

# Cartographie des métiers des Grands Magasins et des Magasins Populaires

## Famille professionnelle des métiers en Magasin

• Directeur de magasin	1
• Employé(e) commercial	5
• Hôte/Hôtesse de caisse	8
• Conseiller(ère) de vente	11
• Hôte/Hôtesse d'accueil	16
• Conseiller(ère) relation clientèle	18
• Conseiller(ère) relation clientèle e-commerce	22
• Caissier(ère) principal(e)/responsable coffre	26
• Responsable de caisse	29
• Responsable de vente	32
• Responsable/Directeur de département	36
• Marchandiseur visuel (aval)	40
• Responsable merchandising (aval)	44

## Famille professionnelle des Achats

• Gestionnaire des achats	48
• Acheteur/Chef de produit	50
• Styliste/Tendancier	53
• Responsable de style/Directeur de style	56

## Famille professionnelle du Marketing

• Community Manager	59
• Web Marketer	63
• Webmaster	67
• Chef de projet marketing clients	69
• Chargé(e) d'études Marketing	71
• Directeur de département marketing	73

## Familles professionnelles de la Logistique

### Logistique magasin

• Opérateur logistique	76
• Responsable logistique magasin	80

### Logistique entrepôt

• Agent logistique	83
• Responsable logistique entrepôt	86
• Directeur d'entrepôt	89

# Cartographie des métiers des Grands Magasins et des Magasins Populaires

## Famille professionnelle de l'Après-Vente

- Agent SAV 92
- Responsable SAV 96

## Famille professionnelle de la Sécurité

- Agent de sécurité et de surveillance 99
- Responsable sécurité 102

## Famille professionnelle de la Technique/Maintenance

- Technicien de maintenance 105
- Responsable de maintenance/service travaux 108
- Menuisier/électricien/peintre 111
- Architecte (spécialiste ERP) 115
- Décorateur d'intérieur 118

## Familles professionnelles des métiers Supports

### Administratif

- Secrétaire/assistant 121
- Gestionnaire administratif 124
- Responsable d'équipe administrative 127
- Directeur administratif 130

## Comptabilité et Finances

- Comptable 133
- Responsable comptabilité 136
- Contrôleur de gestion 139
- Responsable finances/gestion/trésorerie 143

## Informatique

- Informaticien 147
- Assistant micro-informatique 150
- Responsable/Directeur informatique 153

## Ressources Humaines

- Gestionnaire de paie 156
- Chargé(e)/Responsable de recrutement 159
- Chargé(e)/Responsable de la formation 162
- Juriste 165
- Responsable/Directeur des RH 168

## Communication

- Chargé(e) de communication externe 172
- Responsable/Directeur de la communication 175




## Directeur de Magasin

### AUTRES APPELLATIONS DU MÉTIER :

Directeur des ventes

### DÉFINITION DU MÉTIER

Le directeur de magasin contribue à la définition de la stratégie de son magasin en concertation avec la direction générale, les achats, le marketing, la finance et les ressources humaines. Il met en oeuvre tous les moyens pour garantir l'application de la politique commerciale de l'enseigne et développer le chiffre d'affaire de son magasin.

Il est responsable des résultats économiques de son magasin et de leur progression. En coordination avec sa hiérarchie, il pilote l'activité commerciale, assure la gestion courante administrative et financière et manage le personnel en déléguant à son équipe de responsables, selon la taille et le chiffre d'affaires du magasin.

### ACCÈS AU MÉTIER

Le métier est accessible par promotion interne ou recrutement externe. Une formation de type Ecole de Commerce est de plus en plus requise. Pour les recrutements externes, les compétences managériales sont primordiales et elles doivent avoir été reconnues lors de différentes expériences professionnelles.

### CONDITIONS DE TRAVAIL

Des variations de charge de travail peuvent exister selon les opérations commerciales à organiser, les projets à mener et les difficultés de gestion rencontrées.

### RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES ET/OU EXTERNES

Le directeur de magasin est en relation avec l'ensemble du personnel du magasin et plus particulièrement son équipe d'encadrement.

Il est en lien également avec sa direction et les services centralisés.

En externe, il est en lien avec les fournisseurs, les sous-traitants, les partenaires locaux, le médecin du travail, l'inspection du travail... et la clientèle quand il est sur la surface de vente.

# Magasin

## Directeur de Magasin



### ACTIVITÉS COMMUNES (CŒUR DE MÉTIER), REGROUPÉES EN DOMAINES D'ACTIVITÉS

#### Commercial

- Participer au schéma directeur du magasin
- Réaliser le lancement d'activité journalière
- Assurer le reporting auprès de la direction : analyser et rendre compte de l'activité commerciale
- Évaluer les résultats en fonction des objectifs commerciaux
- Réaliser les prévisions de vente, des commandes et de stocks avec les responsables de département
- Contrôler et valider la mise en œuvre de la stratégie commerciale de l'enseigne
- Proposer et appliquer des plans d'action pour optimiser le chiffre d'affaires et la marge

#### Management

- Animer des réunions pour informer et communiquer avec son personnel
- Faire appliquer les règles et procédures concernant les législations et règlements en vigueur (hygiène et sécurité, commercial, environnement, qualité...)
- Contrôler l'organisation et la réalisation des activités dans le magasin
- Coordonner les actions et déléguer aux responsables de département

- Développer les compétences de son personnel
- Déléguer des missions ou des projets et en assurer le suivi
- Valider le plan de formation avec les ressources humaines
- Recruter ou valider le recrutement du personnel
- Réaliser les entretiens d'évaluation
- Mettre en œuvre la politique de rémunération fixée

#### Gestion

- Construire son budget
- Gérer son compte d'exploitation
- Garantir la politique RH du groupe
- Réaliser le reporting commercial auprès de la direction
- Assurer l'entretien du bâtiment et des équipements liés à la sécurité des personnes
- Faire respecter les pratiques et méthodes de travail (hygiène et sécurité, politique de développement durable,...)
- Gérer les instances représentatives du personnel



