

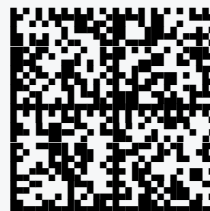
Responsable de magasin (H/F)

Famille de métiers

Vente et relation client (Petites unités de vente)

Code ROME : D1301

Pour consulter la fiche métier en ligne, scannez le code ou suivez le lien ci-dessous :



<https://www.perspectivescommerce.com/metier/fiche/248>

Description

Le responsable de magasin (H/F) organise, gère et développe l'activité commerciale d'un point de vente. Il intervient en tant que franchisé, enseigne ou indépendant.

Au quotidien, il assure la gestion et le management de son équipe.

Missions principales

- Contribuer à la définition et au pilotage de la stratégie commerciale de son magasin.
- Gérer et animer la relation client.
- Gérer la charge administrative et budgétaire du point de vente, et le cas échéant rendre compte de l'activité du magasin aux fonctions régionales et centralisées.
- Animer l'équipe du point de vente et la dynamique commerciale.

Activités et compétences

✓ Assurer la réalisation de ventes en mettant en œuvre les protocoles définis au sein de l'enseigne pour une approche client personnalisée

Adopter une approche et une posture émotionnelle pour engendrer une expérience client unique, une expérience shopping unique

Assurer et accompagner la mise en place de cérémonials clients

Elaborer et /ou piloter des expériences clientes innovantes

Garantir au client un service et une relation personnalisée

Identifier les besoins, conseiller et vendre des produits et services spécialisés ou complexes dans un environnement omnicanal

Identifier les hésitations du client et développer un argumentaire adapté

Partager, par les techniques du storytelling, les valeurs de la marque, de l'enseigne, au regard des enjeux sociétaux significatifs pour le client

Proposer et vendre des produits ou services complémentaires, des montées en gamme

Réaliser des encaissements

▼ **Décliner au niveau du magasin et mettre en œuvre la politique commerciale de l'entreprise, de l'enseigne**

Assurer la représentation de l'entreprise auprès des acteurs institutionnels et économiques locaux

Construire avec le directeur régional la politique commerciale du magasin

Décliner les orientations choisies en actions et objectifs opérationnels

Organiser une veille concurrentielle et situer l'offre du magasin sur la zone de chalandise

Participer à la définition des objectifs économiques et financiers du magasin

▼ **Développer la performance économique et commerciale**

Définir et mettre en place des plans d'actions pour atteindre les objectifs fixés, pour développer la performance commerciale du magasin

Établir et respecter le budget, garantir l'optimisation budgétaire

Suivre et analyser l'évolution du chiffre d'affaires et des indicateurs commerciaux

▼ **Garantir la mise en œuvre de la politique de sécurités des personnes et des biens**

Contrôler la bonne application des procédures de prévention et de sécurité des biens et des personnes

Mettre en œuvre la politique de prévention et de sécurité des biens et des personnes

Procéder à l'ouverture et à la fermeture du magasin en respectant les consignes relatives à la sécurité

S'assurer de la sécurité en lien avec les institutions et les services externes dédiés

▼ **Garantir le développement des compétences des équipes**

Définir un plan d'action adapté pour assurer le développement des compétences des équipes de direction (formation, coaching...)

Évaluer les collaborateurs

Former et accompagner les collaborateurs

Identifier les potentiels et les besoins en compétences des équipes

Procéder aux recrutements des nouveaux collaborateurs

▼ **Gérer les stocks de produits et les marchandises**

Assurer la réalisation des inventaires

Contrôler les stocks

Réaliser et assurer le suivi des commandes

S'assurer de l'approvisionnement et du réassortiment du point de vente

Suivre et contrôler la gestion des stocks, et s'assurer d'une rotation optimale des marchandises

Superviser la mise en réserve des marchandises

Superviser la réception et le contrôle des livraisons

▼ **Manager et gérer les équipes**

Accompagner les changements et les évolutions d'organisation

Animer et motiver les équipes, encourager les initiatives

Anticiper et gérer les conflits

Anticiper et gérer les mouvements du personnel

Définir les objectifs collectifs et individuels

Garantir le respect des obligations administratives et réglementaires relatives à la gestion du personnel

Organiser et planifier le travail des équipes, gérer les imprévus

Veiller à l'atteinte des objectifs collectifs et individuels

▼ **Veiller à la qualité de la relation client**

Assurer une veille et entretenir, voire défendre, l'image du magasin sur les réseaux sociaux

Créer et animer, le cas échéant, une communauté de clients avec les outils numériques appropriés

Définir et veiller à la mise en œuvre de mesures visant à améliorer la relation client

Gérer les litiges complexes et les clients difficiles

Mettre en œuvre, au sein du magasin, la politique de fidélisation client définie par l'entreprise

Suivre et analyser les indicateurs de satisfaction client, les avis sur les réseaux sociaux

Veiller à une bonne coordination de l'accueil et de la prise en charge du client pour fluidifier son parcours

▼ **Veiller à une organisation et une gestion optimale**

Appliquer les directives internes relatives à la gestion et l'organisation du magasin

Assurer la conformité des obligations commerciales, administratives et réglementaires des magasins

Assurer le respect des procédures définies dans l'entreprise

Organiser et piloter l'animation commerciale (accueil client, respect des protocoles de ventes, ...)

Organiser et s'assurer de la bonne tenue du magasin en veillant au respect des règles du merchandising

Piloter la mise en place des opérations événementielles et commerciales

S'assurer de la bonne gestion des encaissements



Vous souhaitez en savoir plus sur ce métier ?

Statistiques, offres d'emploi, témoignage... Rendez-vous sur [perspectivescommerce.com](https://www.perspectivescommerce.com) !

Données emploi : <https://www.perspectivescommerce.com/metier/fiche/248/donnees>

Formations et débouchés : <https://www.perspectivescommerce.com/metier/fiche/248/formations>

Offres d'emploi : <https://www.perspectivescommerce.com/metier/fiche/248/offres>