

Poste en magasin

Chef de Secteur Service

Finalité de la mission :

Au sein du magasin et sous la responsabilité du Directeur de Magasin, le chef de secteur service a pour mission :

- De veiller à tout instant à la qualité de l'accueil et de la satisfaction des clients.
- D'assurer le traitement des flux de marchandises entrants et sortants.
- D'animer l'équipe qui lui est confiée, en terme de suivi individuel, de formation, d'information et d'organisation du travail.
- D'assurer la maintenance du magasin et la sécurité des biens et des personnes au niveau magasin.
- De garantir le suivi administratif dans les règles et le respect de la loi : paie, gestion sociale...
- De garantir des résultats en terme de productivité, de tenue des frais et de lutte contre la démarque.
- D'établir, de maintenir et de mettre en valeur une gamme de services et de produits conformes à la politique commerciale de l'entreprise.

Le Chef de secteur «service» est un homme de terrain, proche de ses clients et de ses équipes, c'est un passionné du client, dont l'objectif n°1 est de satisfaire chaque client, afin d'être le meilleur spécialiste de son domaine sur sa zone de chalandise.

Organisation :

- Le Chef de secteur service 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, des plans d'actions et des débriefings.
- Le Chef de secteur service est responsable d'une équipe de Conseillers de vente. Il organise, coordonne et contrôle les activités au sein de son secteur.
- Le Chef de secteur service doit savoir travailler seul ou en équipe selon les activités du magasin. Néanmoins il cherchera à associer au maximum l'ensemble de son équipe dans le fonctionnement général de son secteur.
- Au titre des activités communes, et plus particulièrement dans le cadre des permanences du magasin, le Chef de secteur service prendra en charge la coordination du magasin au niveau des équipes, du fonctionnement des caisses, de la sécurité générale des clients, des collaborateurs et des biens se trouvant dans le bâtiment.

Commerce

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

- 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 veille à ce que chaque client trouve entière satisfaction lors de son passage en caisse.
- Je forme ou organise les formations sur les Basiques de l'accueil et les basiques de l'accueil téléphonique.
- 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 accueil du magasin un révélateur de notre qualité de service : Accessibilité, propreté, attente, qualité de l'accueil téléphonique, disponibilité et savoir dans la prise en charge du client.
- J'organise, anime la promotion des services dans mon secteur : vente de cartes cadeaux, billetterie, atelier, financement, etc.
- J'anime et motive mon équipe à vendre l'ensemble des produits du secteur : Billetterie, Cartes KDO et atelier, sac de caisse, CEC, Presse, 3 X sans frais, Détaxe, etc.
- Je manage la vente des produits services et l'encaissement en passeur d'envie afin que chaque membre de l'équipe vende et encaisse en « passeur d'envie » :
 - J'applique moi-même les techniques de vente et d'encaissement en passeur d'envie (billetterie, carte KDO, atelier, etc.)
 - Je ne laisse jamais repartir un client insatisfait
 - Je forme ou organise la formation Vente en passeur d'envie
 - Je briefe et débriefe « à chaud » sur le terrain
 - J'entretiens la motivation régulièrement, individuellement ou collectivement, lors des rituels managériaux (EI, EA, RIS)

J'assure la fiabilité et l'organisation des flux de marchandises entrants et sortants.

- Je suis garant du respect des procédures de la 1er et 2ème réception.
- J'assure l'ensemble du suivi administratif des flux de marchandises : réception, transport, retour.
- J'anticipe les flux et je mets en place une organisation physique, ergonomique et humaine optimale.
- J'assure la mise à disposition des matériels commerciaux : outils, signalétiques, PLV, etc.
- Je participe ponctuellement personnellement aux activités quotidiennes de la 1er et 2ème réception.
- Je forme mon équipe et je suis garant de la qualité et de la rapidité de leur travail.
- Je m'informe et traite les priorités de réception en conséquences et en coordination avec les équipes de vente.
- J'établis avec les transporteurs une relation professionnelle et conviviale permettant d'obtenir une prestation de service irréprochable.
- Je garantis la polyvalence de mon équipe.

Je garantis la fiabilité des flux monétaires.

- Je suis garant du respect des procédures sur les flux financiers : transferts de fonds, ouverture/fermeture de caisse, badges nominatifs, etc.
- Je garantis les normes de sécurité relatives au coffre.
- Je suis garant de la disponibilité et de la sécurité des espèces et de la monnaie.
- Je garantis un inventaire permanent du coffre.
- J'analyse, justifie et anime les écarts : de caisse, du coffre permanent, des rapprochements bancaires.
- Je suis garant du suivi et de la sécurité des chèques cadeaux et cartes atelier.
- Je garantis et sécurise le stockage des dossiers de caisse.

J'organise la tenue de mon secteur.

