

HOTE(SSE) DE VENTE

MISSIONS

- Participer au développement du chiffre d'affaires et des indicateurs du point de vente.
- Accueillir, satisfaire et fidéliser les clients.
- Contribuer à la tenue du point de vente afin de garantir une bonne image.
- Appliquer les procédures et directives.
- Respecter les valeurs de la marque et en être l'ambassadeur(trice).

CONTEXTE DE TRAVAIL

▪ Positionnement Hiérarchique :

Liens hiérarchiques / N+1 Responsable de magasin ou Adjoint(e) et N+2 Directeur Régional.

COMPETENCES

▪ METIER

○ Assurer la satisfaction et la fidélisation des clients

- Accueillir les clients par un bonjour, un regard et un sourire.
- Se montrer attentif(ve), chaleureux(se) et disponible quelles que soient les tâches confiées et les circonstances.
- Assurer une approche naturelle adaptée aux valeurs de la marque.
- Connaître et mettre en œuvre le référentiel de la relation clients spécifique à chaque marque.
- Adapter ses connaissances produits en arguments de vente.
- Proposer des produits complémentaires.
- Développer une expérience shopping innovante en utilisant les éléments différenciants de la marque : Ipad, Ismp, Mesurée et Décolletés by Etam, Undiz Good Mood,....
- Connaître et appliquer la politique commerciale et marketing de la marque (opérations commerciales, programme fidélité...).
- Assurer le confort des clients lors de l'essayage.

○ Connaître les produits et la collection

- Connaître les produits de la collection, les bests, les silhouettes phares, les thèmes et les tendances, les formes et les matières et savoir les utiliser.
- Utiliser les supports et outils mis à disposition (books de collection...) pour développer la culture mode.
- Utiliser un vocabulaire professionnel.
- Rester en veille sur la concurrence.

○ **Participer au respect de l'identité visuelle de la marque**

- Connaître et appliquer les règles de rangement du point de vente et en réserve.
- Veiller à la qualité de présentation (pliage, cintrage, boutonnage, propreté,...) en respectant les préconisations merchandising.
- Participer aux implantations.
- Réaliser des vitrines soignées et conformes.

○ **Participer au suivi commercial**

- Connaître et comprendre les indicateurs commerciaux et les reportings.
- Connaître et savoir remplir les documents de suivi d'activité (suivi d'activité, zoning, lancement de journée...).
- Prendre connaissance des notes, les communiquer et les appliquer.

○ **Respecter les procédures des flux financiers et marchandises et de sécurité**

- Maîtriser les procédures d'encaissement, de fidélisation et les flux financiers.
- Connaître et appliquer les procédures de flux de marchandises.
- Participer à la préparation et à la réalisation des inventaires.
- Connaître et appliquer les règles de lutte contre la démarque inconnue.
- Connaître et appliquer les standards propres à chaque marque.

▪ **COMPORTEMENTALES**

- Respecter et véhiculer les valeurs du Groupe.
- Etre dynamique, enthousiaste et avoir le goût du challenge.
- Etre passionné(e) par le commerce et privilégier toujours la relation clients.
- Avoir une conscience professionnelle : être fiable et transparent(e), respecter ses engagements.
- Savoir se remettre en question, prendre en considération les remarques constructives.
- Etre exigeant(e), rigoureux(se) et ponctuel(le).
- Etre force de proposition, prendre des initiatives en accord avec sa hiérarchie.
- Faire preuve d'esprit d'équipe : s'intégrer, collaborer, partager ses connaissances et expériences professionnelles.
- Savoir gérer les imprévus, les litiges clients et demander conseil à sa hiérarchie en cas de d'hésitations ou de difficultés.
- Etre impliqué(e) et curieux(se) dans la vie du point de vente et du Groupe.

PROFIL

Idéalement de formation commerciale avec une première expérience en vente.

PERSPECTIVES D'EVOLUTION

Conseiller(ère) beauté ou Adjoint(e) ou Responsable de magasin dans une marque du Groupe.