## Directeur de Magasin



### COMPÉTENCES

#### Savoirs théoriques et procéduraux

- Maîtriser la gestion d'un compte d'exploitation
- Maîtriser les outils de gestion financière et commerciale de l'enseigne
- Connaître les réglementations en vigueur (commercial, hygiène, sécurité, environnement)
- Connaître les méthodes de gestion des stocks
- Maîtriser les techniques de vente

#### Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Réussir à impulser une dynamique commerciale
- Savoir négocier des moyens afin d'atteindre les objectifs du magasin
- Savoir tenir les ratios de gestion et respecter le budget
- Réussir à développer en optimisant les coûts et les dépenses
- Proposer des changements d'organisation et dynamiser commercialement le magasin
- Savoir déceler les compétences de chacun et les accompagner dans leur progression

- Savoir fixer des objectifs à chacun et communiquer autour des résultats
- Savoir appliquer les méthodes de management et déléguer des responsabilités en fonction des capacités repérées
- Savoir identifier des axes de développement pour le personnel, détecter un besoin de formation et les accompagner dans leur parcours
- Fixer des objectifs en identifiant une progression par palier
- Savoir organiser son magasin sur un modèle respectant le schéma directeur du magasin et la stratégie commerciale de l'enseigne
- Savoir analyser, piloter les indicateurs de gestion
- Savoir réaliser une analyse budgétaire et utiliser les outils/méthodes correspondants
- Être capable d'analyser sa concurrence et activer les bons leviers par rapport à sa zone de chalandise
- Comprendre les tendances et les phénomènes de mode
- Savoir analyser des données issues du marketing



## Directeur de Magasin



### COMPÉTENCES (SUITE)

#### Compétences relationnelles et comportementales

- Être à l'écoute de ses responsables et de son personnel
- Tenir compte des compétences de chacun dans l'organisation de ses délégations
- Dialoguer avec ses équipes, expliquer l'organisation et les résultats à atteindre
- Savoir motiver son équipe et impulser une dynamique commerciale
- Réussir à fédérer les différents secteurs du magasin afin de faciliter l'atteinte des objectifs du magasin
- Communiquer aussi bien sur les points positifs que négatifs avec son personnel
- Être dans une position d'exemplarité vis-à-vis de ses équipes

### ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Le métier de directeur de magasin diffère selon le format du magasin en charge. Celui-ci est à rattacher à la taille et au chiffre d'affaires.

Employé(e)  
commercialAUTRES APPELLATIONS  
DU MÉTIER :

Réassortisseur, vendeur-caissier, ven-  
deur-réassort, réassort-caissier

## DÉFINITION DU MÉTIER

L'employé commercial intervient sur un ou plusieurs rayon(s) selon la taille du magasin. Il est chargé principalement de vérifier, d'installer la marchandise en rayon et d'assurer le réassortiment. Il s'assure que la présentation du rayon réponde à l'attente de la clientèle. Lors de sa présence sur la surface de vente, il est amené à orienter et à informer le client. En fonction de l'organisation du travail retenue dans le magasin, il effectue des encaissements. De plus, son activité a des particularités selon la nature des produits commercialisés dans son secteur.

## ACCÈS AU MÉTIER

Ce métier est accessible aux débutants sans pré-requis spécifique de formation initiale.

## CONDITIONS DE TRAVAIL

La part d'activité liée à la manutention de marchandise est importante dans le cadre de l'installation de la marchandise et du réapprovisionnement des produits commercialisés au niveau du ou des rayon(s) en charge. De plus, l'employé commercial travaille pour partie en dehors des horaires d'ouverture du point de vente.

## RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES ET/OU EXTERNES

En interne, il est en relation avec ses collègues et sa hiérarchie sur son secteur mais il peut être amené à avoir des liens avec le personnel des autres rayons et de la caisse.

En externe, il est en contact avec les clients.

# Magasin

Employé(e)  
commercial



## ACTIVITÉS COMMUNES (CŒUR DE MÉTIER), REGROUPÉES EN DOMAINES D'ACTIVITÉS

### Gestion commerciale

- Vérifier la qualité, l'étiquetage de la marchandise réceptionnée
- Aller chercher la marchandise en réserve
- Installer la marchandise en rayon
- Assurer le réapprovisionnement de son rayon
- Ranger la marchandise
- Veiller à la bonne tenue et au nettoyage de son rayon
- Participer à la mise en place des opérations commerciales
- Préparer l'inventaire dans son rayon (isoler les marques et les produits, mettre en évidence les étiquettes,...) et participer à l'inventaire du magasin
- Réaliser des comptages pour recalculer le stock

- Contribuer à éviter la démarque inconnue
- Veiller à la bonne tenue et au nettoyage de son rayon
- Alerter le responsable de vente sur les observations ou réclamations de la clientèle, l'insuffisance de certains articles, le manque de disponibilité et de stocks
- Participer à la gestion des retours fournisseurs
- Assister aux points collectifs avec son responsable

### Information clientèle

- Orienter les clients dans le magasin
- Informer à la demande sur les produits commercialisés

## ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

- Assurer l'encaissement
- Selon la marchandise en charge, mettre les antivols sur les produits ou vérifier les dates de péremption
- Aider ses collègues sur un autre rayon

# Magasin



Employé(e)  
commercial

## COMPÉTENCES

### Savoirs théoriques et procéduraux

- Connaître les procédures de paiement et les règles de contrôle à appliquer
- Pour l'alimentaire : connaître les règles d'hygiène et de sécurité des produits

### Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Connaître le magasin, son implantation et les personnes ressources
- Savoir renseigner un client sur des questions simples
- Savoir alerter sa hiérarchie pour une demande d'information spécifique de la part d'un client
- Respecter les consignes et les règles d'hygiène et de sécurité
- Approvisionner le rayon en veillant à la durée de vie et à la rotation des produits

### Compétences relationnelles et comportementales

- Être accueillant dans le rayon en charge et faciliter la demande de renseignement du client
- Être en capacité de gérer les gestes de manutention liées à son activité de mise en rayon, de réassortiment et de rangement
- Être réactif et réaliser son activité selon les priorités identifiées dans le rayon
- Travailler dans un esprit d'équipe

## ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Selon la taille du magasin, l'employé commercial peut être amené à intervenir sur un ou plusieurs rayons. En fonction de l'organisation du travail ou de son profil, il réalise également l'encaissement des ventes.



