



RAISON D'ÊTRE

Dans un contexte de transformation du marché automobile, le/la vendeur/vendeuse technique est l'interlocuteur/interlocutrice clé au service de l'expérience client. Alliant connaissances techniques et sens du commerce, il/elle s'appuie sur l'ensemble de la gamme afin de répondre à l'ensemble des besoins explicites et implicites des clients omni-canaux. Garant/Garante de la satisfaction client, il/elle assure un parcours d'achat omnicanal fluide et veille à l'attractivité de la surface de vente.



PRINCIPALES MISSIONS

Le/La collaborateur/collaboratrice s'engage à respecter nos 3 capitaux : People, Planet, Profit.

ASSURER LA SATISFACTION ET LA FIDÉLISATION PAR UNE PRISE EN CHARGE CLIENT DE QUALITÉ

- Prendre en charge le client omnicanal (BtoB / BtoC) de l'accueil jusqu'à la facturation quel que soit son besoin (prestations atelier, achat en magasin, commande web ...)
- S'assurer de la satisfaction client par la qualité de ses conseils, de sa prise en charge (explication des factures, ...) et de son suivi des dossiers SAV
- Développer la fidélisation client (contactabilité, carte Norauto, offres de financement...)
- Appliquer le cercle de la méthode vente
- Traiter, après validation, les litiges mineurs dans des situations courantes selon les recommandations de la Politique Commerciale
- S'assurer de la disponibilité des réservations clients (shopping list, réservations, commandes web)

GARANTIR L'ATTRACTIVITÉ DE LA SURFACE DE VENTE

- Rendre l'offre disponible et attractive : livraison, chiffrage, facing, mise en rayon et inventaire de rupture
- Mettre en place les plans de vente, les zones promo et participer à la théâtralisation du magasin
- Participer à la mise en place, au rangement et à la propreté du magasin

PARTICIPER À LA PÉRENNITÉ ÉCONOMIQUE DE SON PÉRIMÈTRE

- Appliquer la législation et la politique commerciale
- Participer à la réalisation des inventaires et à la recherche des écarts
- Appliquer les procédures liées aux flux financiers (caisse, financement, opérations spécifiques...) et alerter en cas d'anomalies
- Participer au développement des ventes complémentaires et additionnelles (et être vigilant à la rentabilité de ses ventes)
- S'assurer de la qualité des stocks sur son ou ses rayons
- Mettre en œuvre les actions nécessaires afin d'atteindre les cibles commerces qualitatives et quantitatives

SOUTENIR LA DÉMARCHE ENVIRONNEMENTALE ET SOCIÉTALE

- Respecter l'obligation du port des EPI (Équipements de Protection Individuelle) ainsi que la politique sécurité
- Respecter l'environnement global du centre, les espaces communs et les outils de travail
- Trier et participer au recyclage des déchets dans le cadre de la démarche environnementale de la Société
- Sensibiliser les Clients à la démarche environnementale de la Société et contribuer par ses ventes au développement du chiffre d'affaires à impact positif



RATTACHEMENT

Sous la responsabilité hiérarchique du/de la Responsable Vente ou du/de la Directeur/Directrice de Centre



COMPÉTENCES CLÉS

SAVOIR-ÊTRE :

- Capacité de remise en cause (niv 2)
- Esprit d'équipe et collaboration (niv 2)
- Gestion des priorités (niv 1)
- Orientation résultats (niv 1)
- Rigueur et fiabilité (niv 2)
- Sens du service client (niv 3)

SAVOIR-FAIRE:

- Gestion des inventaires (niv 2)
- Gestion des stocks (niv 2)
- Merchandising et Animation de rayon (niv 2)
- Technique de vente omnicanale (niv 3)
- Vente pneumatiques (niv 3)
- Vente prestations (niv 3)
- Vente produits entretien réparation (niv 3)
- Vente produits équipement confort (niv 3)
- Vente services (niv 3)

