

RAISON D'ÊTRE

Dans un contexte de transformation du marché automobile, le/la référent/référente vente est animé/animée par deux objectifs clés : assurer une expérience client de qualité et transmettre son savoir. Doté/Dotée d'une expertise produits et services et d'un sens du commerce aiguisé, il/elle développe et adapte les gammes afin de répondre proactivement à l'ensemble des besoins des clients omnicanaux. Garant/Garante de la bonne application des procédures de gestion, il/elle assure un parcours d'achat omnicanal fluide, l'attractivité et la pérennité économique du centre.

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 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...)
- Appliquer le cercle de la méthode de vente et transmettre les bonnes pratiques
- Traiter et suivre les litiges Clients de manière autonome selon les recommandations de la Politique Commerciale de Norauto, puis en référer en cas de besoin à mon responsable

GARANTIR L'ATTRACTIVITÉ DE LA SURFACE DE VENTE

- Rendre l'offre disponible et attractive : livraison, chiffrage, facing, mise en rayon, commandes web et inventaire de rupture
- Anticiper les demandes clients (saisonnalité) en s'assurant d'un stock adapté
- Adapter et développer les gammes afin de répondre à l'ensemble des besoins clients locaux
- Participer à la réussite des plans de vente en partageant son expertise lors des engagements et en étant garant/garante de l'implantation et des mises en avant
- Participer à la mise en place, au rangement et à la propreté du magasin

ÊTRE UN APPUI AUPRÈS DES ÉQUIPES DU CENTRE

- Transmettre son expertise de vente, produits et service ainsi que les bonnes pratiques à ses collègues
- Se rendre disponible pour répondre aux questions de ses collègues
- Être le relais occasionnel de l'organisation et de l'animation quotidienne du magasin

PARTICIPER À LA PÉRENNITÉ ÉCONOMIQUE DE SON PÉRIMÈTRE

- Appliquer la législation et la politique commerciale
- Réaliser des inventaires, les contrôler et les valider. Corriger les anomalies de stock
- Être moteur des actions commerciales, notamment liées à l'assainissement du stock
- Appliquer les procédures liées aux flux financiers (caisse, financement, opérations spécifiques...) et alerter en cas d'anomalies
- Être moteur dans le développement des ventes complémentaires et additionnelles de l'ensemble de l'équipe
- Relayer, au sein de l'équipe de vente, les indicateurs et les objectifs du magasin

SOUTENIR LA DÉMARCHE ENVIRONNEMENTALE ET SOCIÉTALE

- Respecter l'obligation du port des EPI (Équipements de Protection Individuelle) ainsi que la politique de 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 à transmettre son savoir (niv 2)
- Esprit d'équipe et collaboration (niv 2)
- Gestion des priorités (niv 2)
- Orienté résultats (niv 1)
- Rigueur et fiabilité (niv 3)
- Sens du service client (niv 3)

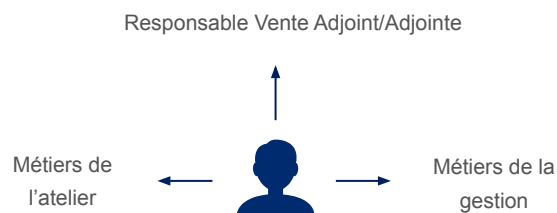
SAVOIR-FAIRE:

- Gestion des livraisons et retours (niv 2)
- Gestion des litiges (niv 3)
- Merchandising et Animation de rayon (niv 3)
- Technique de vente omnicanale (niv 4)
- Vente pneumatiques (niv 4)
- Vente prestations (niv 4)
- Vente produits entretien réparation (niv 4)
- Vente produits équipement confort (niv 4)
- Vente services (niv 4)

INDICATEURS

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

PASSERELLES POSSIBLES



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



Vente

RÉFÉRENT/RÉFÉRENTE VENTE

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 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 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 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>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 une 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 de matériel. Maîtrise et anticipe la saisonnalité de ses rayons, fait vivre les plans de ventes 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 téléphone. 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 téléphone. 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 téléphone. 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 téléphone, 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 les 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 reempléments 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 lourde (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>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 d'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 d'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"/>

