



## Responsable de magasin.



**Sa mission :** gérer l'espace de vente, coordonner les équipes et développer la performance commerciale de l'enseigne.

Il(elle) contribue à la gestion des rayons, initie les opérations commerciales et est également garant(e) de qualité de la relation client.

Tu souhaites découvrir **le métier de responsable / directeur(trice) de magasin ?** Voici la fiche métier avec tes futures missions ainsi que **les compétences auxquelles tu seras formé(e)** en tant qu'alternant(e). **Découvre, en plus, les évolutions métiers possibles par la suite.**

### Tes futures missions en tant que responsable de magasin :

Voici les différentes tâches à effectuer dans le métier :

#### Mettre en œuvre la politique commerciale de l'entreprise et la décliner au niveau du magasin

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

#### Garantir la qualité de la relation client

- Mettre en œuvre, au sein du magasin, la politique de fidélisation client définie par l'entreprise
- Veiller à une bonne coordination de l'accueil et de la prise en charge du client pour fluidifier son parcours
- 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
- Assurer une veille et entretenir, voire défendre, l'image du magasin sur

les réseaux sociaux

- Créer et animer, le cas échéant, une communauté de clients avec les outils numériques appropriés

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

- Élaborer et /ou piloter des expériences clients innovantes
- Assurer et accompagner la mise en place de cérémonials clients
- 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
- Partager, en utilisant les techniques du storytelling, les valeurs de la marque, de l'enseigne, au regard des enjeux sociétaux significatifs pour le client
- Garantir au client un service et une relation personnalisée
- Proposer et vendre des produits ou services complémentaires, des montées en gamme
- Identifier les hésitations du client et développer un argumentaire adapté
- Réaliser des encaissements

#### Développer la performance commerciale pour réaliser les objectifs économiques et commerciaux

- Suivre et analyser l'évolution du chiffre d'affaire et des indicateurs commerciaux
- Définir et mettre en place des plans d'actions pour atteindre les objectifs fixés, pour développer la performance commerciale du magasin
- Établir et respecter le budget, garantir l'optimisation budgétaire

#### Gérer les stocks et les marchandises

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



## Veiller à une gestion et une organisation optimale du magasin

- Appliquer les directives internes relatives à la gestion et à l'organisation du magasin
- 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, ...)
- Piloter la mise en place des opérations événementielles et commerciales
- S'assurer de la bonne gestion des encaissements
- Assurer la conformité des obligations commerciales, administratives et réglementaires du magasin
- Assurer le respect des procédures définies dans l'entreprise

## Manager, accompagner et animer les équipes

- Anticiper et gérer les mouvements du personnel

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

## Garantir le développement des compétences des équipes

- Évaluer les collaborateurs
- Identifier les potentiels et les besoins en compétences de l'équipe, des collaborateurs
- Procéder aux recrutements
- Définir un plan d'actions adapté pour assurer le développement

des compétences (formation, coaching, ...)

- Former et accompagner les collaborateurs

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

- Procéder à l'ouverture et à la fermeture du magasin en respectant les consignes relatives à la sécurité
- Mettre en œuvre la politique de prévention et de sécurité des biens et des personnes
- 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

## Pourquoi choisir l'alternance pour devenir responsable de magasin ?

Les expériences en **alternance** sont vivement conseillées. Non seulement tu feras l'acquisition d'**expériences en entreprise**, mais tu seras aussi confronté(e) aux situations professionnelles réelles :

- Apprendre la théorie à l'école, et mettre en pratique tes acquis sur le terrain
- Gagner un salaire et être plus autonome
- Voir ta maturité renforcée grâce aux différentes situations professionnelles sur le terrain

## Comment accéder au métier ?



Pour accéder à un poste de responsable ou directeur de magasin, tu peux viser :

- une formation diplômante Bac+3 dans le domaine du commerce et de la vente (licence ou bachelor)
- un Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) Responsable de Magasin ou encore Manager d'Unité Commerciale du Commerce Alimentaire

Pour débiter dans le métier, une expérience d'au moins 3 ans dans le domaine du commerce est souhaitée.

## Convaincu(e) par cette fiche métier de responsable de magasin ?

Il est maintenant temps de créer ton profil pour trouver la formation qui te correspond et décrocher un job en alternance !

Connecte toi sur : [walt-commerce.fr](http://walt-commerce.fr)