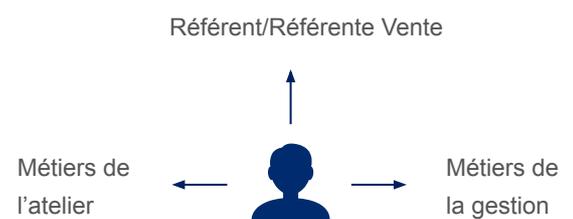


INDICATEURS

- NPS Client
- Panier Moyen, Nombre d'article par ticket
- Qualité de Vente
- Taux de service, contactabilité, Click & Collect



PASSERELLES POSSIBLES



D'autres évolutions sont également possibles dans le cadre de nos parcours zig-zag



Vente

VENDEUR/VENDEUSE TECHNIQUE

SAVOIR-ÊTRE

<p>Capacité de remise en cause</p> <p>Capacité à évaluer de manière critique ses actions, décisions ou comportements de façon à apprendre de ses erreurs.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Est capable de reconnaître et d'accepter ses erreurs pour favoriser son apprentissage.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : S'adapte en fonction des changements (nouvelles informations / directives / ...).	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Prend en compte les avis différents des siens pour remettre en question son approche / ses décisions / ...	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Fait preuve de résilience, en étant capable de rebondir suite à un événement afin de rester engagé et de conserver la motivation des équipes.	<input type="checkbox"/>
<p>Esprit d'équipe et collaboration</p> <p>Capacité à réaliser ses missions dans un cadre collectif, à être solidaire de ses collègues et à partager les informations, en vue d'atteindre la performance commune du centre, service et/ou de l'entreprise.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Participe à la vie de son équipe en étant à l'écoute de ses collègues. Volonté de participer aux tâches communes. Aide ses collègues en cas de besoin.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Échange régulièrement et de sa propre initiative, avec tous les membres de l'équipe pour partager les différentes informations ainsi que ses connaissances. Contribue activement à la vie de l'équipe.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Est moteur dans la création d'une cohésion d'équipe durable.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Est capable de collaborer de manière constructive et durable avec des collaborateurs aux objectifs variés, en favorisant l'harmonisation des attentes. Met en place des stratégies de collaboration adaptées.	<input type="checkbox"/>
<p>Gestion des priorités</p> <p>Capacité à définir et à planifier les activités, objectifs ou projets qui doivent être traités en priorité en fonction de leur importance et de leur urgence dans le respect des délais impartis.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Identifie les missions à réaliser à court terme dans le cadre de ses activités quotidiennes.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Face à des situations imprévues dans le cadre de ses activités quotidiennes, est capable de réagir efficacement en gérant ses priorités.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Est capable de hiérarchiser et de planifier à moyen terme ses activités / ses projets.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Est capable de gérer ses priorités sur des objectifs à long terme, à définir des priorités stratégiques (projet, investissement, ...).	<input type="checkbox"/>
<p>Orientation résultats</p> <p>Aptitude à chercher constamment à atteindre et/ou à dépasser les objectifs fixés avec engagement et en optimisant les ressources disponibles (humaines, financières, techniques...).</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Connaît les indicateurs et s'investit dans l'atteinte des objectifs en tenant compte de l'échéance.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Analyse la performance de son périmètre et ajuste les plans d'actions en conséquence.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Définit des objectifs ambitieux de son périmètre en lien avec la stratégie de l'entreprise et se donne tous les moyens pour les atteindre collectivement.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Cherche à innover / est force de proposition afin de développer la performance de l'enseigne.	<input type="checkbox"/>



