

# Directeur adjoint / Directrice adjointe de magasin

Assistant de directeur de magasin | Responsable adjoint du point de vente

## Description de l'emploi

Le **directeur adjoint de magasin seconde** le directeur dans ses missions et le **remplace** en cas d'absence. Il assure la **gestion** et l'**animation commerciale** du point de vente. Il est garant de l'**application des consignes** par le personnel.

Il contribue à la mise en œuvre de la **stratégie commerciale** définie par la direction et au **développement du chiffre d'affaires** du point de vente.

Il peut assister la direction dans la **gestion administrative** du magasin et pour le **reporting** de l'activité.

Il participe à la **gestion du personnel** et veille à l'**implication de l'équipe** dans le développement du magasin et l'atteinte des objectifs

Les **qualités humaines** sont également essentielles. Il doit faire preuve d'**adaptation** face à des situations et des interlocuteurs variés, posséder un **sens de la communication** et être **disponible** à l'interne (employés) et à l'externe (clients, fournisseurs...).

## Activités

- Participation à la veille concurrentielle et à la veille sur le marché dans son domaine d'activité.
- Supervision de la mise en œuvre de la stratégie commerciale locale et du plan d'action sur le point de vente.
- Suivi et analyse des résultats et des indicateurs commerciaux, reporting au directeur, proposition d'actions d'amélioration.
- Communication et transmission à l'équipe des objectifs, des consignes et des résultats de l'activité en lien avec sa direction.
- Contrôle de l'aménagement physique du magasin et de la tenue de l'espace commercial ; le cas échéant, vérification de l'application du plan de merchandising.
- Contrôle du fonctionnement du magasin (bâtiments, matériels, sécurité).
- Réalisation avec l'équipe de vente des opérations commerciales, des événements, des animations.
- Supervision de l'organisation de la logistique interne au magasin.
- Réalisation avec l'équipe de vente des inventaires.
- Participation, le cas échéant, à la gestion administrative, budgétaire, comptable et reporting.
- Participation au management et à la gestion des collaborateurs de son équipe.
- Transmission ascendante des informations, des réclamations et des indicateurs sur l'activité du point de vente.
- Le cas échéant, contribution à la présence et aux interactions du magasin sur le web et sur les réseaux sociaux.

## Accès à l'emploi

### Profil recherché :

- Niveau de formation équivalent à un Bac+3 ou un Bac+4 dans le domaine commercial.
- 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.
- Les compétences managériales acquises par la formation et/ou l'expérience sont requises.
- La pratique de l'anglais peut être recommandée.

### Formations fréquentes (liste non exhaustive) :

- Licence professionnelle** - Management et gestion des organisations (niv. 6)
- BUT** - Techniques de commercialisation : marketing et management du point de vente (niv. 6)



