

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

Diagnostic 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.

Spécialisation Vendeur services : Assure le service de découpe de bois et de verre en conformité avec la réglementation (usage des moyens de protection et respect des procédures), en garantissant le bon niveau de stock des consommables optimisant ainsi les chutes, et en maintenant la propreté de son espace de travail. Assure le contrôle de la qualité de découpe pour la satisfaction du client.

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

Raison d'être

Assurer la réception et la mise à disposition des produits aux équipes de vente et aux clients afin d'assurer la fluidité des flux de marchandises et de garantir la satisfaction client.

Missions et Savoir-faire associés

Trie les produits afin de les acheminer dans les secteurs de destination (opération commerciale, rayon, commande client)

- identifie la destination de stockage du produit (commande client, rayon, opération commerciale)
- sécurise les produits qui le nécessitent
- s'assure que le produit est propre à la vente
- se repère dans le magasin
- utilise les engins et équipements de manutention

Stocke les produits dans les zones adaptées (train de palette, réserve, rayon)

- déconditionne les produits et utilise les outils appropriés
- identifie la localisation des produits en magasin
- range les produits, en respectant la géolocalisation
- trie les déchets en conformité avec le process de recyclage défini

Accueille le client afin de l'orienter vers le produit ou le collègue

- accueille le client
- écoute le client
- oriente le client vers les produits ou le vendeur

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

- porte les équipements de protection individuelle
- signale les 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
- réalise le tri des déchets dans le respect des procédures

Spécialisation réception : **Réceptionne et décharge les produits reçus en assurant sa sécurité et celle des produits manipulés**

Spécialisation mise en rayon : **Assure la mise en rayon et le rangement des produits afin de les rendre disponibles à la vente**

- range les produits, en respectant la géolocalisation et le facing défini par le merchandising
- trie les déchets en conformité avec le process de recyclage défini

Spécialisation zone de retrait marchandise : **Prend en charge les demandes clients (Retrait de Marchandises, SAV, DRIVE...) de la préparation à la remise des produits au client**

- accueille le client
- solutionne les réclamations et prend les dispositions nécessaires pour satisfaire le client

Environnement

Méthodique et réactif, l'équipier logistique prend en charge le stock de marchandises pour le mettre à disposition des clients dans les plus brefs délais.

Savoir-être

- sens du détail
- rigueur
- conscience de l'organisation
- aptitudes physiques

selon le référentiel de compétences TMA

Savoirs

- utilisation des techniques et des technologies d'information et de communication en lien avec son activité (internet...)

Equipier(e) logistique

Savoir-être selon le référentiel de compétences TMA

Sens du détail ●○○

Savoir traiter les données de détail de façon méthodique et efficace

- exécute les consignes précises sans faire d'erreur
- reste vigilant et critique par rapport aux tâches de routine ; exécute les siennes avec rigueur
- s'occupe des détails en rigueur et commet peu d'erreurs
- sait se concentrer longtemps sur des questions d'ordre technique
- vérifie son propre travail minutieusement et reste attentif aux détails

Rigueur ●○○

Se conformer aux règles et procédures. En cas de doute, demander confirmation auprès de la personne compétente.

- aime recevoir des directives claires concernant les règles, procédures et méthodes de travail
- connaît les limites de son domaine de spécialisation, de sa fonction et de ses responsabilités
- demande conseil à ses supérieurs dans une situation où les règles et procédures en vigueur devraient être transgressées
- n'exécute que des opérations conformes aux règles et aux procédures
- se tient activement au courant des changements relatifs aux règles, procédures et méthodes de travail

Conscience de l'organisation ●○○

Se montrer conscient des effets de ses choix, de ses activités sur l'entreprise dans son ensemble et les parties qui la composent.

- anticipe les conséquences de ses propres actions et décisions
- comprend comment les différents processus opérationnels des différents services s'accordent et s'influencent
- connaît les circuits informels de l'entreprise
- sait qui a une influence formelle ou informelle sur les prises de décision
- sait relayer les informations utiles à la bonne personne au sein de son entreprise

Energie ●○○

Rester actif de longues périodes lorsque la fonction le demande. Avoir de l'endurance.

