

# Employé / Employée de vente

Employé commercial | Employé de commerce | Employé libre-service | Employé de rayon

## Description de l'emploi

L'**employé de vente** réceptionne, vérifie et traite les **livraisons** (contrôle, déballage, mise en stock...). Il prépare la **mise en rayon** des articles (étiquetage, antivol...). Il effectue l'**approvisionnement** ou le **réassort des rayons** et **installe en magasin les articles** dans le respect du plan de merchandising. Il s'assure de la disponibilité et de la qualité des articles en vente dans le magasin. Il a en charge la **tenue du point de vente** et met en valeur les articles en rayon.

Le cas échéant, il accueille, informe et oriente la clientèle dans le magasin. Il procède à l'**encaissement**.

En fonction des types de points de vente, il peut être amené à **fidéliser la clientèle** (fichier client...), traiter les **réclamations** courantes et les **retours** (SAV).

## Activités

- Réception, stockage, étiquetage et contrôle du stock des articles du rayon ou du magasin.
  - Le cas échéant, traitement des retours (retrait et retour des articles défectueux, retour des invendus, transfert de marchandises...).
  - Rangement, entretien et mise en valeur de l'espace de vente.
  - Préparation, installation en rayon et, le cas échéant, assistance à la mise en valeur des articles.
  - Installation des promotions et des opérations commerciales.
  - Accueil de la clientèle dans le point de vente et gestion des flux clients.
  - Renseignement de la clientèle sur le magasin, les articles, les services et, le cas échéant, sur les outils interactifs à disposition.
  - Accompagnement ponctuel dans l'acte d'achat à la demande de la clientèle.
  - Réalisation des opérations d'encaissement et de fidélisation.
  - Participation à la mise à jour du fichier articles.
  - Le cas échéant, traitement des réclamations courantes de la clientèle.
  - Transmission ascendante (responsable/gérant) des informations, des réclamations et des indicateurs sur l'activité du point de vente.
- Selon les points de vente:**
- Prise en charge des appels téléphoniques.

## Accès à l'emploi

### Profil recherché :

- L'accès au métier est possible sans formation spécifique. Dans ce cas, l'attrait pour le secteur du commerce est véritablement déterminant.
- Néanmoins, une formation initiale dans le domaine de la vente est un plus et peut favoriser une évolution de carrière plus rapide.
- Une première expérience dans la vente peut être un atout.
- La pratique de l'anglais peut être recommandée.

### Formations fréquentes (liste non exhaustive) :

- **CAP** - Équipier polyvalent du commerce (niv. 3)
- **Titre** - Employé polyvalent du commerce et de la distribution (niv. 3)
- **Titre professionnel** - Employé commercial (niv. 3)
- **BAC PRO** - Métiers du commerce et de la vente option A (niv. 4)
- **Titre professionnel** - Conseiller de vente (niv. 4)



## Compétences

| Domaines de compétences                     | Compétences  |
|---|--|
| <b>Gérer la surface de vente</b>            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Préparer et mettre les articles en rayon et en vitrine.</li> <li>2. Participer, le cas échéant, à la présentation et à la mise en valeur des articles (merchandising), en concertation avec le responsable.</li> <li>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 du rayon ou 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> <li>7. Participer à l'intégration de nouveaux collaborateurs.</li> </ol> |
| <b>Participer à 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, et alerter le responsable en cas d'anomalie.</li> <li>2. Identifier les articles à retourner, assurer leur traçabilité et appliquer les procédures de traitement des retours.</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 articles (e-boutique).</li> <li>5. Assurer la gestion des arrivages/commandes.</li> <li>6. Effectuer la réception des articles livrés, leur contrôle, leur étiquetage, leur mise en réserve ou en magasin.</li> <li>7. Participer à la réalisation des inventaires.</li> </ol>  |
| <b>Gérer la relation client</b>             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Accueillir le client en créant une relation de confiance, le renseigner et l'orienter dans l'espace de vente.</li> <li>2. Mettre à disposition les commandes ou les réservations des clients (vente à distance).</li> <li>3. Traiter les retours, les SAV et les réclamations des clients, et proposer des solutions adaptées ou alerter le responsable selon les consignes.</li> <li>4. Adopter une tenue et une posture professionnelles conformément aux standards de l'entreprise.</li> </ol>  |
| <b>Vendre des articles en libre-service</b> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. S'informer sur les produits en magasin : univers, nouveaux arrivages, localisation...</li> <li>2. Questionner et écouter le client pour l'orienter dans le magasin, et le cas échéant l'accompagner dans ses achats.</li> <li>3. Effectuer éventuellement une démonstration d'utilisation de l'article.</li> <li>4. Effectuer l'encaissement, les opérations de facturation et de fidélisation (caisse et/ou outils numériques nomades).</li> </ol>  |
| <b>Rendre compte de ses activités</b>       | <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 réactif et savoir chercher des solutions

- ✓ Savoir montrer de l'intérêt pour l'autre, l'écouter
- ✓ Savoir bien s'exprimer, être à l'aise dans le relationnel



## Relations fonctionnelles internes/externes

### Typologie de point de vente :

- Commerces indépendants
- Magasins franchisés
- Succursales

**En interne** : L'employé 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 autres vendeurs du point de vente et ponctuellement avec 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'omnicanalité est un fort enjeu pour le métier. L'employé de vente doit être capable de traiter les commandes en ligne, les e-réservations et le click and collect...
- Les entreprises attendent aussi des équipes des comportements orientés clientèle, avec un renforcement de leurs missions d'accueil client et, dans les grandes enseignes, de leur rôle d'ambassadeur.
- Les évolutions du métier impliquent également une polyvalence croissante dans la gestion des marchandises et la relation client.



## Mobilité professionnelle

Avec l'expérience, l'employé de vente peut évoluer progressivement vers des fonctions de vendeur-conseil ou accéder à de nouvelles responsabilités liées au suivi et à la gestion du magasin.

Code ROME **D1507** – Mise en rayon libre-service