoins.
- Sélectionner, présenter les articles adaptés à ses besoins.
- Conseiller et guider vers l'article approprié.
- Développer un argumentaire approprié selon l'article et le profil des client-e-s.
- Identifier les objections et y apporter une réponse adaptée.
- Repérer les ventes additionnelles possibles et les proposer de manière adaptée.
- ↳ Concrétiser 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 proposer des solutions adaptées ou 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 indicateurs de performance, 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 organisationnelles et relationnelles

- Adapter son activité en fonction de l'affluence dans le magasin, se rendre disponible pour la clientèle.
- Gérer son temps, évaluer le temps passé avec chaque client-e en fonction de la vente potentielle.
- Comprendre l'implantation et l'organisation du magasin et de la réserve (si existante) afin de limiter ses déplacements et le temps d'attente de la clientèle.
- Adopter une tenue et une posture conformes aux standards fixés par l'enseigne ou par le magasin.
- Créer et développer une relation de confiance avec la clientèle.

- Gérer de manière appropriée les objections, les réclamations.
- Appliquer les procédures internes.
- ↳ Rendre compte de son activité, communiquer et partager les informations utiles à sa hiérarchie et à l'équipe.
- ↳ S'exprimer à l'oral avec une prise de parole audible et efficace.

#### Compétences techniques logistique

- Stocker et ranger les produits livrés selon l'implantation et l'organisation du magasin.
- Mettre les protections "antivol", étiqueter les articles pour la mise en rayon.
- Disposer les articles en rayon et en vitrine selon le plan de merchandising.
- ↳ 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
- Identifier, assurer la traçabilité des produits à retourner et appliquer les procédures de traitement des retours.
- Tenir à jour et vérifier la signalétique produit : étiquetage, balisage, affichage promotionnel...
- Vérifier et maintenir la mise en valeur des articles et du magasin.

## 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. La motivation pour la vente et les qualités relationnelles sont véritablement déterminantes.

Selon la gamme ou la politique d'enseigne, une première expérience dans la vente peut être requise et plus particulièrement dans un univers haut de gamme.

### 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 vendeur-euse-s-conseil en magasin peuvent accéder à des fonctions d'adjoint-e/assistant-e de magasin.

### Tendance d'évolution du métier

→ Pour les vendeur-euse-s-conseil en magasin, les principales évolutions de leurs compétences s'inscrivent dans le renforcement de leur missions de conseil (développement de la double compétences vente et expertise technique sur les produits) et dans le développement de leurs missions liées aux nouveaux outils numériques et à la généralisation du multicanal (prises en charge des commandes internet, click and collect...).

→ Avec une clientèle toujours plus informée et exigeante, les conseillers clientèle ou de vente doivent être de plus en plus en mesure d'offrir une expérience, un parcours d'achat personnalisés.