



## Description de l'emploi

Le vendeur-conseil en droguerie intervient en magasin spécialisé dans la vente de produits pour la maison, à but utilitaire (quincaillerie, outillage, produits d'entretien ou de bricolage, ustensiles de cuisine, petit électroménager...) ou décoratif (tissus, mercerie, petits meubles, peinture, bougies, parfums d'ambiance...).

Il accueille, informe et apporte des conseils adaptés en fonction des différents profils de clientèle, en faisant appel à des connaissances techniques sur les caractéristiques et les consignes d'utilisation des produits du magasin. Il présente aux clients les produits qui correspondent à leur attente, il procède à la vente et à l'encaissement.

En fonction des types de points de vente, il peut être amené à fidéliser la clientèle (fichier client...), traiter les réclamations courantes et les retours (SAV).

Il s'assure de la disponibilité et de la qualité des produits en vente dans le magasin (et le cas échéant sur le site en ligne de la boutique). Il réceptionne et vérifie les livraisons. Il a en charge la tenue du point de vente, il approvisionne et met en valeur les produits en rayon.

## Autres appellations

- Vendeur
- Conseiller de vente

## Activités

- Préparation, installation en rayon des produits en veillant aux conditions d'entreposage et de conservation, participation à la mise en valeur des produits.
- Installation des promotions et des opérations commerciales.
- Accueil de la clientèle en magasin, gestion des flux clients.
- Renseignement de la clientèle sur le magasin, les produits et, le cas échéant, sur les services proposés (reproduction de clés, petites réparations, livraison...).
- Conseils et informations auprès de la clientèle sur les caractéristiques des produits (choix du produit en fonction de l'usage recherché, consignes d'utilisation, précautions) et démonstration éventuelle.
- Réalisation éventuelle d'opérations de coupe (bois, tissu...) ou de compositions (peinture-volume et teinte...) en fonction du besoin du client.
- Réalisation de la vente et proposition de produits ou de services complémentaires, encaissement.
- Dans des proportions variables, réception, stockage, étiquetage et gestion du stock des produits du rayon ou du magasin.
- Participation à la mise à jour du fichier articles.
- Traitement des réclamations courantes de la clientèle.
- Rangement, entretien et mise en valeur de l'espace de vente.
- Transmission ascendante (responsable/gérant) des informations, des réclamations et des indicateurs sur l'activité du point de vente.

### Selon les points de vente :

- Maintenance de premier niveau de matériel et réalisation d'opérations de service après-vente.
- Participation à l'organisation d'évènements promotionnels et de communication.
- Participation à l'animation (publications, photos, actualités...) d'un ou plusieurs réseaux sociaux associés au point de vente et/ou à la boutique en ligne.

À noter : Dans une petite structure, le vendeur principal peut assister le responsable ou son adjoint dans :

- l'organisation d'un ou plusieurs rayons du magasin,
- la préparation avant l'ouverture ou la fermeture du magasin,
- la prise en charge des appels téléphoniques,
- la mise à jour du fichier clientèle,
- la comptabilisation des recettes en fin de journée,
- les commandes auprès des fournisseurs.

## Accès à l'emploi

### Profil recherché :

- L'accès au métier est possible sans formation spécifique, mais avec une expérience professionnelle dans les mêmes secteurs et/ou dans le bricolage ; la propreté (traitement de surface) est aussi un plus.
- La motivation pour la vente et les qualités relationnelles sont véritablement déterminantes.
- Néanmoins une formation avec un diplôme de niveau Bac dans les secteurs de la vente et du commerce est un atout et peut favoriser une évolution de carrière plus rapide.
- Une pratique de l'anglais peut être recommandée.

### Formations fréquentes (liste non exhaustive) :

- BAC PRO – Métiers du commerce et de la vente
- Titre professionnel – Vendeur-conseil en magasin (niv. 4)
- Titre professionnel – Assistant manager d'unité marchande (niv. 4)



## Domaines de compétences

## Compétences

### GÉRER LA RELATION CLIENT

1. Accueillir le client en créant une relation de confiance et personnalisée, découvrir ses attentes, le renseigner, l'orienter, l'accompagner dans l'espace de vente.
2. Promouvoir les offres commerciales, les événements commerciaux, les services et le programme de fidélisation client selon les consignes de son responsable.
3. Mettre à disposition les commandes clients ou les réservations (vente à distance).
4. Traiter les retours, les SAV et les réclamations des clients, et proposer des solutions adaptées ou alerter le responsable selon les consignes.
5. Prévenir et gérer les situations conflictuelles, faciliter le dialogue avec le client.
6. Prendre congé du client en lui donnant des conseils supplémentaires, pour l'inciter à revenir.
7. Adopter une tenue et une posture professionnelles conformément aux standards de l'entreprise.

