

## Raison d'être

Accueillir le client, lui proposer une offre de produits et services adaptée à son besoin et concrétiser la vente pour réaliser son projet d'amélioration de la maison.

## Missions et Savoir-faire associés

### Accueille le client

- se rend disponible et va à la rencontre du client
- accueille le client et écoute son besoin
- oriente et accompagne le client vers les produits ou le vendeur

### Diagnostique le besoin du client

- analyse les besoins, les freins et le niveau de savoir-faire du client
- conseille le client sur les solutions produits et services qui répondent à son projet
- argumente et rassure sur la solution proposée par des explications techniques et pratiques de mise en œuvre, des conseils d'utilisation et d'entretien

### Concrétise la vente par des solutions adaptées aux projets clients

- propose et argumente des solutions produits et services qui répondent au projet client
- conseille des solutions pratiques de mise en œuvre et d'entretien
- propose un devis selon le projet client et assure la relance téléphonique
- réalise la vente d'un produit ou d'un service et des ventes additionnelles
- propose et vend au client des solutions de fidélisation
- contribue à l'enrichissement des données clients (en fonction des besoins et des projets clients, maintenir la base de données)

### Contribue à la tenue du linéaire

- contrôle la disponibilité des produits et réalise si besoin le réassort
- s'assure de la fiabilité des stocks par des comptages réguliers
- contrôle la qualité des produits en rayon et neutralise les produits à démarquer
- contrôle le balisage prix
- participe à la mise en place des linéaires, TG et cross marketing conformément aux règles d'implantation

### Suit la performance économique

- connaît et comprend les indicateurs de vente et de satisfaction client
- propose des actions d'amélioration et est force de proposition

### Applique les consignes de sécurité afin d'assurer sa propre sécurité, celle de ses collègues et des clients

- porte les équipements de protection individuelle
- respecte les règles de sécurité et signale des situations dangereuses
- respecte les règles de conduite et d'utilisation d'engins
- respecte les recommandations de port de charges manuel et les conditions de stockage

Spécialisation Vendeur expert: Transmet ses connaissances et son savoir-faire sur les produits, leur mise en œuvre et leur entretien aux clients et aux collaborateurs. Réalise des démonstrations et anime des formations, en individuel ou en groupe.

## Environnement

Le conseiller de vente accompagne les projets clients, de la phase d'inspiration aux conseils sur les techniques de mise en œuvre. Il facilite et rend fluide l'acte de vente en ayant une bonne connaissance de l'organisation et des métiers du magasin.

## Savoir-être

- commerçant
- centré client
- écoute
- communication

selon le référentiel de compétences TMA

## Savoirs

- utilisation des techniques et des technologies d'information et de communication en lien avec son activité (logiciel de conception, internet...)
- connaissance des règles de calculs commerciaux
- connaissances techniques de base et transverses de mise en œuvre en bricolage
- appétence pour la grande distribution et plus particulièrement des produits du secteur d'amélioration de la maison

**Savoir-être** selon le référentiel de compétences TMA**Commerçant** ●○○

**Agir à partir des opportunités du marché et estimer celles-ci à leur juste valeur commerciale ; agir par rapport au client et contracter les bonnes relations**

- connaît le marché et ses acteurs
- crée des opportunités et des occasions afin de stimuler les ventes
- connaît les conséquences financières liées aux propositions commerciales
- s'intéresse au client et peut transformer les exigences et les souhaits de ce dernier en promotions convaincantes axées sur la vente sur le long terme
- mène personnellement des entretiens de vente et s'appuie sur ceux-ci pour faire des devis qui sont acceptés

**Centré client** ●○○

**Analyser les souhaits et les besoins des clients et y répondre, tout en tenant compte du rapport coûts-avantages pour l'entreprise**

- considère l'entreprise du point de vue de l'intérêt du client
- est au courant des intérêts et des souhaits du client et les anticipe
- montre au client les avantages des services proposés par l'entreprise
- explique clairement aux clients la nature des services et produits proposés par l'entreprise

**Ecoute** ●○○

**Percevoir et comprendre les messages (non) verbaux, questionner la personne en cas de doute ou d'ambiguïté**

- résume les idées principales de ce que l'autre a exprimé
- vérifie la justesse de son résumé
- pose des questions jusqu'à ce que les propos de l'autre soient clairs
- essaye de clarifier les messages plus ou moins cachés et confus dans les propos de l'autre
- écoute ce qui est dit « entre les lignes »

**Communication orale** ●○○

**S'exprimer de façon intelligible. Adapter son niveau de langage à celui des interlocuteurs ou du public.**

- adapte son niveau de langage à son auditoire
- arrive à bien expliquer un sujet complexe quelque soit l'auditoire
- utilise des exemples proches de son auditoire pour éclaircir son propos
- place son propos dans un contexte plus large sans le rendre plus compliqué
- introduit dans son discours des éléments auxquels son auditoire peut s'identifier afin de le rendre plus vivant
- arrive à simplifier un sujet complexe pour le rendre intelligible à tous