Hôte/Hôtesse  
de caisse

#### AUTRES APPELLATIONS DU MÉTIER :

Caissier

### DÉFINITION DU MÉTIER

L'hôte de caisse accueille la clientèle, saisit les ventes et est en charge de l'encaissement. Il est amené également à informer et orienter les clients dans le magasin.

### ACCÈS AU MÉTIER

Ce métier est accessible pour une première expérience professionnelle. Des exigences comportementales sont requises en lien avec la relation clientèle et la manipulation de fonds.

### CONDITIONS DE TRAVAIL

L'hôte de caisse est un métier de contact avec le client et il requiert des qualités relationnelles liées à la gestion d'un flux de clientèle.

### RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES ET/OU EXTERNES

En externe, les interlocuteurs sont principalement les clients et en interne, le métier requiert un lien avec principalement le personnel de vente et de la relation clientèle.

# Magasin



Hôte/Hôtesse  
de caisse

## ACTIVITÉS COMMUNES (CŒUR DE MÉTIER), REGROUPEES EN DOMAINES D'ACTIVITÉS

### Gestion caisse

- Procéder aux ouvertures et fermetures de caisse
- Enregistrer les achats
- Contrôler le flux client
- Contrôler son fonds de caisse
- Remplir les bordereaux de caisse
- Gérer la file d'attente
- Assurer l'entretien de son poste et de son environnement de travail
- Contrôler les produits lors du passage en caisse
- Informer sur les erreurs de prix si nécessaire

### Accueil / information

- Répondre aux demandes des clients
- Orienter les clients pour se diriger dans le magasin
- Renseigner les clients
- Proposer les services et avantages de l'enseigne
- Prendre en compte les demandes et les remarques des clients et faire remonter les informations

## ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

- Répondre au personnel de vente concernant les problèmes d'encaissement
- Participer au réassort de la marchandise dans les rayons
- Participer au rangement des produits
- Enregistrer les échanges et les rendus
- Enregistrer les commandes et les livraisons
- Participer à l'accueil téléphonique, transmettre les appels et assurer la prise de messages si nécessaire
- Assurer le pesage des fruits et légumes
- Enlever les antivols

# Magasin



Hôte/Hôtesse  
de caisse

## COMPÉTENCES

### Savoirs théoriques et procéduraux

- Connaître les modes opératoires et les procédures de saisie des ventes et d'encaissement
- Connaître les procédures d'accueil de la clientèle
- Connaître les principaux types d'anomalies liées à la gestion de la caisse
- Connaître et appliquer les règles de sûreté vis-à-vis de sa recette

### Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Connaître l'implantation du magasin et assurer la mise à jour de ses connaissances
- Savoir vérifier les prix en cas de doute
- Savoir adapter son activité en fonction des priorités et de l'affluence
- Suivre ses écarts de caisse et tenter d'y remédier pour ne pas les reproduire
- Veiller à bien entretenir et ranger son espace de travail

### Compétences relationnelles et comportementales

- Être vigilant par rapport à la gestion de sa caisse
- Être rigoureux dans la gestion de sa caisse et l'application des procédures
- Informer son responsable en cas de problème
- Être rapide dans son activité particulièrement en cas d'affluence
- S'adapter aux différents profils de clientèle
- Savoir garder son calme malgré les objections potentielles d'un client.

## ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Selon l'organisation retenue, l'hôte de caisse peut participer à l'activité commerciale sur la surface de vente.

La pratique de l'anglais peut être requise dans les points de vente situés dans une zone touristique.



Conseiller(ère)  
de vente

#### AUTRES APPELLATIONS DU MÉTIER :

Vendeur conseil, vendeur, vendeur caissier,  
vendeur en produits frais (crèmerie, produits  
traiteur, boulangerie pâtisserie, poisson,  
viande, parfumerie,...)

### DÉFINITION DU MÉTIER

Le conseiller de vente accueille la clientèle en magasin, prend connaissance de sa demande et accompagne la vente en la conseillant pour le choix d'un produit adapté. Il fait des propositions de produits complémentaires ou de substitution et conclue la vente par l'encaissement. Il veille également à la présentation de son rayon. Il fidélise les clients par la qualité de son accueil, de la tenue de son rayon et de ses conseils.

### ACCÈS AU MÉTIER

L'accès au métier est possible sans expérience et il n'y a pas de véritable pré-requis en terme de formation initiale mais le niveau Bac se généralise. Une formation technique en lien avec la spécificité du rayon est parfois recherchée (par exemple : formation d'esthéticienne pour un rayon parfumerie) mais la plupart du temps ces compétences sont acquises par les formations internes. La motivation pour la vente et les qualités relationnelles sont véritablement déterminantes. Un intérêt personnel pour les produits à vendre peut intervenir également. Une première expérience dans la vente constitue un avantage, d'autant plus quand elle est en lien avec le produit vendu et parfois même dans un univers haut de gamme ou de luxe pour les compétences de conseil déjà acquises dans ce cadre.

### CONDITIONS DE TRAVAIL

L'activité est soumise à des variations saisonnières et notamment aux opérations commerciales.

# Magasin



Conseiller(ère)  
de vente

## RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES ET/OU EXTERNES

En interne, le conseiller de vente est en relation avec ses collègues et les démonstrateurs de son secteur, le responsable de vente, le responsable/directeur de département ainsi qu'avec les services support et la direction.

En externe, il est en relation constante avec la clientèle et ponctuellement avec les représentants des fournisseurs.