### CONSEILLER ET VENDRE DES ARTICLES DE DROGUERIE

1. Appréhender les nouveaux produits, le cas échéant la réglementation sur certains produits dangereux, les caractéristiques et les spécifications techniques d'un large panel de produits en vue d'apporter des conseils avisés et des consignes d'utilisation et d'entretien.
2. Appliquer la réglementation relative à la vente de produits dangereux.
3. Identifier les besoins, conseiller sur les produits les plus adaptés aux attentes et aux usages recherchés par les clients.
4. Réorienter le client vers un autre produit si sa demande spontanée n'est pas la plus pertinente pour l'objectif recherché.
5. Apporter une expertise technique à la clientèle sur les produits (modèle, matériaux/composition, marque, pratiques éco-responsables de la marque, qualité, consignes d'utilisation, précautions d'emploi pour les produits dangereux, réglementés) et s'en servir pour argumenter la vente.
6. Effectuer une démonstration d'utilisation du produit.
7. Développer un argumentaire produit adapté au profil client, aux hésitations et aux objections du client.
8. Conclure la vente.
9. Proposer et vendre des articles et, le cas échéant, des services complémentaires adaptés.
10. Le cas échéant, participer à ou effectuer l'encaissement, les opérations de facturation et de fidélisation (caisse et/ou outils numériques nomades).

### GÉRER LA SURFACE DE VENTE

1. Préparer et mettre les produits en rayon.
2. Participer à la présentation et à la mise en valeur des produits (merchandising), en concertation avec le responsable.
3. Assurer le bon état marchand de la surface de vente : rayons approvisionnés, maintien de l'attractivité de l'espace de vente, affichage des prix et éléments de signalétique conformes aux normes en vigueur, propreté du rayon...
4. Participer à la mise en place des animations et des opérations commerciales.
5. Appliquer les règles de sécurisation des articles et de prévention du vol, de la casse non signalée... (démarque inconnue).
6. Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité.

### PARTICIPER À LA GESTION DES STOCKS

1. 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 en cas d'anomalie.
2. Identifier, assurer la traçabilité des produits à retourner et appliquer les procédures de traitement des retours.
3. Participer, le cas échéant, à la passation de commandes et au réapprovisionnement en lien avec son responsable.
4. Participer, le cas échéant, à la mise en ligne des produits (e-boutique).
5. Effectuer la réception des articles livrés, leur contrôle, leur étiquetage, leur mise en stock ou en magasin.
6. Participer à la réalisation des inventaires.



Domaines de compétences	Compétences
<b>PARTICIPER AU DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Publier, le cas échéant, en concertation avec le responsable, sur les réseaux sociaux (page Facebook, Instagram...) pour promouvoir l'activité du magasin, les articles, et gagner en visibilité.</li><li>2. Consolider, le cas échéant, des informations clients (e-mails) et les solliciter dans le cadre de campagnes de fidélisation et promotionnelles (ventes privées...).</li><li>3. Participer au suivi des indicateurs de performance commerciale du point de vente et des objectifs fixés.</li><li>4. Autoévaluer ses pratiques pour améliorer sa performance commerciale.</li><li>5. Participer à l'intégration de nouveaux employés.</li></ol>
<b>RENDRE COMPTE DE SES ACTIVITÉS</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Renseigner et transmettre les supports de suivi des activités.</li><li>2. Transmettre les informations appropriées, signaler, alerter ou interroger le responsable en cas de besoin.</li></ol>

## Compétences comportementales

- Savoir travailler en équipe, avoir l'esprit d'équipe
- Être réactif et savoir chercher des solutions
- Être rigoureux/organisé
- Savoir montrer de l'intérêt pour l'autre, l'écouter
- Savoir bien s'exprimer, être à l'aise dans le relationnel
- Être autonome et aller de l'avant (curiosité, volonté d'apprendre)
- Savoir écouter et communiquer pour convaincre



## Relations fonctionnelles internes/externes

Typologie de point de vente :

- Commerces indépendants
- Magasins franchisés de toute taille
- Succursales

En interne : Le vendeur-conseil intervient sous la responsabilité du gérant/directeur du magasin. Selon la taille du magasin, il est en relation avec les autres vendeurs du point de vente.

En externe : Il est en relation avec la clientèle du magasin : particuliers et/ou professionnels, et de manière ponctuelle avec les fournisseurs et les services externalisés (livraison, informatique...) en cas de besoin.

## Principaux facteurs d'évolution de l'emploi

Les principales évolutions des compétences du vendeur-conseil en droguerie s'inscrivent dans le renforcement de ses missions de conseil, d'expertise, avec des références de plus en plus nombreuses, et de relation client. Avec une clientèle toujours plus informée, le vendeur-conseil doit être de plus en plus en mesure d'offrir un parcours d'achat personnalisé.

L'omnicanalité est également un fort enjeu. Le vendeur-conseil doit être capable non seulement de traiter les commandes en ligne et les e-réservations, mais aussi de contribuer au désir d'achat en boutique par rapport au e-commerce en faisant de « l'événementiel en magasin ».

Les blogs et les réseaux sociaux sont des outils pour attirer de nouveaux clients et communiquer avec la clientèle. Le vendeur-conseil doit être en mesure de participer à la visibilité du point de vente sur Internet et sur les réseaux sociaux pour attirer la clientèle en boutique.

## Mobilité professionnelle

Avec l'expérience, le vendeur-conseil peut progressivement évoluer vers de nouvelles responsabilités liées au suivi et à la gestion du magasin.

Il peut ainsi accéder à des fonctions de vendeur principal ou d'animateur d'équipe (magasin), voire, dans les points de vente de petite taille, être amené à seconder le gérant/directeur du magasin.

Il peut également évoluer, dans des points de vente de plus grande taille, vers un poste d'animateur d'équipe ou de responsable de rayon.

## Code ROME

D1212 – Vente en décoration et équipement du foyer