



Description de l'emploi

Le vendeur-conseil en instruments de musique intervient en magasin spécialisé dans la vente d'instruments neufs ou d'occasion auprès d'une clientèle de particuliers (tous niveaux) et de professionnels. Le magasin peut proposer à la vente plusieurs familles d'instruments et plusieurs marques ou bien se spécialiser. Le magasin peut proposer également des produits complémentaires (livres d'apprentissage, partitions, cordes, accessoires, matériels techniques) et des services spécifiques (location, réparation, accord, livraison, cours/atelier).

Le vendeur-conseil accueille, informe et apporte des conseils adaptés en fonction des différents profils de clientèle, et en faisant appel à ses connaissances sur les caractéristiques techniques des instruments du magasin, leur utilisation, leur entretien. Il présente aux clients les instruments qui correspondent à leur besoin et à leur budget, il procède à la vente (ou à la location) et à l'encaissement (ou aux opérations de contractualisation de la location).

Suivant les magasins, 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 des instruments en vente ou en location. Il réceptionne et vérifie les livraisons. Il a en charge la tenue du point de vente, il installe et met en valeur les instruments (entretien, réglages).

Activités

- Préparation et installation des instruments dans la surface de vente en veillant à leur mise en valeur et à leur bon réglage.
- 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 instruments et les services proposés.
- Conseils et informations auprès de la clientèle sur les caractéristiques des instruments, démonstration et, le cas échéant, essai par le client lui-même.
- Réalisation de la vente (ou location) et proposition de produits ou de services complémentaires, encaissement (ou contractualisation).
- Dans des proportions variables, réception, mise en réserve, étiquetage et vérification de la disponibilité des instruments en réserve ou chez le fournisseur.
- Participation à la mise à jour du fichier articles.
- Traitement des réclamations courantes de la clientèle.
- Rangement, propreté, 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 :

- Négociation des contrats de vente ou de location pour une clientèle ou un événement spécifique.
- Réalisation d'opérations de maintenance (si plus complexe appel au technicien-réparateur) et de réglages.
- Participation à l'organisation d'événements promotionnels et de communication (concert dans le magasin, présentation de marque...).
- 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, il peut assister le responsable ou son adjoint dans :

- l'organisation d'un ou plusieurs rayons du magasin,
- la préparation avant l'ouverture et 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.
- L'attrait pour la musique et les instruments de musique, la motivation pour la vente et les qualités relationnelles sont véritablement déterminants.
- La pratique d'un instrument et la maîtrise des fondamentaux de la musicologie et de l'acoustique sont généralement requises.
- 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)

Formations sectorielles (liste non exhaustive) :

- CAP – Assistant technique en instruments de musique
- CAP – Accordeur de pianos

Autres appellations

- 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) en magasin.
4. Participer aux livraisons chez le particulier ou le professionnel ou sur le lieu de l'évènement en lien avec le transporteur.
5. Traiter les retours, les SAV et les réclamations des clients, et proposer des solutions adaptées ou alerter le responsable selon les consignes.
6. Prévenir et gérer les situations conflictuelles, faciliter le dialogue avec le client.
7. Prendre congé du client en lui donnant des conseils supplémentaires, pour l'inciter à revenir.
8. Adopter une tenue et une posture professionnelles conformément aux standards de l'entreprise.

CONSEILLER ET VENDRE DES INSTRUMENTS DE MUSIQUE

1. Appréhender le marché (marques, entreprise, tendances...) sur les caractéristiques et les spécifications techniques d'un large panel d'instruments, en vue d'apporter des conseils avisés.
2. Identifier les besoins, conseiller sur l'instrument le plus adapté en fonction des attentes et des usages recherchés par le client.
3. Apporter une expertise technique à la clientèle sur les instruments (modèle, matériaux, marque, qualité, acoustique, consignes d'entretien) et s'en servir pour argumenter la vente.
4. Effectuer une démonstration d'utilisation de l'instrument.
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 et, le cas échéant, 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 installer les instruments en magasin.
2. Participer à la présentation et à la mise en valeur des instruments (merchandising, propreté et maintien du bon réglage), en concertation avec le responsable.
3. Assurer le bon état marchand de la surface de vente : espaces approvisionnés, retrait des articles non conformes (accessoires liés aux instruments de musique), 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...
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 et assurer la traçabilité des instruments à retourner ou en réparation, et appliquer les procédures de traitement correspondantes.
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 instruments et produits dérivés (e-boutique).
5. Effectuer la réception et le contrôle des instruments et produits livrés, leur mise en réserve et l'étiquetage.
6. Participer à la réalisation des inventaires.



| Domaines de compétences | Compétences |
|---|--|
| PARTICIPER AU DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL | <ol style="list-style-type: none">1. Le cas échéant, relancer les clients dans le cadre de l'entretien de leur instrument selon la prestation conclue.2. Réaliser ou participer à l'activité d'achats d'occasion : renseigner les clients qui souhaitent revendre leurs instruments selon les procédures d'achat du magasin, donner une estimation de la valeur de l'instrument.3. Publier, le cas échéant, en concertation avec le responsable, par courrier, dans la presse, sur les réseaux sociaux (page Facebook, Instagram...) pour promouvoir l'activité du magasin, les instruments, produits et services et gagner en visibilité.4. Consolider, le cas échéant, des informations clients (emails) et les solliciter dans le cadre de campagnes de fidélisation et promotionnelles (ventes privées...).5. Participer au suivi des indicateurs de performance commerciale du point de vente et des objectifs fixés.6. Autoévaluer ses pratiques pour améliorer sa performance commerciale.7. Participer à l'intégration de nouveaux employés. |
| RENDRE COMPTE DE SES ACTIVITÉS | <ol style="list-style-type: none">1. Renseigner et transmettre, si existants, 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
- 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 petite ou moyenne 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, avec le responsable d'atelier et/ou les techniciens/accordeurs.

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, réparation...) en cas de besoin.

Principaux facteurs d'évolution de l'emploi

Les principales évolutions des compétences du vendeur-conseil en instruments de musique s'inscrivent dans le renforcement de ses missions de conseil, d'expertise 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 avec de nouveaux services autour de la reprise, de l'entretien et de la location.

Les sites Internet, 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, et de faire de « l'événementiel en magasin » pour attirer la clientèle en boutique par rapport au e-commerce.

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.

Le vendeur-conseil en instruments de musique peut s'orienter vers des fonctions plus techniques : responsable d'atelier, technicien-réparateur, accordeur.