## ACTIVITÉS COMMUNES (CŒUR DE MÉTIER), REGROUPEES EN DOMAINES D'ACTIVITÉS

### Vente/encaissement

- Accueillir le client
- Analyser sa demande et le conseiller
- Lui proposer un ou des produits
- Proposer des ventes complémentaires ou des produits de substitution (y compris au-delà de son rayon)
- Clôturer la vente et/ou encaisser
- Présenter et proposer les services et avantages de l'enseigne
- Veiller à la bonne tenue et au nettoyage de son rayon
- Ranger la marchandise
- Participer au merchandising
- Participer à la mise en place des opérations commerciales
- Participer au brief du responsable de rayon

### Gestion commerciale

- Vérifier la qualité, l'étiquetage de la marchandise réceptionnée
- Installer la marchandise en rayon
- Assurer le réapprovisionnement de son rayon
- Préparer l'inventaire dans son rayon (isoler les marques et les produits, mettre en évidence les étiquettes,...) et participer à l'inventaire du magasin
- Contribuer à éviter la démarque inconnue
- Alerter le responsable de vente sur les observations ou réclamations de la clientèle, l'insuffisance de certains articles, le manque de disponibilité et de stocks
- Participer à la gestion des retours fournisseurs ,évidence les étiquettes,...) et participer à l'inventaire du magasin
- Réaliser des comptages laser pour recalculer le stock



Conseiller(ère)  
de vente

### ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

- Participer au rangement de la réserve spécifique au rayon en charge quand elle existe
- Proposer des services complémentaires (par exemple : effectuer des maquillages flash ou des soins de beauté sur rendez-vous, gérer les livraisons, épingleur pour une retouche, gestion du SAV,...)
- Participer au rangement des produits
- Gérer et suivre les commandes spécifiques du client
- Proposer des commandes à son responsable
- Accueillir les représentants et écouter leurs explications sur les nouveaux produits
- Aller chercher la marchandise en salle de marque ou au quai de livraison
- Réaliser des remplacements dans d'autres rayons

- Demander des étiquettes
- Réaliser des paquets cadeau

Un conseiller de vente expérimenté peut être chargé d'un rayon et de ce fait animer une équipe et prendre en charge le tutorat.

Pour les conseillers de vente dans les rayons alimentaires de produits frais, des activités complémentaires viennent s'ajouter liées au contrôle (application de la réglementation hygiène et sécurité), à la traçabilité, à la préparation ou à la découpe des produits. De ce fait, une formation technique spécifique peut être exigée ou obligatoire.

### COMPÉTENCES

#### Savoirs théoriques et procéduraux

- Connaître les techniques de ventes
- Connaître les caractéristiques des produits (le niveau requis est plus ou moins important selon la technicité et la complexité du produit)
- Connaître les tendances du marché dans son secteur
- Connaître les règles de base en merchandising

- Connaître les procédures de gestion commerciale
- Connaître les procédures d'encaissement
- Connaître les règles d'hygiène (particulièrement importantes dans la filière alimentaire) et de sécurité
- Connaître les services et avantages de l'enseigne



Conseiller(ère)  
de vente

### COMPÉTENCES (SUITE)

#### Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Connaître le magasin, son implantation et les personnes ressources
- Connaître la politique commerciale de son rayon
- Savoir présenter les produits, adapter son argumentaire et guider le client vers le produit approprié
- Avoir une bonne connaissance technique des produits vendus (caractéristiques, positionnement prix par rapport à la concurrence, composition, spécificités de la marque,...) et s'en servir pour argumenter sa vente
- Veiller à bien entretenir et ranger son espace de travail
- Savoir développer un argumentaire approprié selon le produit vendu et le profil des clients
- Savoir proposer des ventes complémentaires de manière adaptée
- Savoir analyser les chiffres communiqués par son responsable concernant les ventes, le stock, les commandes voire savoir consulter soi-même l'outil de gestion
- Savoir identifier les leviers de décision pour un achat plaisir
- Savoir effectuer une bonne présentation de son rayon en suivant les préconisations du merchandising et/ou les consignes des fournisseurs
- Bien connaître le stock afin de proposer un autre produit adapté au client
- Savoir gérer son temps et adapter son activité en fonction de l'affluence dans le magasin
- Mettre à jour ses connaissances sur les produits et participer à la veille vis-à-vis de la concurrence
- Savoir renseigner ou orienter le client dans ses demandes annexes et donc bien connaître le magasin et son environnement
- Savoir effectuer les opérations d'encaissement

# Magasin



Conseiller(ère)  
de vente

## COMPÉTENCES (SUITE)

### Compétences relationnelles et comportementales

- Savoir accueillir et aller vers les clients selon leur besoin
- Avoir un sens de l'accueil client et favoriser les conseils personnalisés
- Savoir instaurer une relation de confiance avec la clientèle
- Se rendre disponible pour les clients
- Comprendre ce qui convient à la personne en l'écoulant et en l'aidant à formuler ses besoins
- Être consciencieux dans la présentation de son rayon
- Savoir détecter les attentes de la clientèle afin de proposer un produit adapté
- Faire preuve de réactivité et d'initiative
- Savoir suivre les consignes de sa hiérarchie tout en étant force de proposition
- Avoir une présentation adaptée au rayon en charge
- Être en mesure de s'adapter à la diversité des situations et à différents profils de clients
- Savoir collaborer collectivement au développement des ventes
- Avoir une bonne maîtrise de soi afin de gérer avec calme les objections potentielles d'un client

## ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Les exigences de qualité dans l'accueil du client et dans l'accompagnement de la vente sont très importantes pour les produits haut de gamme. La dimension plus ou moins technique des produits vendus interfère également dans les exigences des compétences requises.

Pour les rayons alimentaires, le conseiller de vente doit savoir travailler les produits frais selon les règles de base et une rigueur importante est exigée en matière d'application des procédures d'hygiène et de sécurité.

La maîtrise d'une ou plusieurs langues étrangères est un atout dans certains magasins où la clientèle touristique est importante.

Certains conseillers de vente (personal shopper) s'occupent spécifiquement de clientèle haut de gamme et interviennent sur l'ensemble des prestations proposées par le magasin. Ils travaillent sur rendez-vous et proposent un service adapté à cette clientèle (sélection de produits, essayage dans un espace particulier,...).

