

RAISON D'ÊTRE

Dans un contexte d'évolution des habitudes d'achats et de transformation du marché automobile, le/la COGECO est animé/animée par deux objectifs clés : l'optimisation de l'ensemble des flux financiers et marchandises sur le centre ainsi que la satisfaction et la fidélisation client. Grâce à sa connaissance des produits et à sa maîtrise des process, il/elle garantit la qualité des stocks et répond aux besoins des clients omnicanaux.

PRINCIPALES MISSIONS

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

ASSURER UNE GESTION DES STOCKS DE QUALITÉ

- S'assurer du respect du process d'entrée en stock des marchandises (bipage, cahier de réception, mise en rayon)
- Réaliser les retours fournisseurs
- Réguler les anomalies de stocks et suivre les² opérations spécifiques liées aux livraisons (encours, litiges, reliquats, entrées de marchandises automatiques)
- Réaliser les inventaires en respectant l'intégralité du process (adressage, désadressage...)
- Contrôler et valider les inventaires réalisés par d'autres collaborateurs du centre en garantissant une recherche approfondie des écarts
- S'assurer du respect de la planification hebdomadaire de la réalisation des inventaires
- Garantir une réserve organisée et fonctionnelle (sur stock, saisonnalité) et anticiper les réceptions de livraison (quotas, commandes...)
- Analyser et piloter l'amélioration continue de la qualité des stocks (SSSP, Décote...)

GARANTIR DES FLUX FINANCIERS DE QUALITÉ

- Réaliser tous les types d'encaissements y compris spécifiques
- Réaliser des ouvertures et fermetures de caisse
- Assurer l'application des process du flux financier en lien avec la gestion du coffre

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

- Garantir le suivi et la disponibilité des commandes clients (web, magasin, shopping list)
- 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 et de sa prise en charge (explication des factures, ...) et de son suivi des dossiers SAV
- Développer la fidélisation client (carte Norauto, offres de financement...)

ÊTRE UN APPUI AUPRÈS DES ÉQUIPES DU CENTRE

- Accueillir les équipes du centre à l'ensemble des process de gestion
- Se rendre disponible pour répondre aux questions de ses collègues
- Conduire conjointement avec le/la Responsable Gestion et Administration ou le/la Directeur/Directrice de centre les plans d'action gestion, et l'alerter en cas de dysfonctionnement ou d'anomalie

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 Société
- Sensibiliser les Clients à la démarche environnementale de la Société et contribuer par ses ventes au développement du chiffre d'affaire à impact positif

RATTACHEMENT

Sous la responsabilité hiérarchique du/de la Responsable Gestion Administration (ou du/de la Directeur/Directrice de Centre)

COMPÉTENCES CLÉS

SAVOIR-ÊTRE :

- Capacité à transmettre son savoir (niv 2)
- Esprit d'équipe et collaboration (niv 2)
- Gestion des priorités (niv 2)
- Orientation résultats (niv 1)
- Rigueur et fiabilité (niv 3)
- Sens du service client (niv 3)

SAVOIR-FAIRE:

- Gestion de la caisse et Flux Financier (niv 3)
- Gestion des inventaires (niv 3)
- Gestion des livraisons et retours (niv 3)
- Gestion des stocks (niv 4)
- Merchandising et Animation de rayon (niv 1)
- Vente pneumatiques (niv 3)
- Vente prestations (niv 3)
- Vente produits entretien réparation (niv 3)
- Vente produits équipement confort (niv 3)

INDICATEURS

- Qualité de Stock : Taux de sans sorties, codes 8,
- Volume de retour par fournisseur
- Taux de respect du planning inventaire

PASSERELLES POSSIBLES

Responsable Gestion
Administration



Métiers de la
vente

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



Gestion

COORDINATEUR/COORDINATRICE GESTION COMMERCE

SAVOIR-ÊTRE

<p>Capacité à transmettre son savoir</p> <p>Capacité à communiquer, à délivrer un message en le rendant accessible à tous dans l'objectif de faire acquérir durablement à son interlocuteur de nouveaux savoirs / de nouvelles compétences.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Transmet les informations ou les savoir-faire avec bienveillance grâce à une argumentation simple.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Sait expliquer un geste métier en s'assurant de la bonne compréhension de l'interlocuteur et en apportant des conseils concrets à mettre en œuvre.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Est pédagogue : sait rendre simple un message complexe en l'illustrant par des exemples.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Est capable de provoquer une prise de conscience de son interlocuteur sur l'amélioration de ses comportements et compétences.	<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>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 l'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 de la caisse et Flux Financiers</p> <p>Capacité à utiliser les différents outils de gestion des flux financiers afin de garantir une gestion saine (caisse, coffre, financement, ...).</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Est capable de réaliser l'ensemble des actions d'encaissement basique.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Est capable de réaliser tout type d'encaissement (dont opérations spécifiques), ainsi que les ouvertures de caisse.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Gère l'ensemble des flux financiers liés à la gestion du coffre (monnaie, remise en banque, comptage périodique...), ainsi que les fermetures de caisse.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Analyse l'ensemble des indicateurs du flux financiers (écarts caisses & coffre, écarts de financement, GLA, Paytweak, Mooncard, Cartes Grises...) en déduit des plans d'action et s'assure de leur mise en œuvre.	<input type="checkbox"/>
<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 : pneumatiques, motorisation, freinages, trains roulants, huiles, additifs, 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 écarts 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 livraisons et retours</p> <p>Capacité à garantir la qualité des stocks par l'application du process des entrées et des retours de marchandises.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Maîtrise le process de réception des marchandises, dès lors que la commande est saisie, quel que soit le fournisseur.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : S'assure du respect du process de réception des marchandises (chiffrage, cahier de réception). Maîtrise le process de retours produits et consignes quel que soit le fournisseur, de la saisie à l'expédition.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Veille et corrige l'ensemble des opérations spécifiques liées aux livraisons (entrée de marchandises automatique, encours, litige, reliquats).	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Analyse l'ensemble du process livraison (taux dépannage, codes 8, taux de retours...), définit des plans d'action en lien avec les équipes vente et atelier afin d'optimiser les process et s'assurer de leur mise en œuvre.	<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 flottes, 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'actions 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>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 rechargements 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 Echappement 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 d'entretien réparation y compris pièces électroniques, ainsi que des références spécifiques hors catalogue.	<input type="checkbox"/>
<p>Vente produits équipement confort</p> <p>Capacité à maîtriser la vente de l'ensemble des produits de la famille Equipement Confort.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Maîtrise la vente du 20/80 (=gamme mini) des produits équipements confort des familles suivantes : saisonnier, portage, et équipements standards.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Maîtrise la vente du 20/80 de l'ensemble des familles produits "Equipements Confort" dont Electronique Embarquée et Transports.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Maîtrise la vente de 100% des produits équipement confort en gamme en autonomie.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Maîtrise la vente de tout produit d'équipement de confort, ainsi que des références spécifiques hors catalogue.	<input type="checkbox"/>