

# Vendeur principal / Vendeuse principale vape

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

## Description de l'emploi

Le **vendeur principal** vape intervient en **magasin spécialisé** dans la vente de **matériels, consommables, liquides et accessoires de vapotage**. Il effectue toutes les activités liées au processus de vente : **accueil, analyse des besoins** (habitudes de consommation de tabac, contraintes et souhaits personnels, historiques des tentatives de sevrage...), **présentation aux clients** de dispositifs correspondant à leur profil, **conseil à la clientèle** en faisant appel à des **connaissances techniques** et de performance sur les dispositifs et les liquides de la boutique, **accompagnement** dans le temps, **vente, encaissement** 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 effectue avec l'équipe de vente les activités liées à la **gestion des stocks** : vérification de la **disponibilité** et de la **qualité** des produits en vente dans la boutique (et le cas échéant sur le site en ligne de la boutique), **réception et contrôle** des livraisons.

Il assure et vérifie la **tenue du point de vente**, il **approvisionne** et **met en valeur** les produits en rayon et en vitrine.

Il **accompagne**, en lien avec le responsable du point de vente, l'**équipe** de vendeurs 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, installation en rayon et mise en valeur des produits de vapotage.
  - Installation des promotions et des opérations commerciales.
  - Accueil et renseignement (sur le magasin, les produits, les services) de la clientèle en magasin, gestion des flux clients.
  - Identification des besoins avec le client, orientation et informations sur les produits adaptés au profil du client, démonstration éventuelle.
  - Réalisation de la vente et proposition de produits ou de services complémentaires, encaissement et, le cas échéant, opérations de fidélisation (mise à jour du fichier clientèle, carte de fidélité...).
  - Accompagnement du client dans l'utilisation de son dispositif et dans son sevrage, proposition éventuelle d'évolution du dispositif.
  - Réception, contrôle, stockage, étiquetage et gestion du stock des produits du magasin.
  - Réalisation de petites réparations et traitement des réclamations courantes de la clientèle.
  - Rangement, entretien et mise en valeur de l'espace de vente.
  - Transmission ascendante (responsable/directeur/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 :**
- Participation à l'organisation d'événements d'information et promotionnels, en concertation avec le responsable.
  - Participation à la tenue de la boutique en ligne.
  - Comptabilisation des recettes en fin de journée.
  - Prise en charge d'une partie des activités administratives de la boutique.
  - Participation à la recherche de fournisseurs.



## 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.
- 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 motivation pour la vente et les qualités relationnelles sont véritablement déterminantes.
- La connaissance du secteur de la vape et un profil vapoteur sont souvent requis.
- La pratique de l'anglais est recommandée.

