



# RESPONSABLE DE MAGASIN (H/F)

Il/elle déploie la stratégie opérationnelle de son point de vente/point de distribution, développe et gère l'activité en appliquant la politique commerciale et réglementaire de l'entreprise et du point de vente/point de distribution. Il intervient en tant que franchisé, enseigne ou indépendant. Il réalise également la gestion administrative de sa structure. Au quotidien, il assure la gestion et le management de son équipe.

## ➤ Accès à l'emploi

Les formations/certifications courantes pour accéder à l'emploi (cette liste n'étant pas exhaustive) sont :

- BUT - Techniques de commercialisation : marketing et management du point de vente
- Licence professionnelle - Commerce et distribution
- Titre à finalité professionnelle - Responsable de la distribution omnicanale
- Diplôme d'études supérieures en commerce et management opérationnel
- Titre à finalité professionnelle - Manager opérationnel d'activités

Le métier peut être accessible par l'expérience professionnelle et par la promotion interne

Les compétences managériales acquises par la formation et/ou l'expérience sont indispensables

Une pratique de l'anglais peut être recommandée

## ➤ Mobilité professionnelle

Le responsable de magasin (H/F) peut évoluer vers ces emplois (cette liste n'étant pas exhaustive) :

- Chef de secteur (H/F)
- Directeur régional (H/F)

## ➤ Relations fonctionnelles

Le responsable de magasin (H/F) intervient sous la responsabilité du responsable développement commercial (H/F)

### Relations internes :

- En lien avec la filière « Développement commercial »
- Direction générale
- Employés du magasin

### Relations externes :

- Fournisseurs
- Prestataires
- Partenaires commerciaux





## ➤ Activités & compétences techniques



En fonction du contexte de l'entreprise et du poste concerné, la personne peut exercer tout ou partie des activités suivantes :

### Assurer la réalisation de ventes en mettant en œuvre les protocoles définis au sein de l'enseigne pour une approche client personnalisée

- Partager, par les techniques du storytelling, les valeurs de la marque, de l'enseigne, au regard des enjeux sociétaux significatifs pour le client
- Identifier les besoins, conseiller et vendre des produits et services spécialisés ou complexes dans un environnement omnicanal
- Adopter une approche et une posture émotionnelle pour engendrer une expérience client unique, une expérience shopping unique
- Proposer et vendre des produits ou services complémentaires, des montées en gamme
- Identifier les hésitations du client et développer un argumentaire adapté
- Assurer et accompagner la mise en place de cérémonials clients
- Garantir au client un service et une relation personnalisée
- Elaborer et /ou piloter des expériences clientes innovantes
- Réaliser des encaissements

### Développer la performance économique et commerciale

- Définir un plan d'actions adapté pour assurer le développement des compétences des équipes de direction (formation, coaching...)
- Identifier les potentiels et les besoins en compétences de l'équipe, des collaborateurs
- Former et accompagner les collaborateurs
- Évaluer les collaborateurs
- Procéder aux recrutements

### Veiller à la qualité de la relation client

- Veiller à une bonne coordination de l'accueil et de la prise en charge du client pour fluidifier son parcours
- Mettre en œuvre, au sein du point de vente/point de distribution, la politique de fidélisation client définie par l'entreprise
- Créer et animer, le cas échéant, une communauté de clients avec les outils numériques appropriés
- Assurer une veille et entretenir, voire défendre, l'image du point de vente/point de distribution sur les réseaux sociaux
- Suivre et analyser les indicateurs de satisfaction client, les avis sur les réseaux sociaux
- Définir et veiller à la mise en œuvre de mesures visant à améliorer la relation client
- Gérer les litiges complexes et les clients difficiles

### Garantir la mise en œuvre de la politique de sécurités des personnes et des biens

- Procéder à l'ouverture et à la fermeture du magasin en respectant les consignes relatives à la sécurité
- Contrôler la bonne application des procédures de prévention et de sécurité des biens et des personnes
- S'assurer de la sécurité en lien avec les institutions et les services externes dédiés
- Mettre en œuvre la politique de prévention et de sécurité des biens et des personnes

### Veiller à une organisation et une gestion optimale

- Organiser et s'assurer de la bonne tenue du magasin en veillant au respect des règles du merchandising
- Organiser et piloter l'animation commerciale (accueil client, respect des protocoles de ventes, ...)
- Assurer la conformité des obligations commerciales, administratives et réglementaires du point de vente / point de distribution
- Appliquer les directives internes relatives à la gestion et l'organisation du point de vente / point de distribution
- Piloter la mise en place des opérations événementielles et commerciales
- Assurer le respect des procédures définies dans l'entreprise
- S'assurer de la bonne gestion des encaissements

### Décliner au niveau du magasin et mettre en œuvre la politique commerciale de l'entreprise, de l'enseigne

- Assurer la représentation de l'entreprise auprès des acteurs institutionnels et économiques locaux
- Organiser une veille concurrentielle et situer l'offre du magasin sur la zone de chalandise
- Participer à la définition des objectifs économiques et financiers du point de vente / point de distribution
- Construire avec le directeur régional la politique commerciale du point de vente / distribution
- Décliner les orientations choisies en actions et objectifs opérationnels





## ➤ Activités & compétences techniques



### Gérer les stocks de produits et les marchandises

- Suivre et contrôler la gestion des stocks, et s'assurer d'une rotation optimale des marchandises.
- S'assurer de l'approvisionnement et du réassortiment du point de vente / de distribution
- Superviser la réception et le contrôle des livraisons
- Superviser la mise en réserve des marchandises
- Réaliser et assurer le suivi des commandes
- Assurer la réalisation des inventaires
- Contrôler les stocks

### Manager et gérer les équipes

- Garantir le respect des obligations administratives et réglementaires relatives à la gestion du personnel
- Organiser et planifier le travail des équipes, gérer les imprévus
- Accompagner les changements et les évolutions d'organisation
- Veiller à l'atteinte des objectifs collectifs et personnels
- Animer et motiver les équipes, encourager les initiatives
- Définir les objectifs collectifs et individuels
- Anticiper et gérer les mouvements du personnel
- Anticiper et gérer les conflits



## ➤ Compétences comportementales

- + Sens de la performance et du résultat
- + Prise de décision
- + Leadership, capacité à convaincre, à fédérer
- + Approche orientée client

