

# Vendeur / Vendeuse presse-jeux de hasard ou de pronostics

Conseiller de vente

## Description de l'emploi

Le **vendeur presse-jeux** intervient en magasin spécialisé dans la vente de **journaux**, de magazines et de **tickets de jeux de hasard ou de pronostics** auprès d'une clientèle de particuliers. Le magasin peut proposer à la vente des **livres** et d'**autres produits divers** (jouets, cadeaux, confiserie, multimédia, papeterie...). Le magasin peut également proposer des **services spécifiques** (point de dépôt ou de retrait de colis...).

Le vendeur **accueille**, **informe** et apporte des **conseils adaptés** en fonction des différents profils de clientèle, en faisant appel à ses **connaissances** sur les produits et les services du magasin. Il **présente aux clients** les produits qui correspondent à leur besoin ou **délivre des bulletins de jeux** (grattage, pronostic...), procède à la **vente**, à

l'**encaissement**, et effectue le **paiement des gains** selon la réglementation en vigueur.

Suivant les magasins, il peut être amené à **fidéliser la clientèle** (fichier client...), à traiter les **réclamations** courantes.

Il **réceptionne** et **vérifie** les livraisons quotidiennes de la presse. Il traite les **retours** des journaux, magazines et livres non vendus dans les délais impartis.

Il s'assure également de la **disponibilité** et de la **qualité** des autres produits. Il a en charge la **tenue du point de vente**, il **approvisionne** les rayons et **met en valeur** les produits.



## Activités

- Préparation, réception et contrôle des livraisons, étiquetage si besoin est, mise en rayon et/ou mise en réserve, traitement des invendus.
- Participation à la mise à jour du fichier articles.
- Ouverture de la caisse et des machines de jeux de hasard et de pronostics le cas échéant.
- 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 de presse, les produits, les jeux et les services proposés.
- Réalisation de la vente et proposition de produits ou de services complémentaires, encaissement.
- Vérification des tickets (perdants/gagnants) et paiement des gains au client selon la procédure.
- 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 (présentation de livres, dédicaces auteur...).
- 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 :

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)



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. Détecter et gérer les comportements atypiques des joueurs (tentative de fraude).</li> <li>5. Mettre en pratique les règles de déontologie liées à la vente de jeux de hasard et de pronostics.</li> <li>6. Traiter les réclamations des clients et proposer des solutions adaptées ou alerter le responsable selon les consignes.</li> <li>7. Prévenir et gérer les situations conflictuelles, faciliter le dialogue avec le client.</li> <li>8. Prendre congé du client en lui donnant des conseils supplémentaires, pour l'inciter à revenir.</li> <li>9. Adopter une tenue et une posture professionnelles conformément aux standards de l'entreprise.</li> </ol>
<b>Conseiller et vendre des articles de presse et jeux de hasard et de pronostics</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Appréhender le marché de la presse, les pratiques de vente, le droit et les conditions de retour des invendus, en vue d'exercer son activité dans le respect des procédures.</li> <li>2. Effectuer une veille sur la presse et l'activité de librairie pour repérer les nouveautés et les tendances, sur l'actualité.</li> <li>3. Se familiariser avec les divers jeux et respecter la réglementation, notamment celle des opérateurs de jeux de hasard et de pronostics : règles de sécurité et de contrôle, règles du Jeu Responsable, interdiction de vente de jeux aux mineurs...</li> <li>4. Identifier les besoins du client, le conseiller sur les produits en fonction de ses attentes et des usages recherchés.</li> <li>5. Développer un argumentaire produit adapté au profil du client, à ses hésitations et à ses objections.</li> <li>6. Conclure la vente.</li> <li>7. Proposer et vendre des articles de presse et jeux et, le cas échéant, des services complémentaires adaptés.</li> <li>8. Le cas échéant, participer à ou effectuer l'encaissement, les opérations de facturation, de paiement des gains et de fidélisation (caisse et/ou outils numériques nomades).</li> </ol>
<b>Gérer la surface de vente</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Préparer et mettre en rayon les articles de presse et jeux.</li> <li>2. Participer à la présentation et à la mise en valeur des articles de presse et autres produits (merchandising), en concertation avec le responsable.</li> <li>3. Assurer le bon état marchand de la surface de vente : espaces 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, réordonner la marchandise...</li> <li>4. Participer à la mise en place des animations et des opérations commerciales.</li> <li>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...).</li> <li>6. Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité.</li> </ol>
<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 disponibilités, les risques de ruptures, les commandes ou les livraisons en cours, les invendus, et alerter le responsable en cas d'anomalie.</li> <li>2. Identifier les invendus à retourner, assurer leur traçabilité et appliquer les procédures de traitement correspondantes dans les délais impartis.</li> <li>3. Participer, le cas échéant, à la passation de commandes et au réapprovisionnement en lien avec son responsable.</li> <li>4. Participer, le cas échéant, à la mise en ligne des articles (e-boutique).</li> <li>5. Effectuer la réception des articles de presse et autres produits, leur étiquetage, leur mise en réserve ou en magasin.</li> <li>6. Participer à la réalisation des inventaires.</li> </ol>
<b>Participer au développement commercial</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Consolider, le cas échéant, des informations clients (e-mails) et les utiliser dans le cadre de campagnes de fidélisation et d'événements promotionnels.</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 collaborateurs.</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> </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
- Savoir écouter et communiquer pour convaincre



## Relations fonctionnelles internes/externes

### Typologie de point de vente :

- Commerces indépendants
- Magasins franchisés de petite ou moyenne taille

**En interne :** Le vendeur intervient 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 du magasin et de manière ponctuelle avec les fournisseurs, les éditeurs et les services externalisés (informatique, réparation...) en cas de besoin.



## Principaux facteurs d'évolution de l'emploi

- La presse traditionnelle (quotidiens, magazines) est aujourd'hui concurrencée par Internet (journaux en ligne, sites spécialisés...) et par la presse gratuite. Dans ce contexte, la plupart des points de vente d'articles de presse et jeux ont diversifié leur activité (téléphone, jouet, papeterie, carterie, clés minute...) pour répondre aux besoins « instantanés » des clients. Les principales évolutions des compétences du vendeur presse-jeux s'inscrivent donc dans le renforcement de ses missions de conseil et de relation client.
- 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.



## Mobilité professionnelle

Avec l'expérience, le vendeur 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.