

Poste en magasin

Chef de Secteur Produits Non Editoriaux

Finalité de la mission :

Au sein du magasin et sous la responsabilité du Directeur de Magasin, Le Chef de Secteur « Produits non éditoriaux » a pour mission :

LE COMMERCE

- Développer les ventes et fidéliser la clientèle en veillant à tout instant à la qualité de l'accueil et du confort d'achat.
- Garantir la présence de l'ensemble des produits de la gamme proposée dans son périmètre.
- Respecter et appliquer les règles de merchandising, de rangement et de mise en valeur du produit de l'entreprise.
- Mettre en scène le secteur de façon créative, stimulante et attractive

LA PERFORMANCE

- Garantir des résultats en termes de niveau et de progression de chiffre d'affaires, de marge, de stock, de productivité, de tenue des frais.

LE MANAGEMENT

- Constituer son équipe et l'animer, en termes de motivation et de compétences individuelles et collectives.
- Rendre autonome et développer la prise de responsabilité de chacun de ses collaborateurs.

LA CONTRIBUTION

- Appliquer et faire appliquer les procédures visant à garantir la sécurité des clients, des collaborateurs et des biens.
- Etablir et maintenir un rôle d'acteur local en tissant des relations avec l'environnement externe du magasin, et notamment avec les associations, les maisons de la culture, le milieu artistique local, etc.

Le Chef de secteur « Produits non éditoriaux » est un homme de **terrain**, proche de ses clients et de ses équipes. Son objectif n°1 est de satisfaire chaque **client**, afin d'être le meilleur spécialiste de son domaine et de développer sa zone de chalandise.

Le Chef de secteur « Produits non éditoriaux » est responsable de l'animation des équipes et des résultats économiques de son secteur dont il rend compte régulièrement à son Directeur de magasin.

Organisation

- Le Chef de secteur « Produits non éditoriaux » est placé sous la responsabilité du Directeur de magasin qui s'assure que celui-ci a défini et mis en œuvre les moyens pour atteindre les objectifs de son secteur à travers des diagnostics et des plans d'actions.
- Le Chef de secteur « Produits non éditoriaux » est responsable d'une équipe de Conseillers de vente. Il coordonne, organise la délégation et contrôle les activités au sein de son secteur.
- Le Chef de secteur « Produits non éditoriaux » doit savoir travailler seul ou en équipe selon les activités du magasin.
Il cherche à associer au maximum l'ensemble de son équipe au fonctionnement de son secteur.
- Au titre des activités communes, et plus particulièrement dans le cadre des permanences du magasin, le Chef de secteur « Produits non éditoriaux » prend en charge la coordination de celui-ci au niveau ouverture, fermeture, caisses, procédures et sécurité générale des clients, des collaborateurs et des biens.

Commerce

Je garantis un accueil et un service client de 1er ordre développe les ventes, fidélise la clientèle.

- Je suis particulièrement et personnellement impliqué et exemplaire dans l'application des basiques de l'accueil.
- Je suis présent en surface de vente de façon régulière et particulièrement dans les moments forts de la journée ou de la semaine.
- J'applique moi-même les basiques de l'accueil: « sourire, bonjour M, Mme, Melle ».
- Je forme ou organise la formation sur les Basiques de l'accueil.
- J'établis un plan de charge en tenant compte de la fréquentation afin d'assurer une disponibilité de mon équipe auprès des clients.
- Je fais du point d'accueil un révélateur de notre qualité de service : Accessibilité, propreté, qualité de l'accueil téléphonique, disponibilité et savoir dans la prise en charge du client.
- Je manage la vente en passeur d'envie afin que chaque membre de l'équipe vende en « passeur d'envie » : j'applique moi-même les techniques de vente en passeur d'envie, je ne laisse jamais repartir un client insatisfait, je forme ou organise la formation Vente en passeur d'envie et je briefe et débriefe « à chaud » sur le terrain.
- J'entretiens la motivation régulièrement, individuellement ou collectivement, lors des rituels managériaux (EI, EA, RIS)
- Je systématise la proposition de commande client (en cas d'absence du produit en rayon) et garantis le parfait fonctionnement du service de prise de commande de mon secteur, jusqu'à la prise de contact du client lorsque le produit est arrivé.

