

# Responsable de rayon (H/F)

Chef de rayon | Manager de rayon

## Description de l'emploi

Le **responsable de rayon organise, gère, développe et anime**, avec l'aide de son équipe de vendeurs, les ventes d'un ou plusieurs rayons du magasin.

Il travaille en collaboration avec le directeur du magasin pour **développer le chiffre d'affaires et assurer la rentabilité** du ou des rayons dont il a la charge.



## Activités

- Mise en œuvre de la stratégie commerciale du magasin sur son/ses rayon(s).
- Organisation et gestion des achats, des approvisionnements et des réassorts en fonction des ventes, du niveau des stocks et des livraisons.
- Supervision des activités de réception des livraisons, rangement en réserve, mise en rayon, traitement des retours, inventaire...
- Supervision des mises en rayon, de la mise en valeur des produits.
- Gestion de la relation client sur son/ses rayon(s).
- Traitement des réclamations courantes et complexes de la clientèle.
- Mise en place des opérations et animations commerciales.
- Suivi des indicateurs des ventes, de la rentabilité et de l'atteinte des objectifs.
- Management des collaborateurs de son équipe.



## Accès à l'emploi

### Profil recherché :

- 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 durée de l'expérience requise varie en fonction du niveau de formation du candidat au poste.
- Les compétences managériales acquises par la formation et/ou l'expérience sont indispensables.
- La pratique de l'anglais est recommandée.

### Formations fréquentes (liste non exhaustive) :

- **Titre professionnel** – Manager d'unité marchande (niv. 5)
- **BUT** – Techniques de commercialisation : marketing et management du point de vente (niv. 6)
- **Licence professionnelle** – Commerce et distribution (niv. 6)
- **MASTER** – Commerce et distribution (niv. 7) (dans certaines structures)


**Compétences**

| Domaines de compétences                             | Compétences  |
|---|--|
| <b>Assurer le développement commercial du rayon</b> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participer à la définition des objectifs commerciaux, à la construction de l'offre du rayon.</li> <li>2. Assurer la gestion budgétaire de son secteur/rayon.</li> <li>3. Participer au suivi et à l'analyse des indicateurs commerciaux et des indicateurs de performance économique.</li> <li>4. Assurer la mise en œuvre de plans d'action et d'actions correctives pour le développement des ventes et la performance commerciale.</li> <li>5. Assurer une veille concurrentielle sur la zone de chalandise avec sa direction.</li> </ol>   |
| <b>Organiser et gérer le rayon</b>                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Garantir la bonne tenue marchande du magasin et veiller au respect de l'identité visuelle définie par le magasin/l'enseigne (respect du plan de merchandising, le cas échéant).</li> <li>2. Superviser la mise en rayon.</li> <li>3. Mettre en place des opérations et des animations commerciales.</li> <li>4. 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>5. Veiller au respect des règles qualité, hygiène, sécurité et environnement (QHSE) de l'entreprise.</li> <li>6. Veiller au respect des réglementations de prix.</li> </ol>   |
| <b>Coordonner la gestion des stocks</b>             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Passer les commandes.</li> <li>2. Participer éventuellement à la gestion d'un portefeuille de fournisseurs.</li> <li>3. Participer à la négociation des prix et des conditions financières pratiquées pour la mise en avant des articles.</li> <li>4. Contrôler les stocks et veiller à une rotation optimale des stocks et des marchandises.</li> <li>5. S'assurer de l'approvisionnement et du réassortiment du rayon.</li> <li>6. Superviser la réception, les contrôles des livraisons, la mise en réserve des marchandises.</li> <li>7. Superviser la réalisation des inventaires.</li> </ol>   |
| <b>Gérer la relation client</b>                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Garantir la qualité de l'accueil et du service à la clientèle, la satisfaction client.</li> <li>2. Repérer le parcours client pour identifier les opportunités de vente de biens et services.</li> <li>3. Assurer la mise en place d'un parcours de vente permettant de proposer une expérience shopping personnalisée.</li> <li>4. Traiter les retours, les réclamations des clients et les litiges complexes et proposer des solutions adaptées.</li> <li>5. Suivre les indicateurs de satisfaction client au regard des objectifs fixés.</li> <li>6. Mettre en œuvre les leviers et actions pour améliorer la relation client, accroître la satisfaction client.</li> </ol>   |
| <b>Manager 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. Faire appliquer les règles de sécurité des biens et des personnes en vigueur dans l'entreprise.</li> <li>5. Contrôler la tenue et la posture de l'équipe, conformes aux standards fixés par l'enseigne ou par le magasin.</li> <li>6. Anticiper et gérer les difficultés, les conflits.</li> <li>7. Définir et communiquer, en lien avec la direction, les objectifs de l'équipe, les procédures internes et la planification du travail.</li> <li>8. Organiser auprès des équipes la mise en œuvre des lancements d'animation commerciale.</li> <li>9. Collecter et suivre les éléments d'activité de l'équipe.</li> <li>10. Veiller à l'atteinte des objectifs collectifs et individuels.</li> <li>11. 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> |
| Rendre compte de ses activités                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Renseigner et transmettre, le cas échéant, les tableaux de bord de gestion et de suivi liés à l'activité.</li> <li>2. Assurer des reportings réguliers au directeur de magasin.</li> <li>3. Transmettre les informations appropriées, signaler, alerter ou interroger les bons interlocuteurs (équipe, hiérarchie, différents services) en cas de besoin.</li> <li>4. Proposer des actions d'amélioration en matière d'organisation, de productivité, de gestion...</li> </ol>   |

## Compétences comportementales

- Savoir faire face à l'incertitude et s'adapter (contexte, changements)
- Savoir anticiper pour agir, être proactif
- Être autonome et aller de l'avant (curiosité, volonté d'apprendre)
- Savoir gérer plusieurs tâches simultanément, gérer sa charge cognitive
- Savoir écouter et communiquer pour convaincre
- Mobiliser/fédérer un collectif, exercer un leadership

## Relations fonctionnelles internes/externes

### Typologie de point de vente :

- Commerces indépendants de grande taille
- Magasins franchisés de grande taille
- Succursales

**En interne :** Le responsable de rayon intervient sous la responsabilité du directeur de magasin. Il est en relation avec l'équipe de vendeurs qu'il encadre et, le cas échéant, 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 prestataires de transport.

## Principaux facteurs d'évolution de l'emploi

- Avec le développement du digital et des consommateurs de plus en plus informés, le responsable de rayon doit mettre en œuvre de nouvelles formes de vente et d'animation commerciale dans un environnement omnicanal. Le marketing produit et le marketing client continuent d'évoluer, car il faut différencier l'offre et l'adapter aux besoins des clients. Pour le responsable de rayon, il s'agit d'utiliser de nouveaux outils marketing pour la mise en œuvre d'actions commerciales ciblées. 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

Le responsable de rayon peut évoluer, selon les structures, vers les postes de chef de secteur ou de département, de directeur adjoint et/ou de directeur de magasin.

Code ROME **D1503** – Management/gestion de rayon produits non alimentaires