

# Animateur / Animatrice de vente musique

Animateur commercial | Animateur de rayon | Animateur de vente

## Description de l'emploi

L'**animateur de vente musique** intervient en magasin de musique auprès d'une clientèle de particuliers, mais aussi lors de foires ou de salons.

Il **anime des ateliers et des démonstrations** de manière ponctuelle, auxquels la clientèle peut participer, **en proposant les produits et services du magasin**. Au cours de ces animations, il informe et transmet des **conseils pratiques**, initie sur des **techniques**. En relation avec le responsable de magasin, il est amené à **proposer des thèmes d'animation** et à les préparer.

Selon l'organisation du point de vente, l'animateur de vente peut effectuer tout ou partie les **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 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 souvent nécessaires.
- Néanmoins une formation avec un diplôme de niveau Bac à Bac+2 dans les secteurs de la vente et du commerce est un atout et peut favoriser une évolution de carrière plus rapide.
- La pratique de l'anglais peut être recommandée

### Formations (liste non exhaustive) :

- **BAC PRO** - Métiers du commerce et de la vente option A (niv. 4)
- **Titre professionnel** - Conseiller de vente (niv. 4)
- **BTS** - Management commercial opérationnel (niv. 5)
- **BTS** - Négociation et digitalisation de la relation client (niv. 5)

## Compétences

Domaines de compétences	Compétences
<p><b>Préparer et animer des ateliers</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proposer des thèmes d'animation en lien avec les articles du magasin, d'une marque spécifique, d'une offre promotionnelle.</li> <li>2. Promouvoir ou participer à la promotion de l'atelier : informer, communiquer sur l'événement.</li> <li>3. Préparer et mettre en place l'atelier retenu avec le responsable (le chef de produit) : préparation de l'espace d'animation, préparation du matériel nécessaire, vérification du respect des règles d'hygiène et de sécurité afin de prévenir les risques, cadrage du déroulé et la durée de l'atelier.</li> <li>4. Animer l'atelier de façon pédagogique.</li> <li>5. Assurer une ambiance conviviale.</li> <li>6. Veiller à la satisfaction des participants pour contribuer à l'adhésion et à la fidélisation des clients.</li> </ol>
<p><b>Gérer la relation client</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Promouvoir les offres commerciales, les événements commerciaux, les services et le programme de fidélisation client selon les consignes de son responsable.</li> <li>3. Mettre à disposition les commandes ou les réservations des clients (vente à distance).</li> <li>4. Traiter les retours, les SAV et les réclamations des clients, et proposer des solutions adaptées ou alerter le responsable selon les consignes.</li> <li>5. Prévenir et gérer les situations conflictuelles, faciliter le dialogue avec le client.</li> <li>6. Prendre congé du client en lui donnant des conseils supplémentaires, pour l'inciter à revenir.</li> <li>7. Adopter une tenue et une posture professionnelles conformément aux standards de l'entreprise.</li> </ol>
<p><b>Conseiller et vendre des instruments de musique et accessoires</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Appréhender le marché (marques, entreprises, tendances...), les caractéristiques et les spécifications techniques d'un large panel d'instruments, en vue d'apporter des conseils avisés et des consignes d'utilisation et d'entretien.</li> <li>2. Identifier les besoins du client, le conseiller sur l'instrument le plus adapté à ses attentes et aux usages recherchés.</li> <li>3. Apporter une expertise technique à la clientèle sur les instruments et accessoires (modèle, matériaux, marque, qualité, acoustique, consignes d'entretien) et s'en servir pour argumenter la vente.</li> <li>4. Développer un argumentaire produit adapté au profil du client, à ses hésitations et à ses objections.</li> <li>5. Conclure la vente.</li> <li>6. Proposer et vendre des articles et, le cas échéant, des services complémentaires adaptés.</li> <li>7. Le cas échéant, participer à ou effectuer l'encaissement, les opérations de facturation et de fidélisation (caisse et/ou outils numériques nomades).</li> </ol>
<p><b>Gérer la surface de vente</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Préparer et installer les instruments en magasin.</li> <li>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.</li> <li>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...</li> <li>4. Participer à la mise en place des animations et des opérations commerciales.</li> <li>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...).</li> <li>6. Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité.</li> </ol>



## Compétences (suite)

Domaines de compétences	Compétences
Participer à la gestion des stocks	<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Identifier les instruments à retourner ou à envoyer en réparation, assurer leur traçabilité et appliquer les procédures de traitement correspondantes.</li> <li>3. Participer, le cas échéant, à la passation de commandes et au réapprovisionnement en lien avec son responsable.</li> <li>4. Participer, le cas échéant, à la mise en ligne des instruments et produits dérivés (e-boutique).</li> <li>5. Effectuer la réception et le contrôle des instruments et produits livrés, leur étiquetage, leur mise en réserve ou en magasin.</li> <li>6. Participer à la réalisation des inventaires.</li> </ol>
Participer au développement commercial	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le cas échéant, relancer les clients dans le cadre de l'entretien de leur instrument selon la prestation conclue.</li> <li>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.</li> <li>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 articles, et gagner en visibilité.</li> <li>4. Consolider, le cas échéant, des informations clients (e-mails) et les utiliser dans le cadre de campagnes de fidélisation et d'événements promotionnels.</li> <li>5. Participer au suivi des indicateurs de performance commerciale du point de vente et des objectifs fixés.</li> <li>6. Autoévaluer ses pratiques pour améliorer sa performance commerciale.</li> <li>7. Participer à l'intégration de nouveaux collaborateurs.</li> </ol>
Rendre compte de ses activités	<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 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)
- ✓ Être autonome et aller de l'avant (curiosité, volonté d'apprendre)
- ✓ 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 toute taille
- Succursales
- Foires et sites web

**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'emploi d'animateur de vente s'inscrit dans l'un des enjeux essentiels du magasin 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.
- 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.