

Vendeur principal / Vendeuse principale en instruments de musique

Animateur d'équipe (magasin) | Vendeur référent | Vendeur spécialisé

Description de l'emploi

Le **vendeur principal** en instruments de musique intervient en magasin spécialisé dans la vente d'**instruments neufs ou d'occasion** auprès d'une clientèle de particuliers (tous niveaux) et de professionnels. Le magasin peut proposer à la vente **plusieurs familles d'instruments et plusieurs marques** ou bien **se spécialiser**. Le magasin peut proposer également des **produits complémentaires** (livres d'apprentissage, partitions, cordes, accessoires, matériels techniques) et des **services spécifiques** (location, réparation, accord, livraison, cours/atelier).

Il effectue toutes 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 instruments, **présentation aux clients** d'instruments correspondant à leur besoin et à leur budget, **vente** (ou location), **encaissement** (ou opérations de contractualisation de la location) et **opérations de fidélisation**.

Il traite les **réclamations** courantes et complexes, ainsi que les **retours** (SAV) dans le cadre de la politique commerciale de son entreprise.

Il s'assure, avec l'équipe de vente, de la disponibilité des instruments en vente ou en location. Il participe au choix des articles à stocker, en lien avec la direction. Il **réceptionne et vérifie** les livraisons. Il a en charge la **tenue du point de vente, il installe et met en valeur** les instruments (entretien, réglages).

Il **accompagne**, en lien avec le responsable du point de vente, l'**équipe** dans la vente et la relation client, dans les changements, dans le déploiement commercial, dans la formation et la mise en œuvre de procédures internes.

Il veille au **bon fonctionnement du magasin** en l'absence du responsable et devient, dans ce cas, le **principal interlocuteur** interne et externe.

Activités

- Préparation et installation des instruments dans la surface de vente en veillant à leur mise en valeur.
- Installation des promotions et des opérations commerciales.
- Accueil de la clientèle en magasin et gestion des flux clients.
- Renseignement de la clientèle sur le magasin, les instruments et les services proposés.
- Conseils et informations auprès de la clientèle sur les caractéristiques des instruments, démonstration et, le cas échéant, essai par le client lui-même.
- Réalisation de la vente (ou location) et proposition de produits ou de services complémentaires, encaissement (ou contractualisation) et le cas échéant opérations de fidélisation (mise à jour du fichier clientèle...).
- Dans des proportions variables, réception, stockage, étiquetage et gestion des instruments en réserve ou chez le fournisseur.
- Traitement des réclamations courantes et complexes de la clientèle.
- Rangement, propreté, entretien et mise en valeur de l'espace de vente.
- Transmission ascendante (responsable/gérant) des informations, des réclamations et des indicateurs sur l'activité du point de vente.
- Transmission descendante des informations, consignes et procédures à l'équipe de vente.
- Prise en charge de l'ouverture et/ou de la fermeture du magasin.

Selon les points de vente :

- Négociation des contrats de vente ou de location pour une clientèle ou un événement spécifique.
- Réalisation d'opérations de maintenance (si plus complexe, appel au technicien-réparateur) et de réglages.
- Participation à l'organisation d'événements promotionnels et de communication (concert dans le magasin, présentation de marque...).
- 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.
- Comptabilisation des recettes en fin de journée.
- Prise en charge d'une partie des activités administratives du magasin.
- Participation à la recherche de fournisseurs/fabricants.
- Veille sur le marché et les produits dans son domaine de spécialisation
- Commande auprès des fournisseurs.
- Prise en charge des appels téléphoniques.



Accès à l'emploi

Profil recherché :

- Une formation initiale de niveau Bac+2 ou Bac+3 dans les secteurs de la vente et du commerce constitue un atout et peut favoriser une évolution de carrière plus rapide. Une première expérience dans la vente est requise.
- L'accès au métier est également possible avec un diplôme de niveau inférieur ou sans formation spécifique, mais avec une forte 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.
- 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 pratique d'un instrument et la maîtrise des fondamentaux de la musicologie et de l'acoustique sont généralement requises.
- La pratique de l'anglais est recommandée.

Formations (liste non exhaustive) :

- **BTS** – Management commercial opérationnel (niv. 5)
- **Titre professionnel** – Manager d'unité marchande (niv. 5)
- **Titre** – Gestionnaire d'unité commerciale (niv. 5)
- **Titre** – Manager de rayon (niv. 5)

Formations sectorielles (liste non exhaustive) :

- **CAP** – Assistant technique en instruments de musique options : Accordéon, Guitare, Instruments à vent, Piano (niv. 3)
- **CAP** – Accordeur de pianos (niv. 3)
- **BMA** – Technicien en facture instrumentale options : Accordéon, Guitare, Instruments à vent, Piano (niv. 4)
- **DMA** – Facture instrumentale options : Accordéon, Guitare, Instruments à vent, Piano (niv. 5)
- **DNMADE** – Instrument (niv. 6)