Niv.3 Restauration  
 Niv.2 Mode enfant  
 Niv.1 Mode femme  
 Niv.0 Cosmétique  
 RDC bas Bricolage

Hôte/Hôtesse  
 d'accueil



#### AUTRES APPELLATIONS DU MÉTIER :

Hôte/Hôtesse d'accueil

## Magasin

### DÉFINITION DU MÉTIER

L'hôte d'accueil travaille au niveau d'un point d'information dans le magasin. Il accueille, répond aux demandes de la clientèle et l'oriente à l'intérieur du magasin ou dans son environnement.

### ACCÈS AU MÉTIER

Ce métier est accessible pour une première expérience professionnelle. Des exigences liées à la maîtrise d'une ou plusieurs langues sont requises dans certains magasins. Il peut même être requis d'être trilingue. Les compétences liées à une bonne présentation et à la relation d'accueil seront évaluées.

### CONDITIONS DE TRAVAIL

L'hôte d'accueil est un métier de contact avec le client et il requiert des qualités relationnelles importantes.

### RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES ET/OU EXTERNES

En interne, l'hôte d'accueil est potentiellement en lien avec l'ensemble du personnel du magasin. En externe, les activités requièrent des relations importantes avec la clientèle.

### ACTIVITÉS COMMUNES (CŒUR DE MÉTIER), REGROUPEES EN DOMAINES D'ACTIVITÉS

#### Relation clients

- Accueillir les clients
- Informer les clients
- Répondre aux demandes de renseignements
- Orienter les clients dans le magasin ou dans son environnement
- Assurer certaines réservations (défilés de mode...) ou locations (poussettes, chaises roulantes...)
- Proposer les services et avantages de l'enseigne
- Répondre au téléphone
- Réaliser des appels sonorisés

Niv.3 Restauration  
 Niv.2 Mode enfant  
 Niv.1 Mode femme  
 Niv.0 Cosmétique  
 RDC bas Bricolage

Hôte/Hôtesse  
 d'accueil

## Magasin

### ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

- Gérer les remboursements ou les retours marchandise

### COMPÉTENCES

#### Savoirs théoriques et procéduraux

- Connaître les procédures d'accueil de l'enseigne
- Maîtriser une ou plusieurs langues dans les magasins situés dans une zone touristique (certains magasins requièrent d'être trilingue)
- Connaître les procédures de remboursements et de retours marchandise

#### Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Connaître parfaitement l'implantation du magasin et assurer la mise à jour de ses connaissances
- Savoir adapter son activité en fonction des priorités et de l'affluence
- Donner des explications claires et concises
- Savoir rechercher les informations ou trouver les interlocuteurs en fonction des demandes de la clientèle

- Savoir effectuer des appels sonorisés dans plusieurs langues
- Réaliser des traductions orales entre autres lors de visites du magasin avec des groupes professionnels

#### Compétences relationnelles et comportementales

- Informer son responsable en cas de problème
- S'adapter aux différents profils de clientèle
- Savoir garder son calme en toutes circonstances
- Se tenir au courant des changements dans le magasin et mémoriser les informations
- Avoir une bonne présentation de manière à valoriser l'image de l'enseigne

### ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Le métier existe dans certains magasins de taille importante ou lorsque le choix organisationnel a été fait de spécialiser ces activités. Un roulement sur les différents points d'information peut être réalisé sur la journée.

La pratique d'une ou plusieurs langues peut être requise dans les points de vente situés dans une zone touristique.



Conseiller(ère)  
relation  
clientèle



#### AUTRES APPELLATIONS DU MÉTIER :

Attaché clientèle, chargé d'accueil clientèle

### DÉFINITION DU MÉTIER

Le conseiller relation clientèle accueille, renseigne, gère les réclamations et propose à la clientèle les services et avantages du magasin. Selon l'organisation et la taille du magasin, il prend en charge des services plus ou moins étendus (détaxe, gestion des comptes des cartes de fidélité, billetterie, exportation, vestiaire, consigne, renseignements...).

### ACCÈS AU MÉTIER

L'accès se fait souvent par promotion interne suite à une expérience en caisse ou à la vente. Des compétences relationnelles et de service sont particulièrement recherchées sur ce profil. Le niveau Bac a tendance à se généraliser dans les recrutements récents.

### CONDITIONS DE TRAVAIL

Le conseiller relation clientèle est un métier de contact avec le client et il requiert des qualités relationnelles liées à la gestion d'un flux de clientèle.

### RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES ET/OU EXTERNES

En externe, les interlocuteurs sont principalement les clients et en interne, le métier requiert un lien avec sa hiérarchie et le personnel de vente et la caisse principale plus particulièrement.



Conseiller(ère)  
relation  
clientèle

### ACTIVITÉS COMMUNES (CŒUR DE MÉTIER), REGROUPEES EN DOMAINES D'ACTIVITÉS

#### Accueil / information

- Répondre aux demandes des clients
- Orienter les clients pour se diriger dans le magasin
- Répondre au téléphone
- Renseigner les clients
- Prendre en compte les demandes et les remarques des clients
- Prendre en charge les objets trouvés
- Traiter les réclamations

#### Offre commerciale et vente

- Assurer le service détaxe
- Présenter et argumenter les avantages de la carte de fidélité

- Ouvrir les cartes de fidélisation
- Gérer la file d'attente
- Éditer des factures
- Assurer l'entretien de son poste et de son environnement de travail

#### Encaissement

- Assurer certains rendus, remboursements,...
- Effectuer des recherches de tickets de caisse
- Réaliser des transactions complexes en relais du personnel de vente
- Éditer des statistiques pour le suivi d'activité journalier

### ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

- Gérer une caisse et enregistrer les achats
- Répondre au personnel de vente concernant les problèmes d'encaissement
- Assurer la diffusion des messages sonorisés dans le magasin (en français et en langues étrangères selon la clientèle)
- Mettre à jour la liste des spectacles à proposer en priorité et vendre des billets



