



RAISON D'ÊTRE

Porteur/Porteuse de la marque au sein de son magasin, le/la responsable vente adjoint/adjointe contribue à délivrer une performance durable. Par son animation, il/elle pilote les cibles et indicateurs quantitatifs et qualitatifs liés à son activité, en lien avec son/sa responsable. Attentif/Attentive au bien-être de l'équipe, il/elle fait vivre les valeurs de Norauto. Au quotidien, il/elle organise l'activité afin d'assurer l'application de la politique commerciale, la qualité de service ainsi que la satisfaction client omnicanal.



PRINCIPALES MISSIONS

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

ANIMER L'ÉQUIPE VENTE AU QUOTIDIEN

- Veiller et participer à la qualité d'intégration des nouveaux collaborateurs
- Participer à l'élaboration et au suivi du plan de développement des compétences de l'équipe
- Assurer un suivi de la performance individuelle qualitative et quantitative de l'équipe vente (suivi des cibles, qualité de vente, ...)
- Optimiser la coordination entre l'équipe vente et atelier
- Réaliser régulièrement des briefings d'information et d'organisation
- Accompagner les équipes sur le terrain et transmettre son savoir (expertise produits et process, tutorat, ...)

VEILLER A LA QUALITÉ DE SERVICE

- Garantir la fidélisation et la satisfaction client omnicanal par une prise en charge de qualité
- Veiller à la bonne résolution des litiges clients
- Assurer la qualité et la tenue de la surface de vente (plan de vente, facing, approvisionnement)
- Assurer la sécurité des biens et des personnes

DÉVELOPPER LA PÉRENNITÉ ÉCONOMIQUE DE SON PÉRIMÈTRE

- Veiller à l'application de la législation et de la politique commerciale en assurant 100% de l'offre produits et services
- Analyser et animer les équipes autour des indicateurs et objectifs du magasin
- Piloter le développement des ventes additionnelles, en lien avec l'équipe atelier
- Participer à la qualité du stock par l'optimisation des flux de marchandises (inventaire, décote, taux de démarque, ...)
- Appliquer les procédures liées aux flux financiers (caisse, financement, coffre ...) et alerte en cas d'anomalies

SOUTENIR LA DÉMARCHE ENVIRONNEMENTALE ET SOCIÉTALE

- Participer à l'application du système de management environnemental ISO 14 001 et à la mise en oeuvre du référentiel Commerçant responsable
- Limiter l'impact environnemental (Optimisation des ressources, tri et recyclage,...)
- Sensibiliser les clients à la démarche environnementale
- Veiller aux conditions de travail pour garantir la sécurité des collaborateurs (Qualité de la réserve, port des EPI, ...)
- Veiller à la qualité du cadre de travail (hygiène, maintenance des équipements, ...)



RATTACHEMENT

Sous la responsabilité hiérarchique du/de la Responsable Vente (ou du/de la Directeur/Directrice de centre en fonction de la taille du centre)



COMPÉTENCES CLÉS

SAVOIR-ÊTRE :

- Capacité à donner le sens (niv 1)
- Capacité de remise en cause (niv 2)
- Esprit d'équipe et collaboration (niv 3)
- Gestion des priorités (niv 2)
- Intelligence émotionnelle (niv 2)
- Orientation résultats (niv 1)
- Prise de décision (niv 1)
- Sens du service client (niv 3)

SAVOIR-FAIRE :

- Pilotage gestion (niv 1)
- Technique d'accompagnement individuel (niv 1)
- Technique d'animation d'équipe (niv 2)
- Gestion des litiges (niv 3)
- Merchandising et animation de rayon (niv 3)
- Pilotage magasin (niv 2)
- Technique de vente omnicanale (niv 3)



INDICATEURS

NPS

- Chiffre d'affaire / Marge / Chiffre d'affaire additionnel
- Qualité de vente : Panier moyen
- Taux de démarque



