

RAISON D'ÊTRE

Porteur/Porteuse de la marque au sein de son centre, le/la responsable vente s'assure de délivrer une performance durable. Par son leadership, il/elle manage en développant les compétences de ses collaborateurs et en les challengeant dans leur métier. Attentif/Attentive au bien-être de son équipe, il/elle fait vivre les valeurs de Norauto au quotidien. Au cœur de l'activité, il/elle s'assure de l'application de la politique commerciale en organisant et planifiant les ressources afin de garantir la satisfaction client omnicanal.

PRINCIPALES MISSIONS

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

MANAGER ET FAIRE GRANDIR SES ÉQUIPES

- Assurer le recrutement et l'intégration de ses nouveaux collaborateurs
- Garantir la planification optimisée de son équipe
- Assurer l'application des règles de droit du travail
- Assurer le suivi et le développement des compétences de son équipe (entretiens trimestriels, entretien annuel...)
- Animer et accompagner au quotidien son équipe (Briefs, réunion d'équipe, ...)
- Contribuer à l'amélioration continue du climat social de son équipe

GARANTIR LA QUALITÉ DE SERVICE

- Garantir la fidélisation et la satisfaction du client omnicanal par une prise en charge de qualité
- Assurer la qualité, l'attractivité et la tenue de la surface de vente (plan de vente, facing, merchandising, approvisionnement)
- Assurer la sécurité des personnes au quotidien
- Résoudre les litiges clients complexes

PILOTER LA PÉRENNITÉ ÉCONOMIQUE DE SON PÉRIMÈTRE

- Garantir l'application de la législation et de la politique commerciale en assurant 100% de l'offre produits et services
- Piloter et mobiliser les équipes autour des indicateurs / cibles et objectifs économiques et commerciaux en lien avec le chef d'atelier
- Piloter la qualité du stock par l'optimisation des flux de marchandises (taux de rotation, inventaire, décote, taux de démarque, ...)
- Garantir et sécuriser les flux financiers (caisse, financement, coffre ...)

GARANTIR LA DÉMARCHE ENVIRONNEMENTALE ET SOCIÉTALE

- Contribuer à l'application du système de management environnemental ISO 14 001 et à la mise en œuvre du référentiel Commerçant responsable
- Limiter l'impact environnemental (Optimisation des ressources, tri et recyclage, développement du CA à impact positif...)
- Sensibiliser les clients à la démarche environnementale
- Garantir des conditions de travail sécurisées pour assurer la protection 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 Directeur/Directrice de centre

Est responsable hiérarchique de l'équipe vente

COMPÉTENCES CLÉS

SAVOIR-ÊTRE :

Capacité à donner le sens (niv 2)
 Capacité de remise en cause (niv 3)
 Esprit d'équipe et collaboration (niv 4)
 Intelligence émotionnelle (niv 2)
 Orientation résultats (niv 2)
 Prise de décision (niv 2)

SAVOIR-FAIRE :

Pilotage gestion (niv 2)
 Outils et méthodes de planification de l'activité (niv 2)
 Sécurité des personnes (niv 3)
 Technique d'accompagnement individuel (niv 3)
 Technique d'animation d'équipe (niv 3)
 Technique de recrutement (niv 2)
 Gestion des litiges (niv 4)
 Pilotage magasin (niv 3)
 Technique de vente omnicanale (niv 3)

INDICATEURS

Taux de turn-over ; Accident de travail
 Net Promoter Score (NPS)
 Chiffre d'Affaire ; Marge
 Indicateurs Qualité de Ventes
 Indicateurs Qualité des stocks

PASSERELLES POSSIBLES

Directeur/Directrice de centre



Responsable Atelier

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



Vente

RESPONSABLE VENTE

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 de 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>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'actions en conséquence.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Définit des objectifs ambitieux pour 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 en assumant ses décisions.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Fait preuve de courage managérial en prenant et en 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"/>

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 Norauto. Identifie et intègre des évolutions (méthodologiques, organisationnelles, ...) pour améliorer significativement la performance du centre à long terme.	<input type="checkbox"/>



<p>Outils et méthodes de planification de l'activité</p> <p>Savoir utiliser les différents outils et méthodes d'anticipation et de planification de l'activité afin de gérer les ressources de manière efficiente.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Connaît et applique le droit du travail ainsi que les accords en vigueur. Maîtrise l'utilisation de l'outil de planification pour la gestion du quotidien (absence, retard, heures supplémentaires, ...).	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Réalise les plannings avec une vision à moyen terme en utilisant les outils adéquats et en s'adaptant aux différentes contraintes (chiffre d'affaires, ratio, pic d'activité, annualisation, congés, ...).	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Anticipe ses objectifs en fonction de la saisonnalité et des contraintes de l'activité afin d'en déterminer une planification annuelle efficiente (taux de frais de personnel, adaptation aux contraintes individuelles de l'équipe, ...).	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Innove et adapte en fonction des contraintes locales (zone de chalandise, tension du marché d'emploi...) son organisation du travail afin de répondre à l'ensemble des besoins (économiques, RH,...).	<input type="checkbox"/>
<p>Sécurité des personnes</p> <p>Capacité à assurer la sécurité des collaborateurs et des clients dans le cadre de l'activité.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Applique les mesures de sécurité individuelle de base, comme l'utilisation correcte des équipements de protection individuelle (EPI).	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Applique les mesures de sécurité lors des ouvertures / fermetures.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Au quotidien, anime et sensibilise au sujet des pratiques de sécurité pour protéger les clients et les collaborateurs.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Met en place des mesures correctives afin de lever les non-conformités identifiées suite à un contrôle / audit interne ou externe.	<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>Techniques de recrutement</p> <p>Savoir utiliser les différents outils et techniques de sourcing, de conduite d'entretiens et de recrutement de candidats en interne (mobilité) ou en externe afin de sélectionner les meilleurs profils sur un poste donné.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 1 : Met en ligne une annonce sur l'outil de recrutement de l'entreprise et tri les candidatures en fonction des critères de sélection définis.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Réalise les pré-qualifications téléphoniques. Réalise et/ou participe à un entretien en utilisant une trame prédéfinie.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Élargit ses sources de recrutement (partenaires emploi, écoles, forum, réseaux sociaux...) et est ouvert à des profils variés. Réalise un entretien en autonomie en s'adaptant à son interlocuteur.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Est référent sur le recrutement, conseille et sait innover sur les techniques de recrutement.	<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>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 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"/>

