

Définition :

Sous la direction du Directeur des Points de Vente, il est responsable de son site tant sur l'aspect sécuritaire que commerçant. Plus précisément, dans le respect des règles de sécurité des personnes et des biens, il garantit l'accueil, la propreté, le service, la mise à disposition des produits. Le cas échéant, il organise la livraison répondant aux besoins de nos clients.

Cette mission est réalisée dans le respect des procédures et des niveaux de performance attendus (logistique, coût, service...) afin d'assurer notre promesse client.

Missions et activités principales :✓ **Appliquer et veiller au respect des règles de sécurité et d'environnement**

- Maintenir le site propre et rangé et agir continuellement en « bon père de famille »
- Respecter et faire respecter les règles et consignes de sécurité et environnement (collaborateurs, clients, fournisseurs, prestataires)
- Assurer en permanence la maintenance et l'entretien du matériel (chariot, PL le cas échéant) et des équipements (mobilier, EPI, etc)
- S'assurer de l'application des procédures internes relatives à la sécurité des biens et des personnes
- Veiller au respect du plan de circulation et de la réglementation en matière de transport sur site ou en dehors
- Communiquer auprès des clients, fournisseurs et prestataires le protocole de sécurité du site et s'assurer du respect des règles identifiées lors des opérations de chargement et déchargement
- Rédiger les plans de prévention lors de l'intervention d'une entreprise extérieure conformément aux procédures de l'entreprise
- Suivre les VGP (vérification générale périodique) et, à réception des rapports, mettre en œuvre sans attendre les actions correctives
- Contrôler la possession et garantir le renouvellement des habilitations professionnelles de son équipe
- Réaliser les VMS (visite managériale de sécurité) selon les objectifs définis et cela dans une démarche d'amélioration continue. Mettre en œuvre les actions correctives associées
- Mettre à jour le Document Unique d'Evaluation des risques du site
- Dans le cadre d'une responsabilité managériale, veiller à l'intégrité physique et à la santé mentale de son équipe (animation d'équipe, bien-être au travail...)

✓ **Animer le service client et l'accueil commerçant sur le point de vente**

- Etre responsable du développement commercial par le contrôle quotidien de la bonne tenue de son site (accueil comptoir, mise en avant produits, propreté, livraison...)
- Le cas échéant, développer le sens commerçant, la connaissance produits et l'autonomie de l'équipe sous sa responsabilité
- S'assurer quotidiennement de la qualité de l'accueil physique et téléphonique, du service et du conseil client pour développer la fidélisation et la satisfaction client
- Mettre en place et animer les opérations commerciales
- Gérer les relations clients complexes et la gestion des litiges liés à l'activité du point de vente (litige commercial, conflit client...)
- Etre garant du bon respect de la stratégie tarifaire de l'entreprise (« prix de vente recommandé / PVR » et politique du territoire)
- Mettre en œuvre les moyens nécessaires pour atteindre les objectifs budgétaires
- Etre responsable de la gestion de la caisse
- Dans un souci de service client de qualité, contribuer à diffuser toutes les informations nécessaires aux équipes commerciales

✓ **Gérer le stock et le flux logistique et en assurer la fiabilité**

- En accord avec son responsable hiérarchique, contribuer au plan de vente et le respecter au quotidien
- Analyser la rotation des stocks et, en respectant les procédures en vigueur, commander à l'aide des outils de gestion mis à disposition
- Définir des actions permettant d'optimiser le niveau de stock
- Contrôler le respect des procédures en vigueur en matière de flux de marchandises (entrants et sortants) ainsi que les documents les accompagnant (bons de livraison, bons d'enlèvement, ...)
- Dans le cas d'un écart de quantité sur une commande fournisseur, gérer le litige pour assurer la conformité de commande
- Contrôler le respect de la réglementation en matière de stockage des matériaux
- Piloter la gestion des livraisons à destination de nos clients selon les moyens logistiques et l'effectif sous sa responsabilité
- Etre responsable de l'organisation et la réalisation des inventaires, dans le respect des procédures internes en vigueur, et en analyser les résultats
- Maîtriser les engagements budgétaires pris sur le site et les piloter et pour en garantir le respect (lecture du compte d'exploitation et connaissance des leviers possibles)
- Rendre compte de son activité auprès de son responsable hiérarchique
- Garantir l'archivage des dossiers liés à l'activité du point de vente

✓ **Organiser et manager l'équipe (sauf en l'absence de collaborateur)**

- Planifier et gérer le temps de travail de l'équipe
- Définir et transmettre les consignes aux membres de l'équipe et contrôler leur mise en œuvre
- Respecter et appliquer les procédures internes et la réglementation du travail
- Préparer et animer les réunions individuelles et collectives
- Fixer des objectifs adaptés aux compétences de chaque collaborateur et donner les moyens adaptés pour les atteindre
- Animer les consignes et plans d'actions hebdomadaires
- Conduire un entretien individuel, savoir féliciter et recadrer si nécessaire
- Détecter et suivre les besoins de formations de son/ses collaborateur(s) en lien avec les évolutions et les attentes de l'entreprise
- Recruter ses collaborateurs avec la validation de son responsable hiérarchique
- Assurer l'accueil et le parcours d'intégration des nouveaux collaborateurs
- Veiller au respect de l'affichage obligatoire au sein du point de vente

Compétences et savoir être :

- | | | |
|--------------------------|------------------------------------|-----------------------------|
| - Commerçant | - Management d'équipe | - Organisation |
| - Aisance relationnelle | - Maîtrise de l'outil informatique | - Gestion des priorités |
| - Sens du service client | - Capacité d'adaptation | - Connaissances logistiques |

Rattachement Hiérarchique : Le Directeur des points de vente ou le Directeur de territoire

Evolutions possibles : Selon les profils et les projets professionnels des évolutions vers les métiers d'ATC, Directeur des points de vente, Directeur de ventes comptes professionnels et certains métiers du siège