<p>Orientation résultats</p> <p>Aptitude à chercher constamment à atteindre et/ou à dépasser les objectifs fixés avec engagement et en optimisant les ressources disponibles (humaines, financières, techniques...).</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Connaît les indicateurs et s'investit dans l'atteinte des objectifs en tenant compte de l'échéance.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Analyse la performance de son périmètre et ajuste les plans d'action en conséquence.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Définit des objectifs ambitieux de son périmètre en lien avec la stratégie de l'entreprise et se donne tous les moyens pour les atteindre collectivement.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Cherche à innover / est force de proposition afin de développer la performance de l'enseigne.	<input type="checkbox"/>
<p>Rigueur et fiabilité</p> <p>Capacité à exécuter un travail de qualité de manière constante, en suivant les process et les règles définies, de manière à obtenir le résultat attendu.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Suit les processus métier dans le cadre de situations courantes.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Garantit l'atteinte de ses objectifs dans les délais fixés grâce à la qualité de ses actions et au respect des process.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Est capable de maintenir un niveau de fiabilité dans des situations complexes en s'assurant de la qualité de son travail.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Transmet les informations/process avec exactitude et veille à la qualité de l'action de ses collaborateurs/ interlocuteurs.	<input type="checkbox"/>
<p>Sens du service client</p> <p>Capacité à se mettre au service du client omnicanal interne/externe afin de lui assurer une expérience positive.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Est capable d'adopter une posture accueillante, se rend disponible pour aller à la rencontre de ses clients avec le sourire et enthousiasme.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Est capable d'adopter une posture d'écoute afin d'apporter une réponse adaptée en s'assurant de la satisfaction de son client.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Est capable de faire preuve de réactivité et d'adapter sa posture et son comportement en fonction du client et de ses besoins.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Est capable de mobiliser des interlocuteurs / ressources externes nécessaires à l'apport d'une solution en dehors de son périmètre.	<input type="checkbox"/>

SAVOIR-FAIRE

<p>Gestion des inventaires</p> <p>Capacité à garantir l'exactitude des stocks par l'application du process d'inventaire.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Est capable de réaliser en toute autonomie la création et le bipage d'un inventaire (hors familles sensibles : pneumatique, motorisation, freinage, train roulant, huile, additif, indispensable, divers) de façon qualitative ainsi que la première recherche d'écarts de façon qualitative.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Est capable de réaliser en toute autonomie la création, le bipage ainsi que la première recherche d'écarts de l'ensemble des familles d'inventaire de façon qualitative.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Est capable de réaliser en toute autonomie du process inventaire sur l'ensemble des familles (adressage, désadressage, bipage, contrôle des écart avec recherche approfondie, validation avec séparation de tâche). Suit hebdomadairement la réalisation du planning d'inventaire.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Est garant du respect du process inventaire (Mise à jour des dossiers et création des variantes) sur le centre ainsi que de leur planification. Analyse mensuellement les résultats, en déduit des plans d'action et s'assure de leur mise en œuvre. Est capable de réaliser des inventaires de ruptures en garantissant le process de gestion des stocks.	<input type="checkbox"/>



<p>Gestion des stocks</p> <p>Capacité à garantir la qualité des stocks par l'application des différentes procédures de gestion.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : S'assure du respect du process facturation de la création au passage en caisse (relecture facture, gestions des résas, factures flottés, Pass Entretien...).	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : S'assure du respect du process de commande et d'entrée de marchandise afin de garantir la disponibilité du stock réservé (shopping à J+3, H+1, réservation client...). Applique les actions commerciales préconisées par sa hiérarchie pour assainir le stock.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Analyse et optimise par des plans d'action la disponibilité de l'ensemble des réservations (shopping, réservations web et magasins). Régule les anomalies existantes (anomalies de stock, vente à la famille).	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Analyse l'ensemble de la démarque (analyse SSSP, pilotage de la décote produit...) en définit des plans d'action et s'assure de leur mise en œuvre par les équipes magasin et atelier. Met en place des actions spécifiques d'assainissement des stocks (soldeurs, dons...). Maîtrise et garantit le bon suivi du process de blocage des stocks.	<input type="checkbox"/>
<p>Merchandising et Animation de rayon</p> <p>Capacité à faire vivre un rayon par l'application du merchandising et l'anticipation des stocks.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Est capable de réaliser de la mise en rayon et du facing. Applique un plano et suit un plan TG.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Est capable d'implanter un Plan de Vente.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Est capable d'aller chercher l'info merch, de l'expliquer et de la faire appliquer. Connaissance du process de commande matériel. Maîtrise et anticipe la saisonnalité de ses rayons, fait vivre les plans de vente et les offres promotionnelles.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Est en mesure de créer en autonomie de rayon, les TG, Zone Promo en respectant le concept société et en garantissant la rentabilité. Capable d'être un relais avec les services. Est en anticipation des évolutions de marché sur ses rayons pour anticiper les besoins clients.	<input type="checkbox"/>
<p>Technique de vente omnicanale</p> <p>Capacité à maîtriser l'ensemble des 7 étapes de la vente, quel que soit le canal de communication.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Maîtrise en partie les 7 étapes de la vente pour les clients physiques et téléphoniques. Pratique une découverte de besoins efficace en posant des questions ouvertes et en reformulant. Gère le Click & Collect. Est capable d'utiliser le site Norauto.fr afin de conseiller les clients.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Maîtrise globalement les 7 étapes de la vente pour les clients physiques et téléphoniques. Argumente efficacement avec la méthode CAB -Caractéristique, Avantage, Bénéfice- et conclut chaque vente par un discours NPS et/ou une explication de facture qualitative garantissant la satisfaction de son client. Gère l'ensemble du Click & Fit.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Maîtrise les 7 étapes de la vente pour les clients physiques et téléphoniques. Met en œuvre quotidiennement les techniques de ventes afin de garantir la rentabilité (ventes complémentaires et additionnelles, engagement...). Est capable de gérer les différents flux (téléphone, web, physique) de façon simultanée.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Maîtrise parfaitement les 7 étapes de la vente pour les clients physiques et téléphoniques, en répondant à leurs besoins explicites et implicites. Apporte une réponse quelle que soit l'objection via la méthode AIR -Accueillir, Interroger, Répondre-. Pilote la priorité des flux clients omnicanaux (Zendesk, ...).	<input type="checkbox"/>