- La zone caisse et accueil est propre, ordonnée, communicante.
- Je mets à profit les moments creux de l'équipe pour entretenir mon secteur : présentoirs et TG de caisse, consignes, tableau billetterie, programme atelier, presse, etc.
- J'organise mon équipe afin d'assurer une mise en rayon rapide et efficace des produits presse arrivés le jour même : quotidiens avant l'ouverture du magasin, magazines hebdo, etc.
- J'organise avec fiabilité les retours presse afin de limiter la démarque.
- J'organise mon activité au quotidien avec efficacité : gestion des ouvertures et fermetures de caisse, ramassage de fonds, organisation des missions, etc.

Je lutte contre le vieillissement de l'outil de travail.

- Je garantis des aménagements intérieurs et extérieurs qualitatifs.
- Je maîtrise l'utilisation et m'assure du bon fonctionnement de l'ensemble des installations techniques du bâtiment.
- Je gère les prestataires extérieurs (contrat, documents légaux ...) et planifie de façon efficace les horaires, les interventions, dans le respect du budget alloué.
- Je veille à l'application des contrats de vérification et de maintenance.
- Je forme l'équipe à l'utilisation des installations techniques.
- Je maîtrise l'utilisation et m'assure du bon fonctionnement de l'ensemble des installations informatiques.
- Je réalise un bilan général de l'état des locaux et du matériel et propose les travaux d'entretien et remplacement de matériels nécessaires (Check liste).

J'organise et mets en œuvre la prévention des risques au niveau du magasin.

- Je tiens à jour le registre de sécurité.
- Je participe à la mise à jour annuelle du document unique d'évaluation et de prévention des risques (DUEPR).
- Je veille à la bonne fonction des organes de sécurité : portes coupe feu, extincteurs, etc.
- Je m'assure de la conformité constante du site en vue d'une évacuation.
- J'organise deux fois par an des exercices d'évacuation.
- Je forme, tous nouveaux embauchés, à coordonner une évacuation en cas de sinistre.
- Je m'assure d'avoir un protocole de sécurité signé avec les transporteurs de fond.
- J'organise des formations dans le respect de la loi : intégration initiation sécurité, SST, RST, EPI, H0B0, etc.
- Je planifie et m'assure de la réalisation des interventions de maintenance et de vérification sur les installations techniques, les moyens de secours, etc.
- Je participe à la préparation de la visite de la commission de sécurité.
- Je sais quelle attitude adopter en cas de braquage et/ou d'agression.

Performeur

Je gère l'activité de façon productive.

- J'utilise les informations disponibles pour établir des charges de travail avec les outils et indicateur mis à disposition : historique, prévision, calendrier commercial, etc.
- J'annualise le temps de travail de l'équipe en fonction de l'activité commerciale et dans le souci d'une productivité optimale.
- Je m'assure de l'adéquation des moyens mis en œuvre pour garantir une réception à jour, un accueil de 1er ordre et un passage en caisse fluide.
- Je développe et anime la polyvalence de mon équipe : caisse- accueil- logistique.
- Je fixe des objectifs de productivité et les mesurent individuellement et collectivement.
- J'optimise les dépenses de consommables.
- J'anime au quotidien la maîtrise des frais.
- Je veille au respect des procédures permettant de limiter la démarque dite « administrative ».
- Je présente les résultats avec régularité aux équipes en vue de développer la compréhension des mécanismes économiques.
- Je garantis le retour sur investissement des dépenses engagées.

J'organise au niveau du magasin la lutte contre la démarque inconnue.

- Je transmets aux équipes les attitudes qui contribuent à identifier les risques et à lutter, en toute sécurité, contre la démarque inconnue.
- Je gère la société de surveillance (contrat, documents légaux, etc) et planifie de façon efficace les horaires dans le respect du budget alloué.
- J'obtiens du prestataire des résultats concrets en terme de sécurité et de lutte contre la démarque inconnue interne et externe.
- Je m'assure que le comportement des agents de sécurité soit adapté vis-à-vis des clients et du personnel.
- Je contrôle le respect des procédures des achats du personnel.
- Je contrôle le respect du règlement intérieur lors du départ d'un salarié en fin de plage de travail.
- Je contrôle le respect de la procédure sur les emprunts du personnel.

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 transmet.
- 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 traduit 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 cadres et équipes du magasin
- Collabore étroitement avec les services centraux. (Supply Chain, paie, comptabilité, travaux, audit, RH)

A l'extérieur de l'entreprise :

- Entretien des relations commerciales avec les prestataires extérieurs

Profil et compétences :

Conditions d'accès

Formation Bac +3/5 en Commerce / Management / Gestion / Logistique
Expérience réussie dans le domaine des services clients (distribution, restauration rapide) et de l'animation d'équipe

Classification :

Cadre

Savoir faire techniques

Maîtrise des outils bureautiques (Pack Office) et des logiciels informatiques et d'encaissement internes
Règles et procédures comptables
Connaissance en matière de droit du travail, de réglementation commerciale, d'hygiène et de sécurité
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 et curiosité personnelle pour les produits culturels

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.