PASSERELLES POSSIBLES

Responsable vente



Responsable atelier
adjoint/adjointe

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



Vente

RESPONSABLE VENTE ADJOINT/ADJOINTE

SAVOIR-ÊTRE

<p>Capacité à donner le sens</p> <p>Capacité à exprimer une vision afin de mobiliser chacun dans le cadre de ses missions et de créer une dynamique autour d'un projet commun.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Explique de manière claire et avec des arguments prédéfinis ou préparés à l'avance avec son responsable une décision ou un point de vue.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Est capable de définir en autonomie des arguments cohérents pour expliquer les décisions, plans d'action définis et/ou projets.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Comprend les attentes des collaborateurs de l'équipe pour adapter le discours, les arguments, et ainsi les fédérer autour d'un projet commun.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Dans le cadre d'actions stratégiques groupe, est capable de créer une dynamique et de fédérer les ressources.	<input type="checkbox"/>
<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>Intelligence émotionnelle</p> <p>Capacité à reconnaître, comprendre, gérer ses propres émotions, ainsi que celles des autres et à utiliser ces informations pour choisir les comportements appropriés.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Est capable de reconnaître ses propres émotions (joie, tristesse, colère, peur) et de comprendre l'impact de ses émotions sur les autres.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Est capable de modérer et contrôler ses propres réactions émotionnelles afin de mieux communiquer avec les autres.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Est capable de reconnaître et de comprendre les émotions des autres et d'offrir une réponse adaptée. Sait faire preuve d'empathie lorsque cela est nécessaire.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Est capable de construire des relations positives et durables, de communiquer clairement, d'inspirer et d'influencer les autres et de gérer efficacement les conflits.	<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>Prise de décision</p> <p>Capacité à effectuer, avec discernement, un choix entre plusieurs alternatives et à assumer leurs impacts.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Au quotidien, prend des décisions courantes en prenant le temps d'analyser la situation et à partir d'informations pertinentes.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Fait preuve de courage managérial en prenant et assumant ses décisions.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Fait preuve de courage managérial en prenant et assumant des décisions ayant potentiellement des impacts humains et financiers. Tient compte des répercussions, risques et opportunités et argumente de manière constructive.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Prend des décisions stratégiques risquées et importantes ; suit / mesure les impacts et ajuste sa décision si besoin.	<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>Pilotage Gestion</p> <p>Capacité à gérer et améliorer en continu la gestion du centre pour assurer la satisfaction client et optimiser la performance économique.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Connaît et applique les règles et process de gestion relatives aux flux financiers et marchandises.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Assure le respect des règles de gestion et réalise des contrôles, si nécessaire.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Est capable d'analyser l'ensemble des indicateurs de gestion ainsi que le grand livre analytique et met en œuvre des mesures correctrices.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Définit et met en œuvre une stratégie relative à la gestion, en alignant les objectifs opérationnels avec la stratégie de Norauto. Identifie et intègre des évolutions (méthodologiques, organisationnelles, ...) pour améliorer significativement la performance du centre à long terme.	<input type="checkbox"/>
<p>Techniques d'accompagnement individuel</p> <p>Savoir utiliser les différents outils en s'appuyant sur les rituels de management afin de permettre à chaque collaborateur de s'épanouir et de développer ses compétences.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Est capable de missionner spécifiquement chaque collaborateur sur des tâches courantes.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Est capable de mener des entretiens individuels de suivi avec ses collaborateurs en pilotant les objectifs et le plan de développement des compétences défini notamment grâce à la délégation.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Dans le cadre des entretiens annuels, est capable de fixer des objectifs SMART et d'écrire un plan de développement des compétences en fonction des besoins du collaborateur.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Anticipe les besoins de développement des compétences et les plans de succession de ses équipes en prenant en compte l'ensemble des besoins (individuel, équipe, entreprise, ...).	<input type="checkbox"/>
<p>Techniques d'animation d'équipe</p> <p>Savoir utiliser les différents outils et méthodes d'animation afin de développer le collectif et faire vivre le projet d'entreprise.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Partage ponctuellement avec l'équipe les informations importantes sur des sujets définis.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Assure la mise en place des rituels managériaux d'animation (briefs, réunions équipe/centre...) en respectant les rythmes préconisés afin d'assurer un partage d'informations régulier.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Fait vivre le projet d'entreprise, organise et anime les réunions en encourageant la coopération afin d'atteindre les résultats attendus et capitalise sur les victoires, crée l'engagement par le biais de moments festifs.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Met en place des techniques d'animation différenciantes afin de générer des prises de conscience et des idées innovantes.	<input type="checkbox"/>



<p>Gestion des litiges</p> <p>Capacité à gérer les litiges clients, en lien avec la politique commerciale de Norauto, et à en analyser les causes afin d'y apporter des solutions adaptées et d'en tirer profit pour améliorer la satisfaction de nos clients.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Prend connaissance, sait recevoir une insatisfaction client et se fait accompagner par sa hiérarchie ou un collègue plus expérimenté.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Prend en compte et traite, après validation, les insatisfactions / litiges simples (solutionnables sans contrepartie, et/ou réglables dans l'immédiat) dans des situations courantes par l'application de nos process.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Gère un litige nécessitant investigation et/ou une contrepartie à obtenir avec l'accord d'un responsable. Analyse les situations de litiges réguliers et propose des actions correctrices. Est capable de fidéliser ses clients suite à une résolution de litige (relation gagnant / gagnant).	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Par sa connaissance de nos droits et de nos devoirs, traite et suit en autonomie l'ensemble des litiges. Gère en collaboration avec les services adéquats (relations clients, experts métiers, juridique, ...) les situations de litiges.	<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>Pilotage Magasin</p> <p>Capacité à gérer et améliorer en continu le fonctionnement du magasin pour assurer la satisfaction client et optimiser la performance économique.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Connaît la politique commerciale de Norauto afin de garantir la promesse du client (offre produits et services, ...). Est capable de faire vivre l'organisation prédéfinie de l'équipe magasin au quotidien en tenant compte des ressources et des contraintes.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Maîtrise les outils d'amélioration continue de la qualité du magasin (check-lists, ...). Anticipe et définit l'organisation de l'équipe magasin hebdomadairement afin de répondre à l'ensemble des besoins.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Sait analyser grâce aux différents outils les axes d'amélioration de son magasin et met en place les mesures correctrices (qualité, sécurité, business). Anticipe l'activité (business, animation surface de vente) à moyen terme pour garantir une organisation optimisée (montée en compétence, renfort...).	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Définit et met en œuvre une stratégie pour le magasin, en alignant les objectifs opérationnels avec la stratégie de Norauto. Identifie et intègre des évolutions (méthodologiques, organisationnelles, ...) pour améliorer significativement la performance du magasin à long terme.	<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	
	Niveau 1 : Maîtrise en partie les 7 étapes de la vente pour les clients physique 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 physique 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 physique 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 physique 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"/>

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

* La maîtrise d'un niveau suppose l'atteinte des niveaux précédents.