Conseiller(ère)  
relation  
clientèle

### ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES (SUITE)

- Ouvrir les dossiers de cartes de fidélité et contrôler les dossiers
- Gérer les comptes liés aux cartes de fidélité (demandes de crédit, SAV, perte, vol de la carte,...)
- Assurer le service exportation (calcul des frais de port, suivi des livraisons, émission de factures,...)
- Gérer certains stocks d'imprimés, de chèques cadeau,...
- Prendre en charge le standard

### COMPÉTENCES

#### Savoirs théoriques et procéduraux

- Connaître les modes opératoires et les procédures de saisie des ventes et d'encaissement
- Connaître les procédures d'accueil de la clientèle
- Connaître les procédures de traitement en lien avec les services et avantages proposés
- Connaître les types d'anomalies liées à la gestion de la caisse
- Connaître et appliquer les règles de sûreté vis-à-vis de sa recette
- Maîtriser une langue étrangère et plus particulièrement l'anglais

#### Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Connaître l'implantation du magasin et assurer la mise à jour de ses connaissances
- Bien maîtriser tous les modes opératoires liés à la caisse
- Savoir gérer des activités très diversifiées et gérer les priorités
- Savoir solutionner le problème posé par le client en allant chercher l'information ou la personne ressource
- Répondre rapidement et solutionner les problèmes d'encaissement rencontrés par ses collègues
- Réussir à gérer des interruptions sans interférer dans la qualité du service
- Veiller à bien entretenir et ranger son espace de travail

# Magasin



Conseiller(ère)  
relation  
clientèle

## COMPÉTENCES (SUITE)

### Compétences relationnelles et comportementales

- Être à l'écoute du client pour bien comprendre son besoin
- Être vigilant et rigoureux dans la gestion de sa caisse et l'application des procédures
- Gérer aussi bien une relation d'accueil physique qu'un échange téléphonique
- Informer son responsable en cas de problème
- S'adapter aux différents profils de clientèle
- Savoir garder son calme malgré les objections potentielles d'un client
- Savoir donner des explications claires aux clients et aux collègues
- Avoir certaine qualité de médiation afin de résoudre des problèmes entre des clients et les équipes de vente

## ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Le périmètre des activités du conseiller relation clientèle peut varier selon la taille du magasin et les choix d'organisation. La maîtrise d'au moins l'anglais est souvent nécessaire du fait de la prise en charge de certains services comme la détaxe et l'exportation.



Conseiller(ère)  
relation  
e-commerce



#### AUTRES APPELLATIONS DU MÉTIER :

Attaché clientèle, chargé d'accueil clientèle

### DÉFINITION DU MÉTIER

Le conseiller relation clientèle accueille, renseigne, gère les réclamations et propose à la clientèle les services et avantages du magasin. Selon l'organisation et la taille du magasin, il prend en charge des services plus ou moins étendus (détaxe, gestion des comptes des cartes de fidélité, billetterie, exportation, vestiaire, consigne, renseignements et retrait colis e-commerce...).

### ACCÈS AU MÉTIER

L'accès se fait souvent par promotion interne suite à une expérience en caisse ou à la vente. Des compétences relationnelles et de service sont particulièrement recherchées sur ce profil. Le niveau Bac a tendance à se généraliser dans les recrutements récents.

### CONDITIONS DE TRAVAIL

Le conseiller relation clientèle est un métier de contact avec le client et il requiert des qualités relationnelles liées à la gestion d'un flux de clientèle.

### RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES ET/OU EXTERNES

En externe, les interlocuteurs sont principalement les clients et en interne, le métier requiert un lien avec sa hiérarchie et le personnel de vente et la caisse principale plus particulièrement.



Conseiller(ère)  
relation  
e-commerce



### ACTIVITÉS COMMUNES (CŒUR DE MÉTIER), REGROUPEES EN DOMAINES D'ACTIVITÉS

#### Accueil / information

- Répondre aux demandes des clients
- Orienter les clients pour se diriger dans le magasin
- Répondre au téléphone
- Renseigner les clients
- Prendre en compte les demandes et les remarques des clients
- Prendre en charge les objets trouvés
- Traiter les réclamations

#### Offre commerciale et vente

- Assurer le service détaxe
- Présenter et argumenter les avantages de la carte de fidélité

- Ouvrir les cartes de fidélisation
- Gérer la file d'attente
- Éditer des factures
- Assurer l'entretien de son poste et de son environnement de travail

#### Encaissement

- Assurer certains rendus, remboursements,...
- Effectuer des recherches de tickets de caisse
- Réaliser des transactions complexes en relais du personnel de vente
- Éditer des statistiques pour le suivi d'activité journalier

### ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

- Gérer une caisse et enregistrer les achats
- Répondre au personnel de vente concernant les problèmes d'encaissement
- Assurer la diffusion des messages sonorisés dans le magasin (en français et en langues étrangères selon la clientèle)
- Mettre à jour la liste des spectacles à proposer en priorité et vendre des billets



@

Conseiller(ère)  
relation  
e-commerce



### ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES (SUITE)

- Ouvrir les dossiers de cartes de fidélité et contrôler les dossiers
- Gérer les comptes liés aux cartes de fidélité (demandes de crédit, SAV, perte, vol de la carte,...)
- Assurer le service exportation (calcul des frais de port, suivi des livraisons, émission de factures,...)
- Gérer certains stocks d'imprimés, de chèques cadeau,...
- Prendre en charge le standard

### COMPÉTENCES

#### Savoirs théoriques et procéduraux

- Connaître les modes opératoires et les procédures de saisie des ventes et d'encaissement
- Connaître les procédures d'accueil de la clientèle
- Connaître les procédures de traitement en lien avec les services et avantages proposés
- Connaître les types d'anomalies liées à la gestion de la caisse
- Connaître et appliquer les règles de sûreté vis-à-vis de sa recette
- Maîtriser une langue étrangère et plus particulièrement l'anglais

#### Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Connaître l'implantation du magasin et assurer la mise à jour de ses connaissances
- Bien maîtriser tous les modes opératoires liés à la caisse
- Savoir gérer des activités très diversifiées et gérer les priorités
- Savoir solutionner le problème posé par le client en allant chercher l'information ou la personne ressource
- Répondre rapidement et solutionner les problèmes d'encaissement rencontrés par ses collègues
- Réussir à gérer des interruptions sans interférer dans la qualité du service
- Veiller à bien entretenir et ranger son espace de travail