Je propose une gamme de produits et un stock adaptés aux besoins et aux attentes de la clientèle.

- J'assure une veille du produit, concurrentielle (locale) et culturelle.
- Je remonte auprès de l'équipe produit concerné les besoins des clients par une écoute des clients et je suis une force de proposition.
- J'analyse les historiques des ventes et les comportements achats.
- Je suis force de proposition dans les choix de gammes.
- Je fais vivre les zones de coopérations magasin Direction produit.
- Je suis garant de la qualité de mon stock (stock négatif, inventaire tournant, différence entre stock théorique et physique, etc.) afin d'optimiser le réassort par la supply chain.
- J'informe régulièrement la Supply Chain sur la qualité de ma disponibilité produit (Livraisons, base de données, quantités livrées, etc.).

J'ai un secteur marchand, dynamisé par le merchandising et l'animation.

- Je garantis l'application des basiques du merchandising en permanence : Accessibilité, propreté, balisage, rangement, remplissage (plein)
- Je respecte et fais appliquer les règles de merchandising et spécifiques pour chaque département, familles de produits, mobiliers.
- Je mets en scène les TG, tables...des thématiques claires afin de stimuler les ventes complémentaires.
- J'implante les produits (sorties, nouveautés) et les opérations commerciales nationales au jour J et selon les règles transmises.
- Je stimule les coups de cœur auprès de mon équipe.
- Je mets en ambiance par une mise en scène (décoration, mise en situation, etc.) qui décuple l'envie d'acheter et qui exprime la passion et les compétences produit de l'équipe.
- Je donne vie au secteur en organisant des événements et/ou des animations locales (dédicaces et show case...), je suis un acteur culturel local incontournable sur ma zone de chalandise (notion de notoriété de la marque Cultura).
- Je suis attentif à l'ambiance générale du magasin (niveau sonore, qualité de l'éclairage, propreté du magasin, état général).

Je garantis la mise à disposition rapide des produits auprès de la clientèle.

- Je veille à l'application des procédures physiques et informatiques de réception.
- Je coordonne au quotidien mon action et je transmets les infos nécessaires à mon équipe de réception.
- Je garantis la rapidité de mise en rayon des produits réceptionnés le jour même.
- Je contrôle les quantités et la qualité des produits mis à disposition.
- Je lutte contre la démarque : casse, administrative, inconnue, etc.
- Je limite au maximum mon stock en réserve j'en ai une parfaite connaissance et maîtrise.

Je suis attentif et réactif à mon environnement produit et concurrentiel.

- Je connais avec précision la zone de chalandise du magasin.
- Je connais mes concurrents (prix, gammes de produits) et j'organise les visites de concurrence de mon équipe.
- J'informe et réagis en concertation avec mon Dm et/ou les équipes produit.
- Je développe ma connaissance du marché.
- J'enrichis en permanence ma connaissance des produits et je profite utilement des emprunts : catalogues, presse, participation aux ateliers.

Performeur

Je développe et optimise le chiffre d'affaires et la marge.

- J'analyse des indicateurs économiques et commerciaux et j'en déduis les plans d'actions correctifs.
- J'applique à chaque membre de mon équipe les résultats commerciaux hebdomadaires sur son périmètre.
- Je mobilise mon équipe sur la réalisation des plans d'actions et je mesure les résultats obtenus.
- J'applique la politique de prix de l'entreprise afin de garantir un niveau de marge conforme aux objectifs : changements de prix, mise en place de promotions, soldes, etc.
- J'anime avec régularité la partie variable de la rémunération en vue de développer la compréhension des mécanismes commerciaux.
- Je cherche à travers mes collègues de la région des actions gagnantes à dupliquer.

J'améliore la productivité de l'équipe en préservant le service clients, je maîtrise et sécurise les frais et résultats.

- Je connais le volume d'heures objectif et je construis les plannings hebdomadaires et journaliers en fonction des flux clients.
- J'annualise le temps de travail de l'équipe en fonction de l'activité commerciale et dans le souci d'une productivité optimale.
- Je mesure en permanence l'efficacité de l'organisation en assurant l'équilibre qualité de service, tâches à réaliser, productivité.
- Je garantis un niveau de démarque inconnue performant en respectant et en faisant respecter les procédures, et en développant une vigilance permanente de l'équipe.
- J'anime au quotidien sur la maîtrise des frais.
- Je présente les avec régularité aux équipes en vue de développer la compréhension des mécanismes économiques.
- Je garantis le retour sur investissement des dépenses engagées.

