

FICHE DE POSTE

Vendeur

POSITIONNEMENT HIERARCHIQUE

Supérieur hiérarchique : 1^{er} vendeur, Assistant Responsable Boutique, Responsable Adjoint Boutique, Directeur de Boutique

Subordonné(s) direct(s) / principaux contacts & relations : VAE, économat

Département : VAE

DEFINITION

Objectifs :

- Offrir à la clientèle locale et internationale, une expérience unique en boutique, à travers un accueil et un service personnalisé et de qualité dans une optique de fidélisation.
- Représenter l'image de la maison en se conformant en permanence aux standards.
- Garantir la propreté et le respect des normes d'hygiène

Missions & activités :Accompagnement & conseil client

- Se positionner en tant qu'Ambassadeur de la Maison : contribuer à son image de marque.
- Respecter et appliquer les Fondamentaux de service de la Maison.
- Dispenser un accueil personnalisé & une qualité de service dignes d'une maison de Luxe.
- Ecouter et comprendre les besoins du client.
- Présenter les produits & les nouveautés.
- Renseigner le client sur la composition des produits.
- Préparer la commande en respectant les standards de la maison.
- Développer la vente additionnelle en étant force de proposition.
- Procéder aux opérations d'encaissement en suivant les procédures internes.
- Veiller à la satisfaction et la fidélisation de nos clients en respectant une qualité de service optimale.
- Connaître parfaitement les produits, les nouveautés et les fiches techniques.
- Utiliser les argumentaires de vente.
- Respecter les procédures internes (allergènes, ...)
- Maîtriser la gestion complète de la caisse et des opérations inhérentes.
- Connaître la procédure à appliquer en cas de litiges et conflits clients.
- Contribuer à la réalisation des objectifs de votre boutique par la réalisation de belles ventes.

Gestion du point de vente

- Participer à la gestion quotidienne de la boutique.
- Réceptionner et ranger la marchandise.
- Mettre en place et en valeur les produits selon le merchandising défini et la charte packaging tout en veillant à l'harmonie du décor.
- Etiqueter et mettre en place les produits.
- Réaliser les pyramides de macarons.
- Procéder au réassortiment régulier du marbre afin de garantir une présentation de qualité ainsi qu'au réassort des produits non alimentaires.
- Garantir la qualité des prestations & la tenue du marbre.
- Ranger les produits en fin de service & préparer la mise en place du lendemain.
- Préparer et participer aux inventaires.
- Réaliser les ouvertures et fermetures de la boutique selon les procédures en vigueur.
- Gérer les repasses et les pertes.
- Participer à la gestion des stocks et des commandes.
- Faire remonter les retours terrain et clients afin d'améliorer notre service et nos produits.
- Accueillir et accompagner les nouveaux collaborateurs.

Respect des normes d'hygiène

- Respecter et garantir les règles d'hygiène, de sécurité & les procédures HACCP.
- S'assurer de la propreté permanente du point de vente (marbre, boîtes, étagère, vitrine).
- Prendre les températures du marbre et des réfrigérateurs et vérifier leur conformité tout au long de la journée.
- Vérifier et respecter les DLC.
- Entretien du matériel & la boutique.
- Réaliser le nettoyage de la boutique.

PROFIL

Savoir-faire : Expérience et compétences

- Connaissances des techniques de vente dans le secteur du Luxe
- Sensibilité au Luxe
- Sensibilité aux indicateurs de vente
- Maîtrise du Français et de l'Anglais

Savoir-être : Qualités personnelles

- Excellente présentation & élocution
- Sens du service client
- Capacité d'écoute
- Autonomie
- Sérieux, sens des responsabilités
- Bonne organisation
- Dynamique et enthousiaste
- Rigueur
- Polyvalence
- Esprit d'équipe
- Sens du détail