



Description de l'emploi

Le vendeur-conseil en équipement du foyer intervient en magasin spécialisé dans la vente auprès d'une clientèle de particuliers et de professionnels d'articles d'une grande diversité : meubles, décoration, arts de la table, coutellerie...

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 des articles du magasin. Il peut aider les clients à formuler ses besoins. Il leur présente les articles et les services 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...), à traiter les réclamations courantes et les retours (SAV).

Il s'assure de la disponibilité et de la qualité des articles en vente dans le magasin. Il réceptionne et vérifie les livraisons. Il a en charge la tenue du point de vente, il approvisionne et met en valeur les articles en rayon.

Activités

- Préparation, installation en rayon et participation à la mise en valeur des articles.
- Installation des promotions et des opérations commerciales.
- Accueil de la clientèle en magasin et gestion des flux clients.
- Renseignement de la clientèle sur le magasin, les articles, les services et, le cas échéant, sur les outils interactifs à disposition.
- Conseils techniques à la clientèle sur les articles et les services du magasin, démonstration éventuelle.
- Réalisation de la vente et proposition d'articles ou de services complémentaires, encaissement (en fonction du type de point de vente).
- Dans des proportions variables, réception, contrôle, stockage, étiquetage et gestion du stock des articles du rayon ou du magasin.
- Participation à la mise à jour du fichier des 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 :

- Participation à l'organisation d'événements 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 : Le périmètre d'action du vendeur-conseil en équipement du foyer varie suivant le type de magasin où il est employé. Dans certains points de vente, il peut préparer et animer des ateliers (loisirs créatifs...).

Dans une petite structure, il 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.
- Un goût pour l'univers de la décoration, 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)

Autres

- Vendeur
- Conseiller de vente



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.

CONSEILLER ET VENDRE DES ARTICLES EN ÉQUIPEMENT DU FOYER

1. Appréhender les tendances, sur l'univers de son magasin, les caractéristiques et les spécifications techniques d'un large panel d'articles en vue d'apporter des conseils avisés et des consignes d'utilisation et d'entretien.
2. Identifier les besoins, conseiller sur les articles les plus adaptés aux attentes et aux usages recherchés par les clients (par exemple donner des conseils en décoration et en aménagement de l'espace en fonction des volumes d'une pièce, des couleurs...).
3. Apporter une expertise technique à la clientèle sur les produits (modèle, histoire, marque, esthétique, matériaux/composition, techniques de fabrication, pratiques éco-responsables de la marque, qualité, consignes d'utilisation et d'entretien, précautions d'emploi...) et s'en servir pour argumenter la vente.
4. Effectuer une démonstration d'utilisation de l'article et transmettre son savoir-faire.
5. Développer un argumentaire produit adapté au profil client, aux hésitations et aux objections du client.
6. Conclure la vente.
7. Proposer et vendre des articles additionnels (en cohérence avec l'univers produits sélectionné par le client) et des services complémentaires adaptés.
8. 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 articles en rayon, dans le linéaire, en vitrine.
2. Participer à la présentation et à la mise en valeur des articles (merchandising), en concertation avec le responsable : par thématique ou univers.
3. Assurer le bon état marchand 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, propreté de l'espace de vente, 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

PARTICIPER AU DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL

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.
2. Consolider, le cas échéant, des informations clients (e-mails) et les solliciter dans le cadre de campagnes de fidélisation et promotionnelles (ventes privées...).
3. Participer au suivi des indicateurs de performance commerciale du point de vente et des objectifs fixés.
4. Autoévaluer ses pratiques pour améliorer sa performance commerciale.
5. Participer à l'intégration de nouveaux employés.

RENDRE COMPTE DE SES ACTIVITÉS

1. Renseigner et transmettre les supports de suivi des activités.
2. Transmettre les informations appropriées, signaler, alerter ou interroger le responsable en cas de besoin.

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
- 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 principal intervient sous la responsabilité du chef de rayon et/ou du gérant/directeur du magasin. Il est en relation avec les autres vendeurs du point de vente, et le cas échéant avec les services support (siège), le chef de produit et ponctuellement le service logistique.

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 équipement du foyer 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 principal 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