Conseiller(ère)  
relation  
e-commerce



### COMPÉTENCES (SUITE)

#### Compétences relationnelles et comportementales

- Être à l'écoute du client pour bien comprendre son besoin
- Être vigilant et rigoureux dans la gestion de sa caisse et l'application des procédures
- Gérer aussi bien une relation d'accueil physique qu'un échange téléphonique
- Informer son responsable en cas de problème
- S'adapter aux différents profils de clientèle
- Savoir garder son calme malgré les objections potentielles d'un client
- Savoir donner des explications claires aux clients et aux collègues
- Avoir certaine qualité de médiation afin de résoudre des problèmes entre des clients et les équipes de vente

### ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Le périmètre des activités du conseiller relation clientèle peut varier selon la taille du magasin et les choix d'organisation. La maîtrise d'au moins l'anglais est souvent nécessaire du fait de la prise en charge de certains services comme la détaxe et l'exportation.



Caissier(ère)  
principal(e)/  
Responsable  
coffre



#### AUTRES APPELLATIONS DU MÉTIER :

Caissier principal/Responsable coffre

### DÉFINITION DU MÉTIER

Le caissier principal/Responsable coffre assure l'inventaire du coffre, contrôle et vérifie les moyens de paiements, assure la remise des fonds et procède à la saisie des écritures comptables.

### ACCÈS AU MÉTIER

Ce métier est en général accessible par promotion interne, après une expérience professionnelle de plusieurs années dans le secteur de la caisse ou dans un service administratif, financier ou comptable.

### CONDITIONS DE TRAVAIL

Le métier requiert des exigences en matière de sécurité, le respect de procédures strictes.

### RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES ET/OU EXTERNES

En interne, relations avec le responsable de caisse, le personnel de caisse, la comptabilité, le directeur de magasin. En externe, relations avec les sociétés de transports de fonds, les établissements financiers.

# Magasin



Caissier(ère)  
principal(e)/  
Responsable  
coffre



## ACTIVITÉS COMMUNES (CŒUR DE MÉTIER), REGROUPEES EN DOMAINES D'ACTIVITÉS

### Traitement et contrôle de la recette

- Respecter les règles de sécurité impératives et contrôler le flux des personnes dans le local de la caisse principale
- Créer et supprimer les fonds de caisse, distribuer les fonds de caisse et la monnaie
- Communiquer les nouvelles procédures
- Remonter les anomalies à son responsable
- Gérer les différentes caisses du magasin
- Modifier les moyens de paiement sur l'application informatique
- Enregistrer les moyens de paiement
- Vérifier les moyens de paiement
- Suivre les différentes recettes gérées dans le magasin
- Assurer l'inventaire du coffre
- Saisir les écritures comptables
- Compléter les états des écarts de caisse / annulations et remboursements / télé-collectes
- Assurer les différentes relances
- Remettre les fonds et collecter la monnaie des sociétés de transports de fonds
- Archiver les documents selon les procédures
- Effectuer des contrôles inopinés des fonds de caisse

## ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

### Contrôle des ventes

- Afficher les écarts de caisse
- Assurer le suivi des badges d'annulation

### Encadrement d'équipe

- Répartir, planifier et contrôler le travail de son équipe
- Détecter et développer le potentiel de ses collaborateurs (former, évaluer,...)
- Informer et communiquer régulièrement avec son équipe, identifier les bonnes performances et celles à améliorer
- Coordonner et valoriser le travail de son équipe : planifier les tâches, déléguer, contrôler l'exécution
- Réaliser les entretiens annuels d'évaluation

# Magasin



Caissier(ère)  
principal(e)/  
Responsable  
caisse



## COMPÉTENCES

### Savoirs théoriques et procéduraux

- Connaissance des procédures appliquées par le magasin dans le domaine du contrôle de caisse
- Connaissance du système d'encaissement

### Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Savoir procéder à la préparation et au relevé des caisses
- Savoir vérifier et enregistrer les moyens de paiements
- Savoir identifier et analyser les écarts de caisse
- Savoir informer la hiérarchie sur les anomalies constatées

- Savoir organiser les opérations de coffre (inventaire de coffre,...)
- Savoir organiser les transferts de fonds en appliquant les procédures sécurisées définies
- Savoir encadrer et animer les équipes de caisse

### Compétences relationnelles et comportementales

- Être rigoureux dans l'application des procédures et dans ses comptes
- Disposer d'une bonne organisation
- Être réactif en cas d'aléas
- Être méthodique
- Avoir des capacités de discernement

## ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Selon la taille du magasin, l'équipe en charge et le niveau de responsabilité sont plus ou moins importants.



Responsable  
de caisse



**AUTRES APPELLATIONS  
DU MÉTIER :**

Chef de caisse

### DÉFINITION DU MÉTIER

Le responsable de caisse est garant de l'organisation et de la réalisation de l'encaissement dans le magasin. Il encadre le personnel d'encaissement en direct ou avec différents assistants ou animateurs en fonction de la taille des équipes. Il contribue à l'atteinte des objectifs économiques du magasin et veille à assurer un accueil de qualité de la clientèle.

### ACCÈS AU MÉTIER

Le responsable de caisse évolue le plus souvent par promotion interne. Il doit avoir une expérience reconnue de management.

### CONDITIONS DE TRAVAIL

Le responsable de caisse doit gérer régulièrement des aléas, s'adapter à ces situations et réagir rapidement.

### RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES ET/OU EXTERNES

En interne, le responsable de l'encaissement a des relations privilégiées avec le personnel de caisse, les équipes de vente mais également le reste du personnel du magasin ou des services techniques. En externe, il est en lien avec la clientèle et avec certains prestataires.