- gère des ressources d'énergie de façon efficace
- n'est pas épuisé après un effort prolongé et intense
- travaille pendant de longues périodes sans fatigue ni perte d'attention

Évolution du métier

L'équipier logistique étend son activité aux services associés à l'offre omnicanale : drive, livraison...

Raison d'être

Assurer et garantir la fiabilité de l'encaissement des achats du client, et proposer les services Castorama afin de garantir en caisse une relation client de qualité et durable.

Missions et Savoir-faire associés

Accueille, oriente le client

- se rend disponible et établit à tout moment une relation aimable avec le client
- respecte les règles d'accueil et d'amabilité dans toute situation d'accueil même conflictuelle
- oriente et dirige le client dans le magasin en le questionnant sur son besoin
- assure le retour de marchandises selon la procédure en vigueur
- traite les situations d'inconvénances avec les clients

Utilise une caisse et fait un encaissement afin de faciliter le passage en caisse du client

- enregistre ou scanne tous les articles d'un achat client
- contrôle les produits lors du passage en caisse
- alerte et mobilise rapidement la personne ressource appropriée lors d'un conseil ou d'un problème à résoudre (responsable, conseiller de vente)
- réalise l'encaissement selon le mode de paiement choisi par le client
- est responsable des moyens de paiements encaissés
- établit une facture avec les informations réglementaires
- effectue des prélèvements de monnaie dans le respect des procédures
- effectue les retours et remboursements de marchandises dans le respect des procédures

Propose les services Castorama afin d'établir une relation durable avec le client

- promeut et conseille les services (pose, livraison, financement, drive, stages clients...)
- questionne chaque client lors de son passage en caisse sur sa détention de la carte de fidélité Castorama
- promeut le programme de fidélité Castorama et ses avantages
- encourage et accompagne le client sur nos outils d'évaluation de sa satisfaction

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

- porte les équipements de protection individuelle
- signale des situations dangereuses
- respecte les recommandations du port de charge

Environnement

L'Hôte(sse) d'accueil caisse est un acteur privilégié(e) de la relation client, de l'entrée du magasin au passage en caisse. L'Hôte(sse) d'accueil caisse est vigilant(e) par rapport à la gestion de sa caisse et à l'application des procédures d'encaissement, favorise une relation client de qualité.

Savoir-être

- attitude accueillante
- communication orale
- rigueur
- intégrité

selon le référentiel de compétences TMA

Savoirs

- connaissance des techniques d'information et de communication en lien avec son activité (internet...)
- appétence pour la grande distribution et plus particulièrement des produits du secteur de l'amélioration de la maison

Savoir-être selon le référentiel de compétences TMA

Attitude accueillante ●○○**Faire une bonne première impression et la maintenir dans le temps.**

- donne une bonne première impression qui se confirme
- se comporte de façon correcte et fait preuve de savoir-vivre
- est expert dans son domaine et répond en connaissance de cause
- s'adresse correctement aux autres, conformément aux usages de la culture de l'entreprise

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

- utilise un langage courant, accessible à tous
- donne des explications claires, faciles à comprendre
- ne cherche pas à en imposer en utilisant un langage recherché

Rigueur ●●○**Se conformer aux règles en vigueur, aux procédures et au mode de fonctionnement de l'entreprise. En cas de doute ou lors d'un changement, demander confirmation auprès de la personne compétente.**

- se tient au courant de la stratégie organisationnelle et de la déontologie de l'entreprise
- demande conseil à ses supérieurs pour des questions dépassant le cadre de ses responsabilités
- en cas de doute concernant le règlement, demande une confirmation auprès de la personne ou le service compétent
- signale les situations qui demandent une dérogation au règlement

Intégrité ●○○**Respecter les valeurs et les règles d'usage de sa position et de la culture de travail de l'entreprise. Être incorruptible.**

- ne transmet des informations aux autres que s'ils y ont vraiment droit
- assume la responsabilité de ses actes
- agit en toute transparence
- informe les clients internes et externes honnêtement des risques et des inconvénients possibles