Compétences

Domaines de compétences	Compétences
<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. Participer aux livraisons chez le particulier ou le professionnel ou sur le lieu de l'événement en lien avec le transporteur. 5. Traiter les retours, les SAV et les réclamations des clients, et proposer des solutions adaptées ou alerter le responsable selon les consignes. 6. Prévenir et gérer les situations conflictuelles, faciliter le dialogue avec le client. 7. Prendre congé du client en lui donnant des conseils supplémentaires, pour l'inciter à revenir. 8. Adopter une tenue et une posture professionnelles conformément aux standards de l'entreprise.
<p>Conseiller et vendre des instruments de musique et accessoires</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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. 2. Identifier les besoins du client, le conseiller sur l'instrument le plus adapté à ses attentes et aux usages recherchés. 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. 4. Effectuer une démonstration d'utilisation de l'instrument. 5. Développer un argumentaire produit adapté au profil du client, à ses hésitations et à ses objections. 6. Conclure la vente. 7. Proposer et vendre des articles et, le cas échéant, des services complémentaires adaptés. 8. Le cas échéant, participer à ou effectuer l'encaissement, les opérations de facturation et de fidélisation (caisse et/ou outils numériques nomades).



Compétences (suite)

Domaines de compétences	Compétences
Gérer la surface de vente	<ol style="list-style-type: none"> 1. Préparer et installer les instruments en magasin. 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. 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... 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.
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 instruments à retourner ou à envoyer en réparation, assurer leur traçabilité et appliquer les procédures de traitement correspondantes. 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 instruments et produits dérivés (e-boutique). 5. Effectuer la réception et le contrôle des instruments et produits livrés, leur étiquetage, leur mise en réserve ou en magasin. 6. Participer à la réalisation et au suivi des inventaires. 7. Être force de proposition pour l'évolution du stock et l'intégration des nouveautés.
Accompagner l'équipe du magasin	<ol style="list-style-type: none"> 1. Communiquer et informer, en lien avec le responsable, le ou les vendeurs sur les nouveautés, l'organisation du travail, la mise en place des offres commerciales, les événements commerciaux... 2. Veiller à l'application des consignes, règles de sécurité et procédures, en cas d'absence du responsable. 3. Participer, avec le responsable, au recrutement et à l'intégration de nouveaux vendeurs. 4. Assister l'équipe dans l'exécution de ses activités, apporter un appui technique et/ou méthodologique, former de manière ponctuelle et occasionnelle. 5. Participer, en lien avec le responsable, à des tâches courantes de gestion commerciale et administrative du magasin.
Participer au développement commercial	<ol style="list-style-type: none"> 1. Relancer les clients dans le cadre de l'entretien de leur instrument selon la prestation conclue. 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. 3. Publier, en concertation avec le responsable, par courrier, dans la presse, sur les réseaux sociaux (page Facebook, Instagram...) pour promouvoir l'activité du magasin, les instruments, produits et services et gagner en visibilité. 4. Consolider des informations clients (e-mails) et les utiliser dans le cadre de campagnes de fidélisation et d'événements promotionnels. 5. Participer au suivi des indicateurs de performance commerciale du point de vente et des objectifs fixés. 6. Autoévaluer ses pratiques pour améliorer sa performance commerciale. 7. Participer à l'intégration de nouveaux vendeurs. 8. Participer à la veille concurrentielle sur la zone de chalandise avec le responsable.
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. 3. Proposer des actions d'amélioration en matière d'organisation, de gestion, d'achats...



Compétences comportementales

- Savoir travailler en équipe, avoir l'esprit d'équipe
- Savoir écouter et communiquer pour convaincre
- Savoir montrer de l'intérêt pour l'autre, l'écouter
- Mobiliser/fédérer un collectif, exercer un leadership
- Savoir bien s'exprimer, être à l'aise dans le relationnel



Relations fonctionnelles internes/externes

Typologie de point de vente :

- Commerces indépendants
- Magasins franchisés de petite ou moyenne taille
- Succursales

En interne : Le vendeur principal intervient sous la responsabilité du gérant/directeur du magasin. Il est en relation avec les autres vendeurs du point de vente, avec le responsable d'atelier et/ou les techniciens/accordeurs.

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, réparation...) en cas de besoin.



Principaux facteurs d'évolution de l'emploi

- Les principales évolutions des compétences du vendeur principal en instruments de musique s'inscrivent dans le renforcement de ses missions de conseil, d'expertise et de relation client. Avec une clientèle toujours plus informée, le vendeur principal doit être de plus en plus en mesure d'offrir un parcours d'achat personnalisé avec de nouveaux services autour de la reprise, de l'entretien et de la location.
- Les sites Internet, les blogs et les réseaux sociaux sont des outils pour attirer de nouveaux clients et communiquer avec la clientèle. Le vendeur principal doit être en mesure de participer à la visibilité du point de vente sur Internet et sur les réseaux sociaux, et de faire de « l'événementiel en magasin » pour attirer la clientèle en boutique face à la concurrence du e-commerce.



Mobilité professionnelle

Avec l'expérience, le vendeur principal peut accéder progressivement à de nouvelles responsabilités liées au suivi et à la gestion du magasin. Il peut être référent d'un ensemble de magasins. Il peut ainsi évoluer vers des fonctions d'encadrement (directeur adjoint, gérant/directeur de magasin) ou, dans les points de vente de plus grande taille, vers un poste de responsable de rayon, voire de directeur adjoint de magasin.

Il peut s'orienter vers des fonctions plus techniques : responsable d'atelier, technicien-réparateur, accordeur.