Management

J'assure l'animation des équipes de mon secteur.

- J'assure un management de proximité par un missionnement (briefing) et un contrôle (débriefing) quotidien du travail réalisé.
- Je motive mon équipe en travaillant avec elle.
- J'organise une rencontre hebdomadaire formalisée avec l'adjoint secteur (analyse des résultats de la semaine, validation des plans d'actions).
- J'anticipe, organise et coordonne mon travail et celui de mon équipe.
- Je pratique et formalise les rituels managériaux individuels : entretien d'activité annuel et entretien individuel au minimum tous les 2 mois.
- Je pratique et formalise les rituels managériaux collectifs (briefing de matin, RIS).
- J'assure l'information générale de mon équipe sur la vie du secteur, du magasin et de l'entreprise : cahier de travail (ou de liaison), les réunions de secteur, tableau d'affichage (horaires, congés, comptes rendus etc.).
- Je développe la passion du produit de l'équipe, en particulier par une animation de l'emprunt qui répond aux objectifs visés : plaisir / compétence / connaissance de l'actualité.
- Je développe la performance de l'équipe en pratiquant un management motivationnel.
- Je garantis la qualité de l'ambiance de travail de l'équipe par une écoute active des préoccupations d'ordre professionnel, relationnel, personnel et par la mobilisation d'énergie en cherchant une réponse adaptée à toutes les situations.
- Je traite les situations pouvant faire l'objet de mesures disciplinaires (hors jeux techniques et comportementaux) en parfaite concertation avec le Directeur de magasin.

Je recrute et j'assure la formation de mon équipe.

- Je connais mon organigramme cible et les compétences produits existantes de mon équipe.
- Je participe au processus de recrutement en proposant des candidats adaptés aux besoins et utilise les outils de recrutement disponibles (quiz produit, guide entretien...).
- J'organise un accueil et une intégration de qualité : fiche de mission, initiation sécurité, plan de formation, règlement intérieurs.
- J'assure la formation de mon équipe pour développer les compétences individuelles et collectives.
- Je forme personnellement de façon professionnelle en utilisant les moyens et supports disponibles (IBOX, E LEARNING, etc.).
- Je délègue auprès d'autres formateurs, assure le suivi et mesure les résultats.
- Je construis un plan individuel de formation et d'accompagnement pour chacun de mes collaborateurs (plan de formation annuel formalisé et affiché).

J'assure la gestion administrative de mon équipe.

- J'assure la gestion administrative de mon équipe vis-à-vis du recrutement, de la gestion du personnel et de la collecte des éléments variables de paye : STC, débit/crédit, absences, etc.
- Je contrôle chaque contrat et avenant avant la signature du directeur du magasin.
- J'archive les plannings et dossiers individuels conformément aux règles en vigueur.
- Je garantis le respect des obligations légales et sociales vis-à-vis de mon équipe et des consignes de sécurité.
- Je veille au bon fonctionnement du système des horaires et de leurs compréhensions (Règles et état d'esprit).

Management suite

Je suis disponible, organisé et efficace.

- Je sais planifier mes tâches répétitives et systématiques dans un planning hebdomadaire.
- J'anticipe mon activité à 3 mois (planning EI, Planning OP, RDV fournisseurs, etc.), j'utilise pour cela le calendrier Outlook que je met à disposition de mon directeur et mes collègues.
- Je sais déléguer et contrôler.
- Je sais passer le relais quand le besoin s'en fait sentir.
- Je fais part des problèmes rencontrés à ma hiérarchie.
- J'informe régulièrement mes collègues des événements sur mon périmètre.
- Je sais gérer mon propre rythme.
- Je sais faire preuve de résistance au stress.

Contributeur

Je suis inspirant vis-à-vis de mes collègues et collaborateurs.

