

Chef de rayon / secteur (H/F)

Vente & Relation client

Petites et moyennes unités de vente

Vente en magasin

Description de l'emploi

Le chef de rayon/responsable de rayon (secteur) est chargé de développer les ventes et le chiffre d'affaires de son rayon ou de son secteur en veillant au respect de la stratégie commerciale fixée par le magasin et de la réglementation du commerce.

Il détermine et pilote, en lien avec la direction du magasin, le développement commercial du rayon ou de son secteur (choix des gammes de produits, politique de prix, marge, animation commerciale...) et les objectifs de vente.

Il assure l'organisation et la gestion de son rayon/secteur : commandes, suivi des approvisionnements, des stocks, mise en avant des produits, implantations des produits, gestion des gammes de produits, saisonnalité, veille concurrentielle...

Il analyse les ventes, les résultats et les indicateurs de performance et de satisfaction clients de son secteur, identifie et met en œuvre des actions destinées à optimiser les ventes.

Il encadre et gère l'équipe de vente au quotidien, assure l'intégration des nouveaux collaborateurs et le développement des compétences de l'équipe.



Autres appellations :

- Manager de rayon/secteur

Activités

- Mise en œuvre et supervision de la stratégie commerciale du magasin appliquée sur son rayon/secteur.
- Organisation et gestion des stocks, des approvisionnements et des réassorts.
- Gestion budgétaire de son rayon/secteur.
- Animation et supervision des activités de mise en rayon, étiquetage, implantation et mise en valeur des produits.
- Mise en place des promotions et des animations commerciales.
- Gestion et suivi de la relation client sur son rayon/secteur.
- Suivi et analyse des indicateurs de performance de son rayon/secteur.
- Reporting auprès de la direction sur l'activité et les résultats commerciaux.
- Proposition d'actions d'amélioration pour optimiser la performance commerciale et la satisfaction client de son secteur.
- Management, animation et accompagnement des collaborateurs de son équipe

Accès à l'emploi

Profil recherché :

Le métier est accessible par promotion interne ou recrutement externe avec un diplôme de niveau bac + 3 à bac + 4 dans les secteurs de la vente et du commerce.

La promotion interne est souvent importante et ce poste nécessite de l'expérience dans des fonctions intermédiaires pour appréhender le métier (vendeur conseil, animateur de rayon...).

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

Une pratique de l'anglais peut être recommandée.

Formations courantes (liste non exhaustive) :

- BUT – Techniques de commercialisation : marketing et management du point de vente
- Titre à finalité professionnelle - Responsable de distribution omnicanale
- Licence Professionnelle - Commerce et distribution
- Diplôme de l'École Supérieure de Commerce de Dijon (Grande École)

Chef de rayon / secteur (H/F)

Vente & Relation client

Petites et moyennes unités de vente

Vente en magasin

Compétences techniques

ASSURER LE DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL DU RAYON/SECTEUR

- Appréhender la stratégie commerciale du magasin/enseigne.
- Définir, en lien avec la direction, les objectifs commerciaux, la construction de l'offre du rayon/secteur.
- Déterminer, en lien avec la direction, un plan d'action opérationnel de développement commercial, les moyens et les ressources nécessaires pour atteindre les objectifs fixés.
- Déployer et piloter la mise en œuvre du plan d'action au sein de son rayon/secteur.
- Participer à la construction budgétaire.
- Assurer la gestion budgétaire de son secteur/rayon.
- Garantir la bonne application de la stratégie commerciale au niveau de son équipe de collaborateurs.
- Piloter la mise en œuvre des actions commerciales, le déploiement d'animations et de protocoles commerciaux innovants pour développer le trafic et le chiffre d'affaires.
- Effectuer une veille sur les nouveautés du magasin et sur la concurrence en s'appuyant sur les ressources du magasin, celles des fournisseurs et partenaires.



SUPERVISER L'AGENCEMENT DU RAYON/SECTEUR

- Définir, en lien avec sa direction, un plan d'implantation en cohérence avec la stratégie commerciale du magasin/enseigne.
- Superviser la mise en rayon, le réassortiment des rayons.
- Veiller et garantir le bon état marchand de la surface de vente et la conformité de la présentation des produits : retrait des articles non conformes, maintien de l'attractivité et de la propreté de l'espace de vente, affichage des prix, des informations réglementaires et des éléments de signalétique conformes aux normes en vigueur, respect du plan d'implantation et de merchandising.
- Veiller à l'application des règles de sécurisation des produits et de prévention de démarque inconnue.
- Garantir le respect de la réglementation des prix au sein du secteur.
- Veiller au respect des règles de Qualité, Hygiène, Sécurité, Environnement (QHSE).

