

Vendeur-conseil / Vendeuse-conseil en dépôt-vente

Conseiller de vente | Vendeur

Description de l'emploi

Le **vendeur-conseil en dépôt-vente** intervient en magasin spécialisé dans la **revente d'articles d'occasion (seconde main)** pour une clientèle de professionnels ou de particuliers : objets décoratifs, biens d'équipement du foyer, meubles, livres et biens culturels, accessoires de mode... voire un très large panel d'articles divers.

Le vendeur-conseil en dépôt-vente **est aussi un acheteur**. En lien avec le responsable du magasin, il **achète ou reçoit en dépôt** des objets présentant un intérêt pour la clientèle. Il **estime et négocie** les prix d'achat et/ou de revente des articles vendus ou déposés par les particuliers.

Il **accueille, informe et apporte des conseils adaptés** en fonction des différents profils de clientèle et en faisant appel à ses **connaissances** sur les articles. Il **présente aux clients** les articles qui correspondent à leur attente, il procède à la **vente** et à l'**encaissement**.

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

Il a en charge la **tenue du point de vente**, il **réceptionne, approvisionne et met en valeur** les articles dans le magasin et, le cas échéant, sur le site en ligne (prise de photos...).

Activités

- Préparation, installation sur le lieu de vente et participation à la mise en valeur des articles.
- Accueil de la clientèle en magasin et gestion des flux clients.
- Renseignement de la clientèle sur le magasin, les articles et, le cas échéant, sur les services proposés.
- Conseils et informations auprès de la clientèle sur les caractéristiques des articles, démonstration éventuelle.
- Réalisation de la vente et proposition d'articles ou de services complémentaires, encaissement (en fonction du type de point de vente).
- Réception, stockage, étiquetage des articles et préparation des articles pour la vente (monter/embellir/nettoyer/protéger).
- Participation à la mise à jour du fichier articles.
- Traitement des réclamations courantes de la clientèle.

- Estimation et négociation des prix d'achat et/ou de revente des articles.
- Enregistrement des dépôts et des reprises.
- Prise de photos, le cas échéant, des articles et mise à jour des fiches descriptives pour actualiser le site en ligne du magasin.
- Rangement, 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.

Selon les points de vente :

- Participation à l'organisation d'événements promotionnels et de communication.
- 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.

- Participation à la recherche d'articles spécifiques, aux activités liées aux vide-maisons/vide-greniers.
- Réalisation de petits travaux de réparation/restauration.

À noter :

Dans une petite structure, le vendeur-conseil peut assister le responsable ou son adjoint dans :

- l'organisation d'un ou plusieurs rayons du magasin,
- la préparation avant l'ouverture ou la fermeture du magasin,
- la prise en charge des appels téléphoniques,
- la mise à jour du fichier clientèle,
- la comptabilisation des recettes en fin de journée,

Accès à l'emploi

- L'accès au métier est possible sans formation spécifique, mais avec une expérience professionnelle dans les mêmes secteurs.
- La motivation pour la vente et les qualités relationnelles sont véritablement déterminantes.
- Néanmoins une formation avec un diplôme de niveau Bac dans les secteurs de la vente et du commerce est un atout et peut favoriser une évolution de carrière plus rapide.
- La pratique de l'anglais peut être recommandée.

Formations fréquentes (liste non exhaustive) :

- BAC PRO** – Métiers du commerce et de la vente option A (niv. 4)
- Titre professionnel** – Conseiller de vente (niv. 4)
- Titre professionnel** – Assistant manager d'unité marchande (niv. 4)



