



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