### Formations fréquentes (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)


**Compétences**

Domaines de compétences	Compétences
<b>Gérer la relation client</b>	<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>
<b>Conseiller et vendre des produits de vapotage</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Effectuer une veille sur l'évolution des dispositifs, la réglementation et l'actualité de la vape, en vue d'informer, de sensibiliser et de répondre aux éventuelles objections et craintes de la clientèle.</li> <li>2. Analyser et définir le profil du client en fonction de sa situation personnelle, et l'orienter vers un dispositif adapté.</li> <li>3. Apporter une expertise technique à la clientèle sur les différents dispositifs, les matériels associés et les liquides (formats : mods, pods à cartouche, box électronique, cigalike... ; marques et différentes performances ; autonomie, fonctionnement et réglages ; clearomiseurs, batteries, mèches et résistances ; composition, arômes et dosage en nicotine des liquides ; consignes de sécurité, d'entretien et d'hygiène pour la bonne utilisation des dispositifs), et s'en servir pour argumenter la vente.</li> <li>4. Sensibiliser le client en matière de santé, sur les possibilités et les limites de la vape, sur les effets physiologiques de l'arrêt de la cigarette et leur évolution dans le temps, sur les interdictions d'utilisation de la cigarette électronique dans certains lieux.</li> <li>5. Effectuer une démonstration d'utilisation du dispositif, décrire les arômes et faire tester les saveurs au client.</li> <li>6. Développer un argumentaire produit adapté au profil du client, issu d'études scientifiques fiables et vérifiables, afin de répondre à ses hésitations et à ses objections.</li> <li>7. Conclure la vente.</li> <li>8. Proposer et vendre des produits et, le cas échéant, des services complémentaires adaptés.</li> <li>9. Le cas échéant, participer à ou effectuer l'encaissement, les opérations de facturation et de fidélisation (caisse et/ou outils numériques nomades).</li> </ol>
<b>Accompagner le client dans l'utilisation de son dispositif dans le temps</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adapter le dispositif en fonction de l'évolution des besoins et du ressenti d'utilisation du client, et proposer de nouveaux matériels et liquides adaptés.</li> <li>2. Effectuer et/ou superviser, le cas échéant, des dépannages ou réparations sur les matériels.</li> </ol>
<b>Gérer la surface de vente</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Préparer et mettre les produits en rayon et en vitrine.</li> <li>2. Participer à la présentation et à la mise en valeur des produits (merchandising), en concertation avec le responsable.</li> <li>3. Assurer le bon état marchand de la surface de vente : rayons approvisionnés, 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 produits 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
<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 produits à retourner, assurer leur traçabilité et appliquer les procédures de traitement des retours.</li> <li>3. Effectuer les commandes et le réapprovisionnement en lien avec son responsable.</li> <li>4. Participer, le cas échéant, à la mise en ligne des produits (e-boutique).</li> <li>5. Effectuer la réception des produits livrés, leur contrôle, leur étiquetage, leur mise en réserve ou en magasin.</li> <li>6. Participer à la réalisation et au suivi des inventaires.</li> <li>7. Être force de proposition pour l'évolution du stock et l'intégration des nouveautés.</li> </ol>
<b>Accompagner l'équipe du magasin</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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...</li> <li>2. Veiller à l'application des consignes, règles de sécurité et procédures, en cas d'absence du responsable.</li> <li>3. Participer, avec le responsable, au recrutement et à l'intégration de nouveaux vendeurs.</li> <li>4. Assister l'équipe dans l'exécution de ses activités, apporter un appui technique et/ou méthodologique, former de manière ponctuelle et occasionnelle.</li> <li>5. Participer, en lien avec le responsable, à des tâches courantes de gestion commerciale et administrative du magasin.</li> </ol>
<b>Participer au développement commercial</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Assurer, en concertation avec le responsable du magasin, une présence sur les réseaux sociaux afin d'informer, de sensibiliser et de répondre aux évolutions réglementaires, aux bonnes pratiques et aux actualités de la vape.</li> <li>2. Consolider des informations clients (e-mails) afin d'être en mesure de les solliciter en cas d'évolutions majeures des offres produits.</li> <li>3. Participer au suivi des indicateurs de performance commerciale du point de vente et des objectifs fixés.</li> <li>4. Autoévaluer ses pratiques pour améliorer sa performance commerciale.</li> <li>5. Participer à l'intégration de nouveaux vendeurs.</li> <li>6. Participer à la veille concurrentielle sur la zone de chalandise avec le responsable.</li> <li>7. Identifier, avec le responsable, de nouveaux fournisseurs/produits et participer aux rencontres avec les fournisseurs.</li> <li>8. Participer à la sélection de produits (processus d'achat) en lien avec le responsable.</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> <li>3. Proposer des actions d'amélioration en matière d'organisation, de gestion, d'achats...</li> </ol>

## Compétences comportementales

-  Savoir travailler en équipe, avoir l'esprit d'équipe
-  Être réactif et savoir chercher des solutions
-  Être rigoureux/organisé
-  Savoir montrer de l'intérêt pour l'autre, l'écouter
-  Savoir bien s'exprimer, être à l'aise dans le relationnel
-  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 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.

**En externe :** Il est en relation avec la clientèle du magasin (particuliers), et de manière ponctuelle avec les fournisseurs et les services externalisés (livraison, informatique...) en cas de besoin.

## Principaux facteurs d'évolution de l'emploi

- Les facteurs d'évolution sont essentiellement liés au marché, aux innovations constantes et à la réglementation. Le vendeur principal vape doit développer et maintenir cette expertise technique sur les produits afin d'assurer un accompagnement personnalisé et adapté aux différents types de besoins de la clientèle.
- L'omnicanalité est également un fort enjeu. Le vendeur principal doit être capable non seulement de traiter les commandes en ligne et les e-réservations, mais aussi de contribuer au désir d'achat en boutique par rapport au e-commerce en faisant de « l'événementiel en magasin ».
- 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.

## 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 d'animateur d'équipe ou de responsable de rayon, voire de directeur adjoint de magasin.