

Animateur / Animatrice de vente jouets

Animateur commercial | Animateur de rayon | Animateur de vente

Description de l'emploi

L'**animateur de vente jouets** intervient en magasin de jeux, jouets. Il propose, met en place et anime en magasin (ou le cas échéant hors du magasin : collectivités, associations...) des **ateliers** de manière ponctuelle **autour du jeu, de l'univers de la petite enfance**. Ces animations sont destinées à la clientèle du magasin : parents, enfants peuvent y participer.

Au cours de ces ateliers, il **anime les zones de jeu**, effectue des **démonstrations** de produits du magasin, **informe sur les caractéristiques des produits, l'âge idéal, les normes de sécurité...** En réponse aux demandes et aux questions des parents présents, il transmet des **conseils avisés sur les jeux et jouets les plus adaptés** au regard de l'âge de l'enfant et de son intérêt pour les produits présentés, les animations/jeux développés au cours de l'animation.

Il peut être en charge de l'organisation et de l'animation en magasin d'un **groupe d'enfants** : événement, anniversaire...

Selon l'organisation du point de vente, l'animateur de vente peut effectuer tout ou partie des **activités liées** :

- Au **processus de vente** : accueil, conseils adaptés en fonction des profils de clientèle en faisant appel à des connaissances techniques sur les produits, présentation aux clients de produits et de services correspondant à leur besoin, vente, encaissement et opérations de fidélisation, traitement des réclamations courantes.
- À la **gestion de la surface de vente** : vérification de la disponibilité et de la qualité des articles en vente dans le magasin, réception et contrôle des livraisons, tenue du point de vente, approvisionnement et mise en valeur des articles en rayon.

Activités

- Préparation et animation des ateliers et des démonstrations en magasin.
 - Accueil de la clientèle dans le point de vente, sur le lieu de l'animation.
 - Renseignement de la clientèle sur le magasin, les articles, les services et, le cas échéant, les outils interactifs à disposition.
 - Conseils techniques à la clientèle sur les articles et services du magasin.
 - Réalisation de la vente et proposition d'articles ou services complémentaires et encaissement (en fonction du type de point de vente).
 - Préparation, installation en rayon, participation à la mise en valeur des articles dans le magasin.
 - Installation des promotions et des opérations commerciales.
 - Réception, stockage, étiquetage et gestion du stock des articles du rayon ou du magasin.
 - Traitement des réclamations courantes de la clientèle.
 - Rangement, entretien 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'animation (publications, photos, actualités...) d'un ou plusieurs réseaux sociaux associés au point de vente et/ou à la boutique en ligne.
 - Le cas échéant, préparation et animation en ligne (tutoriels produits) sur le site du magasin et/ou sur les réseaux sociaux.

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 l'animation/la transmission, l'univers de la petite enfance, la motivation pour la vente et les qualités relationnelles sont véritablement déterminants. Une formation dans le domaine de l'animation (BAFA...) peut être requise.
- Néanmoins une formation avec un diplôme de niveau Bac à Bac+2 dans les secteurs de la vente, du commerce et de la petite enfance est un atout qui peut favoriser une évolution de carrière plus rapide.
- La pratique de l'anglais peut être demandée.

Formations (liste non exhaustive) :

- **BAC PRO** – Métiers du commerce et de la vente option A (niv. 4)
- **Titre professionnel** – Conseiller de vente (niv. 4)
- **Titre professionnel** – Assistant manager d'unité marchande (niv. 4)
- **BTS** – Management commercial opérationnel (niv. 5)