ORGANISER ET GÉRER L'APPROVISIONNEMENT ET LES STOCKS DU RAYON/SECTEUR

- Définir une organisation et une gestion optimale de son rayon/secteur, des approvisionnements et des stocks.
- S'assurer de l'approvisionnement et anticiper les ruptures de produits.
- Sélectionner les produits, en fonction des ventes et des stocks, et passer les commandes.
- Participer éventuellement à la gestion d'un portefeuille de fournisseurs.
- Participer à la négociation des prix et des conditions financières pratiquées.
- Contrôler les stocks et veiller à une rotation optimale des stocks et des marchandises.
- Superviser la réception, les contrôles des livraisons, la mise en réserve des marchandises.
- Superviser la réalisation des inventaires.

Chef de rayon / secteur (H/F)

Vente & Relation client
Petites et moyennes unités de vente
Vente en magasin

Compétences techniques

PILOTER LA RELATION CLIENT DU RAYON/SECTEUR

- Piloter la mise en œuvre de la politique « Relation client » définie par le magasin/enseigne sur son rayon/secteur.
- Garantir la qualité de l'accueil et du service à la clientèle, la satisfaction client.
- Repérer le parcours client pour identifier les opportunités de vente de biens et services dans un environnement omnicanal.
- Assurer la mise en place d'un parcours de vente permettant de proposer une expérience shopping personnalisée.
- Traiter les retours, les réclamations des clients et les litiges complexes et proposer des solutions adaptées.
- Suivre les indicateurs de satisfaction client au regard des objectifs fixés.
- Identifier et mettre en œuvre les leviers et actions pour améliorer la relation client, accroître la satisfaction client.

SUIVRE LA PERFORMANCE COMMERCIALE DU RAYON/SECTEUR

- Suivre les tableaux de bord, les indicateurs de performance de son secteur.
- Suivre et analyser les indicateurs commerciaux et des indicateurs de performance économique.
- Identifier et analyser les écarts entre les objectifs fixés et les résultats atteints ; en déterminer les causes.
- Proposer des actions opérationnelles pour le développement des ventes et la performance commerciale.
- Assurer la mise en œuvre des actions d'amélioration ou correctives validées par la direction.
- Assurer des reporting réguliers à la direction.



MANAGER L'ÉQUIPE DE VENTE DU RAYON

- Appliquer une posture managériale adaptée selon les différentes situations.
- Définir et communiquer, en lien avec sa direction, les objectifs individuels et collectifs de l'équipe.
- Veiller à l'atteinte des objectifs collectifs et individuels.
- Animer, motiver et encourager les initiatives.
- Veiller à l'application des règles de sécurité des biens et des personnes en vigueur, des consignes et procédures de travail, du règlement intérieur, de la tenue et de la posture professionnelles.
- Anticiper et gérer les difficultés, les conflits.
- Participer à la gestion du personnel : planification du travail, application des obligations administratives et réglementaires du droit du travail, anticipation et gestion des mouvements du personnel, rémunération, promotion...
- Accompagner les équipes dans la gestion du changement et des évolutions d'organisation.
- Réaliser des bilans réguliers avec chaque membre de son équipe en analysant les chiffres des ventes, par rapport aux objectifs fixés, afin d'élaborer un plan d'action individualisé pour optimiser les performances commerciales.

GARANTIR LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES DE L'ÉQUIPE DE VENTE

- Participer aux entretiens et aux évaluations de l'équipe.
- Identifier les potentiels et les besoins en compétences de l'équipe.
- Participer, avec les services RH, à la mise en place d'un plan de développement des compétences de l'équipe.
- Participer, avec la direction, au recrutement,
- Organiser et mettre en œuvre un parcours d'intégration pour les nouveaux collaborateurs.
- Accompagner l'équipe dans l'exécution de ses activités, apporter un appui technique et/ou méthodologique, former de manière ponctuelle et occasionnelle sur les activités de vente de son équipe.

Chef de rayon / secteur (H/F)

Vente & Relation client

Petites et moyennes unités de vente

Vente en magasin

Compétences comportementales

Indispensables pour tous les emplois dans le secteur du Bricolage :

- Esprit d'équipe
- Sens du relationnel
- Sens de la performance et du résultat

Fondamentales pour cet emploi :

- Rigueur, organisation
- Capacité d'analyse et de synthèse
- Réactivité et prise de décision
- Capacité à fédérer

**Vous souhaitez en savoir plus sur les compétences comportementales ?
Scannez-moi !**



Relations fonctionnelles externes et internes

En interne : Le chef de rayon/responsable de rayon (secteur) intervient sous la responsabilité du directeur du magasin. Il est en relation avec l'équipe de vendeurs du magasin qu'il encadre et les services supports ponctuellement (logistique, administratif...)

En externe : Il est en relation avec la clientèle du magasin : particuliers et/ou professionnels et avec les fournisseurs et les services externalisés en cas de besoin (informatique, maintenance...).

Mobilité professionnelle

Avec l'expérience et des formations complémentaires, le chef de rayon/responsable de rayon (secteur) peut progressivement évoluer :

Dans les petites et moyennes unités de vente vers les fonctions de directeur/responsable de magasin.

Dans les grandes unités de vente vers les fonctions de chef, Responsable de département / chef, responsable de secteur puis de directeur de magasin.