Domaines de compétences	Compétences
<b>Mettre en œuvre la stratégie commerciale de l'entreprise</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Appréhender la politique commerciale de l'entreprise/enseigne et participer à la définition des objectifs commerciaux.</li> <li>2. Assurer une veille concurrentielle sur la zone de chalandise.</li> <li>3. Mettre en œuvre le plan d'action de développement commercial dans le respect de la stratégie commerciale et des directives.</li> <li>4. Suivre les tableaux de bord, les indicateurs commerciaux, les indicateurs de performance économique.</li> <li>5. Rendre compte de l'activité et des résultats commerciaux du magasin au directeur.</li> <li>6. Proposer des actions correctives à sa hiérarchie pour réaliser les objectifs commerciaux et en assurer la mise en œuvre.</li> </ol>
<b>Gérer la surface de vente</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Veiller au respect de la réglementation commerciale (affichage, étiquetage, mise en place des opérations commerciales...).</li> <li>2. Transmettre les procédures internes et vérifier leur application (encaissement, ouverture et fermeture de caisse, gestion d'un article défectueux, gestion des réclamations...).</li> <li>3. Superviser la mise en rayon.</li> <li>4. Vérifier la bonne tenue marchande du magasin, selon l'identité visuelle définie par le magasin/l'enseigne et, le cas échéant, selon les règles de merchandising.</li> <li>5. Proposer des adaptations aux préconisations de merchandising en fonction de la configuration du magasin, des opérations commerciales, des objectifs de vente.</li> <li>6. Organiser avec l'équipe de vente la mise en place des animations et des opérations commerciales.</li> <li>7. Veiller à l'application des 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>8. Veiller à l'application des règles d'hygiène et de sécurité des biens et des personnes en vigueur dans l'entreprise.</li> </ol>
<b>Assurer la gestion des stocks</b>	<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.</li> <li>2. Contrôler les stocks et veiller à une rotation optimale des stocks et des marchandises.</li> <li>3. Effectuer les commandes et le réapprovisionnement.</li> <li>4. S'assurer de l'approvisionnement et du réassortiment du point de vente.</li> <li>5. Superviser la réception, les contrôles des livraisons, la mise en réserve des marchandises.</li> <li>6. Superviser la réalisation des inventaires.</li> </ol>
<b>Participer à la gestion financière et budgétaire</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapprocher les mouvements de caisse selon les procédures, identifier et analyser les écarts.</li> <li>2. Calculer des indicateurs commerciaux et identifier les écarts.</li> <li>3. Effectuer les tâches courantes de gestion commerciale et administrative du magasin.</li> </ol>
<b>Gérer la relation client</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Veiller à la qualité de l'accueil et du service à la clientèle, de la satisfaction client.</li> <li>2. Assurer, le cas échéant, le conseil et la vente d'articles du magasin en appliquant les techniques commerciales (identification du besoin, argumentaire, démonstration éventuelle, vente d'articles additionnels...).</li> <li>3. Traiter les réclamations des clients et les litiges complexes et proposer des solutions adaptées.</li> <li>4. Suivre les indicateurs de satisfaction client au regard des objectifs fixés.</li> <li>5. Proposer à sa direction des actions pour améliorer la relation et la satisfaction client.</li> <li>6. Mettre en œuvre les leviers et actions pour améliorer la relation client, accroître la satisfaction client.</li> </ol>
<b>Participer au management de l'équipe</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Appliquer une posture managériale adaptée.</li> <li>2. Encadrer, animer, motiver et encourager les initiatives de l'équipe.</li> <li>3. Veiller à l'application des consignes et procédures, au respect du règlement intérieur.</li> <li>4. Anticiper et gérer les difficultés, les conflits.</li> <li>5. Définir et communiquer, en lien avec la direction, les objectifs de l'équipe, les procédures internes et la planification du travail.</li> <li>6. Collecter et suivre les éléments d'activité de l'équipe.</li> <li>7. Veiller, en lien avec la direction, à l'atteinte des objectifs collectifs et individuels.</li> <li>8. Participer à la gestion du personnel (application de la réglementation du droit du travail, mouvement du personnel, rémunération, promotion...).</li> </ol>



## Compétences (suite)

Domaines de compétences	Compétences
Garantir le développement des compétences de l'équipe	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participer aux entretiens et aux évaluations de l'équipe.</li> <li>2. Identifier les potentiels et les besoins en compétences de l'équipe.</li> <li>3. Participer, avec les services RH, à la mise en place d'un plan de développement des compétences de l'équipe.</li> <li>4. Participer, avec la direction, au recrutement et à l'intégration de nouveaux collaborateurs.</li> <li>5. Accompagner l'équipe dans l'exécution de ses activités, apporter un appui technique et/ou méthodologique, former de manière ponctuelle et occasionnelle.</li> </ol>



## Compétences comportementales

- ✓ Savoir faire face à l'incertitude et s'adapter (contexte, changements)
- ✓ Savoir écouter et communiquer pour convaincre
- ✓ Savoir anticiper pour agir, être proactif
- ✓ Mobiliser/fédérer un collectif, exercer un leadership
- ✓ Savoir gérer plusieurs tâches simultanément, gérer sa charge cognitive



## Relations fonctionnelles internes/externes

### Typologie de point de vente :

- ✓ Commerces indépendants
- ✓ Magasins franchisés, enseignes
- ✓ Succursales

**En interne :** Le directeur adjoint de magasin est en relation avec le directeur du magasin et avec l'ensemble du personnel du point de vente. Selon les typologies d'organisation, il peut être en lien avec les services support centralisés.

**En externe :** Il est en relation avec la clientèle du magasin (particuliers et/ou professionnels), avec les fournisseurs, les sous-traitants éventuels et les services externalisés.



## Principaux facteurs d'évolution de l'emploi

- ✓ C'est un métier en évolution avec le développement du digital et des consommateurs de plus en plus informés (surinformation des clients, évolution des réseaux...).
- ✓ Le directeur adjoint doit, avec sa direction, adapter la stratégie et les actions commerciales aux évolutions de la clientèle et de la concurrence pour séduire et attirer les clients en magasin.
- ✓ Il doit également s'adapter au développement des systèmes d'information et des outils de reporting des indicateurs commerciaux, et parfois de la fréquentation de la clientèle et des ventes réalisées au jour le jour.



## Mobilité professionnelle

Les directeurs adjoints de magasin peuvent accéder, avec l'expérience ou une formation complémentaire, aux fonctions de directeur.

Code ROME **D1301** – Management de magasin de détail