

Vendeur-conseil / Vendeuse-conseil en jeux, jouets ou puériculture

Conseiller de vente | Vendeur

Description de l'emploi

Le **vendeur-conseil** en jeux, jouets ou puériculture **accueille, informe et apporte des conseils adaptés** à la clientèle, pour le jouet sur des **jeux/jouets/éveil**, pour la petite enfance et pour la puériculture sur des **vêtements, des accessoires et des articles** (poussettes, nacelles, porte-bébés, sièges auto, chambre, repas, toilette) **pour les futurs parents**. Par un questionnement (âge de l'enfant, goûts et envies de l'enfant, date présumée de la naissance...), il **identifie** les besoins, **propose aux clients** les articles qui correspondent à leur attente et **répond aux questions** des parents : jouets/jeux ou articles de puéricul-

ture les plus adaptés, normes de sécurité, garantie... Il **explique** aussi le fonctionnement des articles et **fait des démonstrations** si besoin est. 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 s'assure de la **disponibilité** et de la **qualité** des articles en vente dans le magasin. Il **réceptionne et vérifie** les livraisons. Il a en charge la tenue du point de vente, il **approvisionne** et **met en valeur** les articles en rayon.

Activités

- Préparation, installation en rayon et participation à la mise en valeur des articles.
- 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 articles, les services et, le cas échéant, sur les outils interactifs à disposition.
- Conseils techniques à la clientèle sur les articles et les services du magasin, démonstration éventuelle.
- Réalisation de la vente et proposition d'articles ou de services complémentaires, encaissement (en fonction du type de point de vente).
- Dans des proportions variables, réception, stockage, étiquetage et gestion du stock des articles du rayon ou du magasin.
- Participation à la mise à jour du fichier articles.
- Traitement des réclamations courantes de la clientèle.
- 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.

À noter :

Le périmètre d'action du vendeur-conseil en jeux, jouets ou puériculture varie suivant le type de magasin où il est employé. Dans certains points de vente, il peut préparer et animer des ateliers (éducatif, créatif, animation autour d'une marque de jouet...). Dans une petite structure, il 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,
- les commandes auprès des fournisseurs.

Accès à l'emploi

Profil recherché

- 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)



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. 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 jeux, jouets ou articles de puériculture</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Appréhender les tendances, l'univers de la petite enfance, les normes de sécurité, les principes de développement et de psychologie de l'enfant, en vue d'apporter des conseils avisés. 2. Identifier les besoins du client, le conseiller sur les articles les plus adaptés à ses attentes et aux usages recherchés. 3. Apporter une expertise technique à la clientèle sur les jeux, jouets et articles de puériculture (adaptation à l'âge, modèle, histoire, marque, esthétique, matériaux/composition, pratiques écoresponsables de la marque, qualité, normes de sécurité, consignes d'utilisation et d'entretien...) et s'en servir pour argumenter la vente. 4. Effectuer une démonstration d'utilisation de l'article et transmettre son savoir-faire. 5. Développer un argumentaire produit adapté au profil de l'utilisateur final (enfant), 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).
<p>Gérer la surface de vente</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Préparer 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 : 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 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. 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 articles à retourner, assurer leur traçabilité et appliquer les procédures de traitement des retours. 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 articles (e-boutique). 5. Effectuer la réception des articles livrés, 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
- ✓ Savoir écouter et communiquer pour convaincre

Relations fonctionnelles internes/externes

Typologie de point de vente :

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

En interne : Le vendeur-conseil 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 le cas échéant avec les services support (siège), le chef de produit et ponctuellement 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

- ✓ Les principales évolutions des compétences du vendeur-conseil en jeux, jouets ou puériculture s'inscrivent dans le renforcement de ses missions de conseil, d'expertise et de relation client. Avec une clientèle toujours plus informée, le vendeur-conseil doit être de plus en plus en mesure d'offrir un parcours d'achat personnalisé : sélection de produits adaptés, conseils toujours plus pointus, connaissances techniques sur les produits et le développement physiologique de l'enfant...
- ✓ 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 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-conseil doit être en mesure de participer à la visibilité du point de vente sur Internet et sur les réseaux sociaux.
- ✓ Avec l'évolution du marché du jouet, le magasin de jouets devient de plus en plus un lieu de vie/d'expérience, où l'emploi de vendeur-conseil tend à évoluer vers des missions d'animation.

Mobilité professionnelle

Avec les tendances d'évolution du secteur, le vendeur-conseil peut s'orienter davantage vers les fonctions d'animation (animateur de vente) : inviter les clients/enfants à jouer, mettre en place et participer aux ateliers, services et animations, animer les zones de jeu...

Avec l'expérience, le vendeur-conseil 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 les points de vente de petite taille, 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.