

## Définition :

Le/la vendeur(se) magasinier(ère) offre au client le meilleur service qu'il/elle puisse attendre en veillant à sa sécurité et celle des autres. Pour cela, il/elle assure un accueil différenciant, une offre produit bien présentée, du conseil technique, une disponibilité, un suivi. Il/elle fait de la satisfaction client sa priorité.

## Missions et activités principales :

- ✓ **Accueillir, conseiller et vendre une solution adaptée**
  - Sur le site ou au téléphone, accueillir le client de façon personnalisée en appliquant l'attitude commerçante Made in Frans
  - Commencer la vente par un recueil approfondi d'informations pour répondre au mieux au besoin (caractéristiques, projet, budget...)
  - Selon son niveau d'expertise, conseiller le client et l'informer sur les caractéristiques produits. Selon la demande, orienter le client vers l'interlocuteur correspondant (RPDV, ATC, COS, DPDV...)
  - Proposer une solution complète et adaptée au besoin du client
  - Inviter le client à le suivre pour préparer sa commande et notamment détecter les éventuelles ventes complémentaires à réaliser. Proposer des consommables et les opérations commerciales à chaque vente
  - Interroger le client sur ses précédents projets afin de s'assurer que les ventes et les services (livraison, conseils...) ont répondu à ses attentes et détecter le diffus qui pourrait être proposé
  - Enregistrer les commandes à l'aide des outils adaptés et établir le bon de livraison
  - Identifier les reliquats et en informer son responsable ou, le cas échéant, les gérer jusqu'au solde de la commande
  - Le cas échéant, effectuer les opérations relatives à l'encaissement
  - Charger les produits dans le véhicule du client à l'aide des appareils adaptés (chariot élévateur, transpalette, diable...)
  - Dans le cadre d'une livraison, informer le client des conditions tarifaires, délais et règles de transport de marchandises
  - S'impliquer lors des formations et lire les documents relatifs aux évolutions techniques produits (documentations, formations...)
- ✓ **Participer à l'animation du commerce**
  - Veiller à proposer constamment un point de vente propre, rangé et accueillant. Participer à la mise à jour de l'affichage et de la documentation commerciale disponible au comptoir
  - Présenter et agencer les produits afin de les mettre en valeur dans le parc, le dépôt et le SAS
  - S'informer et s'impliquer dans l'animation des opérations commerciales : mise en avant et théâtralisation des produits, argumentaires de vente, suivi des ventes sur le territoire et le point de vente...
  - Lors de l'implantation de meubles et/ou linéaires et produits associés, veiller à la cohérence commerciale et au bon respect des règles de sécurité pour lui-même et les autres (collègues, clients...)
  - Selon ses compétences, réaliser des relances téléphoniques, notamment les particuliers, suite à l'élaboration de devis ou dans le cadre d'actions prévues lors de campagnes de fidélisation
  - Dans le cas d'un client professionnel sans compte, mettre de côté les coordonnées du client et les transmettre au commercial en charge du secteur
  - Selon ses compétences et son expertise technique, participer à la rédaction des devis
  - Selon son expérience et son expertise, être force de proposition sur le développement de la ou les gammes dont il est expert afin de participer au développement commercial du point de vente
  - Participer à alimenter un support de suivi de vente manquée (problème de stock, marque fournisseur...) afin de répondre aux attentes clients
  - En cas de litige (encours dépassé, insatisfaction client...), adopter une attitude professionnelle et, si possible, traiter la situation ou orienter le client vers l'interlocuteur compétent (RPDV, ATC, DPDV...)
- ✓ **Assurer, en toute sécurité, la réception des livraisons, la gestion des stocks et la préparation des commandes**
  - Porter en toute circonstance les équipements de protection individuelle entretenus et propres
  - Utiliser le matériel de manutention adéquat motorisé ou non dans le respect des règles de sécurité et de circulation (chariot élévateur, transpalette...)
  - Réceptionner les marchandises et, selon la compétence, enregistrer les entrées de stocks dans le respect des procédures
  - Participer au suivi du stock et en informer son responsable pour garantir la meilleure offre produit à nos clients
  - Préparer les produits en respectant les règles de sécurité et d'acheminement (stabilité des palettes, répartition des charges...)
  - Vérifier la conformité qualitative et quantitative de la livraison interne ou externe (lecture du bon de livraison/bon de commande, pointage des marchandises) et signaler les anomalies
  - Ranger les marchandises dans les zones de stockage adaptées en respectant les règles de sécurité et le plan de stockage
  - Préparer les commandes pour les Chauffeurs Magasiniers de Frans Bonhomme. Charger le véhicule et arrimer les matériaux en tenant compte des risques liés au transport
  - Réaliser et rendre compte du contrôle et de l'entretien de premier niveau du chariot élévateur et de ses accessoires de levage
  - Participer à la préparation et aux opérations d'inventaire
  - Selon ses compétences, proposer des améliorations d'agencement, techniques ou fonctionnelles...
  - S'impliquer lors des formations et réunions relatives à la sécurité et veiller à l'application des consignes pour lui et les autres
- ✓ **Selon l'organisation du point de vente, réaliser les livraisons en respectant le plan de tournée**
  - Contacter les clients pour leur confirmer la livraison dont il/elle a la charge
  - Adopter une conduite responsable et respecter la réglementation routière
  - Réaliser les transports en appliquant l'attitude Made in Frans
  - Veiller à maintenir un service client de qualité avant, pendant et après la livraison
  - Optimiser sa tournée en fonction des contraintes clients et exigences horaires
  - Identifier le lieu de déchargement adapté et sécurisé puis décharger les marchandises en toute sécurité
  - Réaliser de la veille commerciale

De façon temporaire et selon ses compétences, remplacer pour certaines activités le responsable ou ses collègues en leur absence.

## Compétences et savoir être :

- |                         |                          |                   |   |
|-------------------------|--------------------------|-------------------|---|
| ✓ Sens du service       | ✓ Aptitudes commerciales | ✓ Curiosité       | ✓ Rigueur                                 |
| ✓ Aisance relationnelle | ✓ Ecoute                 | ✓ Intérêt produit | ✓ Port de charge en situation de sécurité |

**Habilitation :** Formation interne chariot élévateur

**Rattachement hiérarchique :** Responsable de Point de Vente

**Évolutions possibles :** Selon les profils et les projets professionnels des évolutions vers les métiers de Chef magasinier, Responsable de Point de Vente, COS, ATC sont possibles.