

## RAISON D'ÊTRE

Dans un contexte de transformation du marché automobile, le/la vendeur/vendeuse est l'interlocuteur/interlocutrice clé au service de l'expérience client. Alliant connaissances techniques et sens du service, il/elle répond aux besoins les plus courants des clients omni-canaux en s'appuyant sur l'offre de produits et services de la marque. Garant/Garante de la satisfaction client, il/elle assure un parcours d'achat omnicanal fluide.

## 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 pour les besoins les plus courants (prestation atelier, achat en magasin, commande web, smart solutions, ...)
- S'assurer de la satisfaction client par la qualité de ses conseils et de sa prise en charge (explication des factures ...)
- Développer la fidélisation client (contactabilité, carte Norauto, offres de financement...)
- Appliquer le cercle de la méthode vente
- Accueillir l'insatisfaction client et la traiter en se faisant accompagner
- 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 et mise en rayon
- Être vigilant au sujet de l'état des stocks (relevé de rupture, sur-stock, démarque, ...) et alerter en cas d'anomalies
- 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
- Appliquer les procédures liées aux flux financiers (caisse, financement, ...) et alerter en cas d'anomalies
- Participer au développement des ventes complémentaires et additionnelles
- Connaître et mettre en avant les offres promotionnelles en cours
- 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 1**)  
Esprit d'équipe et collaboration (**niv 1**)  
Orientation résultats (**niv 1**)  
Rigueur et fiabilité (**niv 1**)  
Sens du service client (**niv 2**)

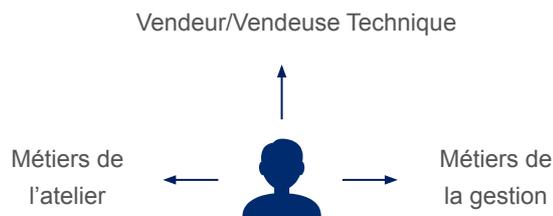
### SAVOIR-FAIRE:

Gestion de la caisse et Flux Financier (**niv 2**)  
Gestion des livraisons et retours (**niv 1**)  
Technique de vente omnicanale (**niv 2**)  
Vente pneumatiques (**niv 2**)  
Vente prestations (**niv 2**)  
Vente produits entretien réparation (**niv 1**)  
Vente produits équipement confort (**niv 1**)  
Vente services (**niv 1**)

## 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

### SAVOIR-ÊTRE

<b>Capacité de remise en cause</b>  Capacité à évaluer de manière critique ses actions, décisions ou comportements de façon à apprendre de ses erreurs.	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	<b>Niveau 1 : Est capable de reconnaître et d'accepter ses erreurs pour favoriser son apprentissage.</b>	<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"/>
<b>Esprit d'équipe et collaboration</b>  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.	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	<b>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.</b>	<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"/>
<b>Orientation résultats</b>  Aptitude à chercher constamment à atteindre et/ou à dépasser les objectifs fixés avec engagement et en optimisant les ressources disponibles (humaines, financières, techniques...).	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	<b>Niveau 1 : Connaît les indicateurs et s'investit dans l'atteinte des objectifs en tenant compte de l'échéance.</b>	<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"/>
<b>Rigueur et fiabilité</b>  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.	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	<b>Niveau 1 : Suit les processus métier dans le cadre de situations courantes.</b>	<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><b>Sens du service client</b></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"/>
	<b>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.</b>	<input type="checkbox"/>
	<b>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.</b>	<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><b>Gestion de la caisse et Flux Financier</b></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"/>
	<b>Niveau 1 : Est capable de réaliser l'ensemble des actions d'encaissement basique.</b>	<input type="checkbox"/>
	<b>Niveau 2 : Est capable de réaliser tout type d'encaissement (dont opérations spécifiques), ainsi que les ouvertures de caisse.</b>	<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><b>Gestion des livraisons et retours</b></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"/>
	<b>Niveau 1 : Maîtrise le process de réception des marchandises, dès lors que la commande est saisie, quel que soit le fournisseur.</b>	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : S'assure du respect du process 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'actions 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><b>Technique de vente omnicanale</b></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"/>
	<b>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 &amp; Collect. Est capable d'utiliser le site Norauto.fr afin de conseiller les clients.</b>	<input type="checkbox"/>
	<b>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 &amp; Fit.</b>	<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><b>Vente pneumatiques</b></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"/>
	<b>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).</b>	<input type="checkbox"/>
	<b>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.</b>	<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><b>Vente prestations</b></p> <p>Capacité à maîtriser la vente de l'ensemble des prestations atelier.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	<b>Niveau 1 : Maîtrise la vente des prestations basiques en pneumatique, freinage, entretien/vidange, batterie et éclairage.</b>	<input type="checkbox"/>
	<b>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).</b>	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Maîtrise la vente des prestations de mécanique lourdes (distribution, embrayage, etc)	<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><b>Vente produits entretien réparation</b></p> <p>Capacité à maîtriser la vente de l'ensemble de la famille Entretien Réparation.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	<b>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.</b>	<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"/>
<p><b>Vente produits équipement confort</b></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"/>
	<b>Niveau 1 : Maîtrise la vente du 20/80 (=gamme mini) des produits équipements confort des familles suivantes : saisonnier, portage, et équipements standards.</b>	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Maîtrise la vente du 20/80 de l'ensemble des familles produits "Équipements 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 confort, ainsi que des références spécifiques hors catalogue.	<input type="checkbox"/>
<p><b>Vente services</b></p> <p>Capacité à maîtriser la vente de l'ensemble des services proposés par l'enseigne.</p>	Niveau 0 : Compétence non acquise.	<input type="checkbox"/>
	<b>Niveau 1 : Maîtrise la vente de services et solutions, notamment Carméléon, Contrôle Technique, Service de location via Rental... Propose le Pass Entretien.</b>	<input type="checkbox"/>
	Niveau 2 : Prend en charge de façon qualitative les clients carte grise, carglass. Propose le financement et en maîtrise les outils (validé Oney).	<input type="checkbox"/>
	Niveau 3 : Vend et Maîtrise l'ensemble de la prise en charge de la solution Pass Entretien. Oriente le client pro vers les solutions adaptées.	<input type="checkbox"/>
	Niveau 4 : Reconnu pour son appétence et sa capacité à vendre au quotidien et dans la durée l'ensemble des services proposés par l'enseigne.	<input type="checkbox"/>

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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