<p>Vente pneumatiques</p> <p>Capacité à maîtriser la vente de l'ensemble des produits, services et prestations de la famille Pneumatique.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Maîtrise la vente des différents types de pneumatiques (Été, 4S, Hiver) et les différences entre les grandes marques de la gamme. Travaille des ventes qualitatives (géométrie, contrat de garantie pneu, azote, permutation, gardiennage).	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Maîtrise les différents modèles de la gamme et oriente ses ventes vers la MDD par les caractéristiques. Maîtrise la vente des pneus spécifiques (Véhicule Électrique, 4x4, Runflat...) ainsi que les différents marquages.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Maîtrise la gestion du Tyre Hotel. Maîtrise la vente de tout produit et service lié au pneumatique, ainsi que des références spécifiques hors catalogue.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : A la connaissance de la gamme et des reconstitutions afin d'orienter et d'optimiser ses ventes. Est moteur dans le développement de la gamme locale en fonction des spécificités et des nouveautés du marché. Maîtrise la vente de tous les types de valves électroniques et de jantes notamment.	<input type="checkbox"/>
<p>Vente prestations</p> <p>Capacité à maîtriser la vente de l'ensemble des prestations atelier.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Maîtrise la vente des prestations basiques en pneumatique, freinage, entretien/vidange, batterie et éclairage.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Maîtrise la vente de prestations de confort basique (attelage, installation son pré-câblé,...) et de l'ensemble des prestations mécaniques standards (train roulant, révisions complètes et circuit de freinage hydraulique et mécanique).	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Maîtrise la vente des prestations de mécanique lourdes (distribution, embrayage ect...)	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Maîtrise la vente des prestations issues d'un diagnostic électronique et des prestations liées à la dépollution (réparation FAP, Turbo, injecteurs, système ADblue, ...) et de confort spécifique (installation son non câblé, ...)	<input type="checkbox"/>
<p>Vente produits entretien réparation</p> <p>Capacité à maîtriser la vente de l'ensemble de la famille Entretien Réparation.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Maîtrise la vente du 20/80 (=gamme mini) des produits entretien réparation des familles suivantes : freinage, huile/filtration, vision, démarrage et charge, Produit Entretien Peinture, Dépannage.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Maîtrise la vente du 20/80 de l'ensemble des familles "Entretien Réparation" dont Échappement Motorisation, Suspension Transmission, Outillage.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Maîtrise la vente de 100% des produits entretien réparation en gamme en autonomie.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Maîtrise la vente de tout produit entretien réparation y compris pièces électroniques, ainsi que des références spécifiques hors catalogue.	<input type="checkbox"/>

