



Description de l'emploi

Le vendeur principal 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).

Il effectue toutes les activités liées au processus de vente : accueil, conseils adaptés en fonction des profils de clientèle, en faisant appel à des connaissances techniques sur des instruments, présentation aux clients des instruments correspondant à leur besoin et à leur budget, vente (ou location), encaissement (ou opérations de contractualisation de la location) et opérations de fidélisation.

Il traite les réclamations courantes et complexes, ainsi que les retours (SAV) dans le cadre de la politique commerciale de son entreprise.

Il s'assure, avec l'équipe de vente, de la disponibilité des instruments en vente ou en location. Il participe au choix des articles à stocker, en lien avec la direction. 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).

Il accompagne, en lien avec le responsable du point de vente, l'équipe dans la vente et la relation client, dans les changements, dans le déploiement commercial, dans la formation et la mise en œuvre de procédures internes.

Il veille au bon fonctionnement du magasin en l'absence du responsable et devient, dans ce cas, le principal interlocuteur interne et externe.

Activités

- Préparation et installation des instruments dans la surface de vente en veillant à leur mise en valeur.
- 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) et le cas échéant opérations de fidélisation (mise à jour du fichier clientèle...).
- Dans des proportions variables, réception, stockage, étiquetage et gestion des instruments en réserve ou chez le fournisseur.
- Traitement des réclamations courantes et complexes 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.
- Transmission descendante des informations, consignes et procédures à l'équipe de vente.
- Prise en charge de l'ouverture et/ou de la fermeture du magasin.

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.
- Comptabilisation des recettes en fin de journée.
- Prise en charge d'une partie des activités administratives du magasin.
- Participation à la recherche de fournisseurs/fabricants.
- Veille sur le marché et les produits dans son domaine de spécialisation
- Commande auprès des fournisseurs.
- Prise en charge des appels téléphoniques.

Accès à l'emploi

Profil recherché :

- Une formation initiale de niveau Bac+2 ou Bac+3 dans les secteurs de la vente et du commerce constitue un atout et peut favoriser une évolution de carrière plus rapide. Une première expérience dans la vente est requise.
- L'accès au métier est également possible avec un diplôme de niveau inférieur ou sans formation spécifique, mais avec une forte 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.
- Le métier est accessible par promotion interne ou recrutement externe. La promotion interne est souvent importante, et ce poste nécessite de l'expérience dans des fonctions intermédiaires pour appréhender le métier.
- La pratique d'un instrument et la maîtrise des fondamentaux de la musicologie et de l'acoustique sont généralement requises.
- Une pratique de l'anglais est recommandée.

Formations fréquentes (liste non exhaustive) :

- BTS – Management commercial opérationnel
- Titre professionnel – Manager d'unité marchande (niv. 5)
- Titre à finalité professionnelle – Gestionnaire d'unité commerciale (niv. 5)
- Titre à finalité professionnelle – Manager de rayon (niv. 5)

Autres appellations

- Vendeur référent
- Vendeur spécialisé
- Animateur d'équipe (magasin)



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, 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 des instruments et produits livrés, leur mise en réserve et l'étiquetage.
6. Participer à la réalisation et au suivi des inventaires.
7. Être force de proposition pour l'évolution du stock et l'intégration des nouveautés.

ACCOMPAGNER L'ÉQUIPE DU MAGASIN

1. Communiquer et informer, en lien avec le responsable, le ou les vendeurs sur les nouveautés, l'organisation du travail, la mise en place des offres commerciales, les événements commerciaux...
2. Veiller à l'application des consignes, règles de sécurité et procédures, en cas d'absence du responsable.
3. Participer, avec le responsable, au recrutement et intégrer un nouveau vendeur.
4. Assister l'équipe dans l'exécution de ses activités, apporter un appui technique et/ou méthodologique, former de manière ponctuelle et occasionnelle.
5. Participer, en lien avec le responsable, à des tâches courantes de gestion commerciale et administrative du magasin.



Domaines de compétences	Compétences
PARTICIPER AU DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL	<ol style="list-style-type: none">1. 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, 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 des informations clients (e-mails) et les solliciter dans le cadre de campagnes de fidélisation5. 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 vendeurs.8. Participer à la veille concurrentielle sur la zone de chalandise avec le responsable.
RENDRE COMPTE DE SES ACTIVITÉS	<ol style="list-style-type: none">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.3. Proposer des actions d'améliorations en termes d'organisation, de gestion, d'achats...

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
- Mobiliser/fédérer un collectif, exercer un leadership



Relations fonctionnelles internes/externes

Typologie de point de vente :

- Commerces indépendants
- Magasins franchisés de petite ou moyenne taille
- Succursales

En interne : Le vendeur principal intervient sous la responsabilité du gérant/directeur 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.

Mobilité professionnelle

Avec l'expérience, le vendeur principal peut progressivement évoluer vers de nouvelles responsabilités liées au suivi et à la gestion du magasin. Il peut être référent d'un ensemble de magasins. Il peut ainsi accéder à des fonctions d'encadrement (directeur adjoint, gérant/directeur de magasin) ou, dans les points de vente de plus grande taille, à un poste de responsable de rayon, voire de directeur adjoint de magasin.

Il peut s'orienter vers des fonctions plus techniques : responsable d'atelier, technicien-réparateur, accordeur.

Principaux facteurs d'évolution de l'emploi

Les principales évolutions des compétences du vendeur principal 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 principal 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 principal 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.