- Je sais écouter mes collègues et j'accepte d'autres arguments que les miens.
- Je suis combatif et diplomate.
- J'adapte mes horaires de travail en fonction de l'activité du magasin.
- Je suis volontaire pour tous les moments forts du magasin (réimplantation, renfort, ouverture exceptionnelle, etc.).
- Je participe au CAC (comité d'actions commerce).
- J'ai un esprit d'équipe.
- Mon langage est professionnel, et j'assure une totale discrétion commerciale (vis-à-vis des clients, des représentants, des prestataires).
- Ma tenue vestimentaire est propre, adaptée et je porte le badge.
- Mon comportement est exemplaire vis-à-vis de mes collaborateurs, mes collègues et clients (sourire, énergie, intonation, expression fluide, écoute).

Je participe et contribue À la vie de l'entreprise et du magasin.

- Je participe à l'explication des choix et des orientations de l'entreprise auprès de mon équipe (en terme d'organisation, de politique commerciale et salariale, etc.).
- Je suis acteur impliqué et un relais de communication auprès de mon équipe concernant la stratégie et les objectifs annuels fixés par l'entreprise.
- Je connais, applique et fait appliquer les procédures visant à garantir la sécurité des clients, des collaborateurs et des biens.
- Je réalise les permanences (ouvertures et fermetures du magasin).
- J'assure les tâches attribuées au permanent dans le respect des procédures.
- Je participe aux actions de formation et d'information à caractère collectif (REM, RIM).
- Je suis acteur impliqué lors de la mise en place d'événements locaux.
- Je suis à l'écoute de toute information susceptible de faire progresser l'entreprise et la transmets.
- Je suis apte à participer et à collaborer efficacement à des projets transversaux.
- Je pratique l'entraide et la polyvalence.
- Je contribue au développement, à la formation et à l'épanouissement de mes collègues afin de faire réussir chacun ainsi que l'entreprise.
- Je respecte mon outil de travail, je range (réserve, point accueil client, le bureau, etc.).

Je porte les valeurs du Projet d'entreprise et les traduis dans mon comportement quotidien.

- J'adopte une attitude simple, positive et conviviale.
- Je fais confiance en développant ainsi la responsabilisation et l'autonomie.
- J'ai le goût de l'effort et de l'exigence quotidienne.
- Je prône le travail en équipe et je suis un équipier apprécié et reconnu.
- Je rends compte régulièrement et à chaque fois que nécessaire à mon directeur de magasin. Je travaille en anticipation et en débriefing avec lui de façon spontanée et systématique.

Liaisons fonctionnelles :

Au sein de l'entreprise :

- Assure le reporting de son activité auprès de son Directeur de magasin
- Entretien des relations de collaboration avec l'ensemble des collaborateurs du magasin
- Collabore étroitement avec les services centraux. (Direction produit, Supply Chain, CDG, RH)

A l'extérieur de l'entreprise :

- Entretien des relations avec le tissu local (artistes, écoles et associations ...)

Profil et compétences :

Conditions d'accès

Formation Bac +3/5 en Commerce / Management / Gestion
Expérience réussie et significative de la gestion d'un centre de profit et de l'animation d'équipe.
Idéalement, expérience des produits à forte saisonnalité (jouets, bazar...).

Classification :

Cadre

Savoir faire techniques

Maîtrise des outils bureautiques (Pack Office) et des logiciels informatiques et commerciales internes
Merchandising et marketing opérationnel : maîtrise des 4 P (produit, prix, promotion, place)
Connaissance produit culturel
Connaissance règles d'approvisionnement
Connaissance en matière de réglementation commerciale
Gestion budgétaire, pilotage des indicateurs économiques

Savoir faire généraux

Sens du service et du client, passeur d'envie
Connaissance des produits et de ses marchés
Aptitudes managériales : écoute, motivation, donneur de sens, développeur, accompagnateur
Sens du résultat, aisance avec les chiffres
Culture Générale

Aptitudes comportementales

Leadership, faire adhérer, convaincre
Diplomate, écoute
Aisance relationnelle et communication
Etre ouvert, innover
Sens des priorités, savoir organiser, gestion de l'imprévu
Savoir décider et résoudre les problèmes
Rigueur, exigence, être déterminé, persévérant
Confidentialité
Adhésion aux valeurs CULTURA : convivialité, simplicité, exigence, curiosité, implication.