Compétences

Domaines de compétences	Compétences
<p>Préparer et organiser des animations</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proposer des thèmes d'animation en lien avec les articles du magasin, d'une marque spécifique, d'une offre promotionnelle. 2. Promouvoir ou participer à la promotion de l'animation : informer, communiquer sur l'événement. 3. Préparer et mettre en place l'animation retenue avec le responsable (le chef de produit) : préparation de l'espace d'animation pour rendre la zone festive et ludique, préparation du matériel nécessaire, vérification du respect des règles d'hygiène et de sécurité afin de prévenir les risques, cadrage du déroulé et de la durée de l'animation. 4. Communiquer avec les enfants et animer des groupes d'enfants avec les techniques appropriées. 5. Observer les comportements et les réactions des enfants à l'activité proposée et adapter l'animation en conséquence, en veillant à adopter une approche personnalisée. 6. Assurer une ambiance conviviale, communiquer et établir une relation de confiance avec les familles. 7. Le cas échéant, conseiller les parents sur les jeux/activités les plus adaptés à l'âge et à la personnalité de leur enfant, sur la base de ce qui a été observé lors de l'animation. 8. Veiller à la satisfaction des participants pour contribuer à l'adhésion et à la fidélisation des clients.
<p>Gérer la relation client</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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 ou les réservations des clients (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.
<p>Conseiller et vendre des jeux, jouets</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Appréhender les tendances, l'univers de la petite enfance, les normes de sécurité, les principes de développement et de psychologie de l'enfant, en vue d'apporter des conseils avisés. 2. Identifier les besoins du client, le conseiller sur les articles les plus adaptés à ses attentes et aux usages recherchés. 3. Apporter une expertise technique à la clientèle sur les jeux, jouets et articles de puériculture (adaptation à l'âge, modèle, histoire, marque, esthétique, matériaux/composition, pratiques écoresponsables de la marque, qualité, normes de sécurité, consignes d'utilisation et d'entretien...) et s'en servir pour argumenter la vente. 4. Développer un argumentaire produit adapté au profil de l'utilisateur final (enfant), au profil du client, à ses hésitations et à ses objections. 5. Conclure la vente. 6. Proposer et vendre des articles et, le cas échéant, des services complémentaires adaptés. 7. Le cas échéant, participer à ou effectuer l'encaissement, les opérations de facturation et de fidélisation (caisse et/ou outils numériques nomades).
<p>Gérer la surface de vente</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Préparer et mettre les articles en rayon et 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... 4. Participer à la mise en place des animations et des opérations commerciales. 5. Appliquer les règles de sécurisation des articles et de prévention de la démarque inconnue (vols, casse non signalée, erreurs de réception, de référencement ou de préparation...). 6. Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité.



Compétences (suite)

Domaines de compétences	Compétences
Participer à la gestion des stocks	<ol style="list-style-type: none"> 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 les articles à retourner, assurer leur traçabilité 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 articles (e-boutique). 5. Effectuer la réception des articles livrés, leur contrôle, leur étiquetage, leur mise en réserve ou en magasin. 6. Participer à la réalisation des inventaires.
Participer au développement commercial	<ol style="list-style-type: none"> 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 utiliser dans le cadre de campagnes de fidélisation et d'événements promotionnels. 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 collaborateurs.
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.



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 faire face à l'incertitude et s'adapter (contexte, changements)
- ✓ 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 : L'animateur de vente intervient sous la responsabilité du responsable de rayon et/ou du gérant/directeur du magasin. Selon la taille du magasin, il est en relation avec les 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

- L'animateur de vente jouets s'inscrit dans l'un des enjeux essentiels du magasin de jouet d'aujourd'hui : l'expérience client.
- Avec la montée en puissance de l'e-commerce et la concurrence, le magasin ne peut plus aujourd'hui être un simple lieu physique. Le produit en soi ne suffit plus. On observe de plus en plus de magasins proposant des événements et des animations en lieux d'expérience ou de partage.
- L'animateur de vente doit être en mesure d'offrir un parcours d'achat personnalisé. Il devient « prescripteur » auprès des parents en recherche de jeux pédagogiques et ludiques.
- Les blogs et les réseaux sociaux sont des outils pour attirer de nouveaux clients et communiquer avec la clientèle. L'animateur de vente doit être en mesure de participer à la visibilité du point de vente sur Internet et sur les réseaux sociaux.

Mobilité professionnelle

Avec l'expérience, l'animateur de vente peut évoluer progressivement 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.