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 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. Traiter les retours, les SAV et les réclamations des clients, et proposer des solutions adaptées ou alerter le responsable selon les consignes. 5. Prévenir et gérer les situations conflictuelles, faciliter le dialogue avec le client. 6. Prendre congé du client en lui donnant des conseils supplémentaires, pour l'inciter à revenir. 7. Adopter une tenue et une posture professionnelles conformément aux standards de l'entreprise.
<p>Conseiller et vendre des articles d'occasion</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identifier les besoins du client, le conseiller sur les articles en fonction de ses attentes. 2. Renseigner la clientèle sur les articles (origine, modèle, matériaux/composition, marque, consignes d'entretien, état, démonstration éventuelle) et s'en servir pour argumenter la vente. 3. Identifier et utiliser différents sites (et notamment d'occasion) pour parfaire sa connaissance des articles à vendre et des prix pratiqués. 4. Développer un argumentaire produit adapté au profil du client, à ses hésitations et à ses objections. 5. Conclure la vente. 6. Proposer et vendre des articles et, le cas échéant, des services complémentaires adaptés. 7. Le cas échéant, participer à ou effectuer l'encaissement, les opérations de facturation et de fidélisation (caisse et/ou outils numériques nomades).
<p>Acheter ou prendre en dépôt des articles présentant un intérêt pour la clientèle</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rechercher des informations sur un type d'article : valeur d'origine, histoire, marque, dimensions... 2. Étudier un article (état, défaut éventuel...), estimer son prix de revente et, le cas échéant, son coût de réparation. 3. Négocier le prix de l'article avec le vendeur ou le prix de revente et la marge de négociation avec le déposant. 4. Acheter ou prendre en dépôt un article ou un lot d'articles en appliquant la politique commerciale du magasin. 5. Photographier, le cas échéant, les nouveaux articles en veillant à leur mise en valeur (montage, nettoyage, lumière, netteté des photos...). 6. Rédiger ou participer à la rédaction, si besoin est, des fiches descriptives des articles pour actualiser le site en ligne du magasin.
<p>Gérer la surface de vente</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Préparer (monter/embellir/nettoyer/protéger) et mettre les articles en rayon et en vitrine. 2. Participer à la présentation et à la mise en valeur des articles (merchandising), en concertation avec le responsable : par thématique ou univers. 3. Assurer le bon état marchand de la surface de vente : 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.
<p>Participer à la gestion des stocks</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Enregistrer et assurer la traçabilité des dépôts, des reprises, des retours clients et des articles sortis pour réparation. 2. Identifier les articles à retourner et appliquer les procédures de traitement des retours et des reprises. 3. Consulter le stock à partir du système d'information du magasin afin d'identifier les disponibilités, les entrées et sorties, et alerter le responsable en cas d'anomalie. 4. Participer, le cas échéant, à la mise en ligne des articles (e-boutique). 5. Effectuer la réception des articles achetés ou mis en dépôt, leur contrôle, leur étiquetage, leur mise en réserve ou en magasin. 6. Participer à la réalisation des inventaires.



Compétences (suite)

Domaines de compétences	Compétences
Participer au développement commercial	<ol style="list-style-type: none"> 1. Publier, le cas échéant, en concertation avec le responsable, sur les réseaux sociaux (page Facebook, Instagram...) pour promouvoir l'activité du magasin, les articles, et gagner en visibilité. 2. Consolider, le cas échéant, des informations clients (e-mails) et les utiliser dans le cadre de campagnes de fidélisation et d'événements promotionnels. 3. Participer au suivi des indicateurs de performance commerciale du point de vente et des objectifs fixés. 4. Autoévaluer ses pratiques pour améliorer sa performance commerciale. 5. Participer à l'intégration de nouveaux collaborateurs.
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.



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



Relations fonctionnelles internes/externes

Typologie de point de vente :

- ✓ **Commerces indépendants**
- ✓ **Magasins franchisés de toute taille**
- ✓ **Succursales**

En interne : Le vendeur-conseil intervient le plus souvent sous la responsabilité du gérant/directeur du magasin. Selon la taille du magasin, il est en relation avec les autres vendeurs du point de vente.

En externe : Il est en relation avec la clientèle (déposants et acheteurs) du magasin : particuliers et/ou professionnels, et avec les services externalisés (livraison, informatique...) en cas de besoin.



Principaux facteurs d'évolution de l'emploi

- ✓ Avec les préoccupations sociétales (recyclage, refus du gaspillage...), une clientèle toujours plus informée et la concurrence des vide-greniers, des sites d'annonces entre particuliers, les principales évolutions des compétences du vendeur-conseil en dépôt-vente s'inscrivent dans le renforcement des missions de conseil et de relation client : parcours d'achat personnalisé, expertise produit, services de livraison, d'enlèvement et de réparation.
- ✓ L'omnicanalité est également un fort enjeu. Le vendeur-conseil 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 face à la concurrence du 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-conseil 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-conseil en dépôt-vente peut accéder progressivement à de nouvelles responsabilités liées au suivi et à la gestion du magasin. Il peut ainsi évoluer vers des fonctions de vendeur principal ou d'animateur d'équipe (magasin), voire, dans certains points de vente, être amené à seconder le gérant/directeur du magasin.

Il peut également évoluer, dans des points de vente de plus grande taille, vers un poste d'animateur d'équipe ou de responsable de rayon.

Code ROME D1201 – Achat vente d'objets d'art, anciens ou d'occa-