Responsable  
de caisse



### ACTIVITÉS COMMUNES (CŒUR DE MÉTIER), REGROUPEES EN DOMAINES D'ACTIVITÉS

#### Management

- Gérer la planification des horaires du personnel d'encaissement et veiller à leur respect
- Assurer une présence sur la surface de vente
- Animer des réunions pour informer et communiquer avec son personnel
- Coordonner et déléguer en fonction de la taille des équipes
- Animer les équipes en direct ou avec l'appui de ses adjoints ou assistants
- Développer les compétences de son personnel
- Former son équipe
- Intégrer les nouveaux
- Recruter ou valider le recrutement du personnel de caisse
- Réaliser les entretiens d'évaluation
- Faire respecter le règlement intérieur et les législations en vigueur

#### Organiser l'encaissement

- Contrôler l'application des procédures d'accueil, d'encaissement et de gestion des fonds de caisse
- Contrôler les caisses
- Installer ou organiser la mise en place des fonds de caisse
- Répondre aux demandes du personnel ou organiser la prise en charge des réponses
- Appliquer et faire appliquer les directives concernant la lutte contre la démarque inconnue
- Contrôler les résultats du secteur de la caisse et les écarts
- Remonter à la direction les informations de son secteur
- Faire évoluer l'organisation et les procédures

#### Relation client

- Gérer ou contrôler les procédures de relation clientèle
- Traiter les réclamations de sa responsabilité ou vérifier leur prise en charge par le personnel
- Suivre la qualité

### ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

- Mettre en place les fonds de caisse
- Effectuer des sondages de caisse
- Établir les documents de ventes à l'exportation

# Magasin

Responsable  
de caisse



## COMPÉTENCES

### Savoirs théoriques et procéduraux

- Maîtriser les techniques de management
- Maîtriser le matériel et les procédures d'encaissement et liées à la vente des services ou avantages
- Avoir des bases informatiques

### Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Savoir établir son planning en fonction de la structure du magasin
- Savoir réagir rapidement lors d'un problème d'effectif
- Avoir en tête toujours différentes solutions pour fonctionner dans de bonnes conditions pour les clients
- Être en capacité d'effectuer des dépannages simples du matériel informatique (caisse, imprimante)
- Planifier, organiser l'activité de son personnel tout en anticipant les aléas possibles
- Favoriser les échanges avec le personnel de vente

### Compétences relationnelles et comportementales

- Être réactif dans la gestion des aléas et des problèmes
- Dialoguer avec son équipe, expliquer l'organisation et les résultats à atteindre
- Être à l'écoute du personnel et savoir recadrer si nécessaire
- Réussir à faire progresser son équipe dans ses pratiques
- Proposer des actions correctives et des améliorations
- Savoir se faire légitimer par la qualité de son travail et son exemplarité
- Être très rigoureux dans sa planification
- Avoir un bon contact clientèle

## ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Selon la taille du magasin, l'effectif à gérer peut être plus ou moins important et le responsable de caisse disposer ou non d'adjoint(s), assistant(s) en plus des animateurs. Dans certains magasins, le responsable de caisse a également la responsabilité du service clientèle.



Responsable  
de vente



#### AUTRES APPELLATIONS DU MÉTIER :

Responsable de rayon, manager des ventes,  
chef de groupe, chef alimentaire

### DÉFINITION DU MÉTIER

Le responsable de vente est responsable de l'animation commerciale d'un ou de plusieurs rayons regroupés spatialement. Son périmètre d'activité et son niveau de responsabilité varie selon la taille du magasin. Il pilote les ventes et contribue à la bonne gestion, au développement du chiffre d'affaires et de la marge de son secteur. Il manage et développe les compétences de son équipe. Il est à majorité présent sur la surface de vente et participe à la vente avec son équipe. Il dépend hiérarchiquement de l'adjoint ou du responsable/directeur de département, d'un responsable commercial ou directement du directeur de magasin.

### ACCÈS AU MÉTIER

Le métier est accessible par promotion interne ou recrutement externe. Une formation de type école de commerce est parfois recherchée mais les profils sont très diversifiés. En général, le niveau demandé est au minimum de Bac + 2 mais ce point ne constitue pas un véritable pré-requis. En revanche, une expérience antérieure dans la vente est requise.

Selon les rayons et les enseignes, une formation spécialisée peut être obligatoire comme un diplôme de pharmacien pour la gestion de la parapharmacie au niveau d'une enseigne donnée.

### CONDITIONS DE TRAVAIL

Des variations de charge de travail peuvent exister selon les opérations commerciales à mettre en place.

### RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES ET/OU EXTERNES

Le responsable de vente a des relations continues avec son équipe et sa hiérarchie mais de manière plus générale avec le personnel de vente, de caisse. Il peut être en lien également avec le personnel du siège. En externe, étant beaucoup présent sur la surface de vente, il est en lien avec la clientèle et plus ponctuellement avec des fournisseurs, des sous-traitants.



Responsable  
de vente



### ACTIVITÉS COMMUNES (CŒUR DE MÉTIER), REGROUPEES EN DOMAINES D'ACTIVITÉS

#### Animation commerciale

- Assurer une présence sur la surface de vente
- Contrôler la bonne tenue de sa zone de responsabilité
- Mettre en place et animer les opérations commerciales
- Si nécessaire, participer à la vente et réaliser les encaissements et conseiller les clients
- Développer le chiffre d'affaires/marge de son secteur
- Piloter les indicateurs de gestion

#### Management

- Gérer la planification des horaires et veiller à leur respect
- Animer l'équipe de son secteur
- Mettre en œuvre et faire respecter la politique commerciale de l'enseigne
- Communiquer avec son équipe entre autres, lors du brief journalier
- Apprécier et développer les compétences de son personnel
- Former son équipe (accueil, vente, merchandising)
- Intégrer les nouveaux

- Faire respecter le règlement intérieur et les législations en vigueur
- Participer à ou réaliser des entretiens d'évaluation
- Faire des entretiens de recadrage
- Donner un avis sur les recrutements

#### Gestion commerciale

- Faire des points avec son équipe, participer ou animer des réunions
- Superviser le contrôle de la quantité et la qualité des livraisons
- Suivre et respecter son budget
- Suivre les indicateurs de gestion commerciale de son secteur
- Gérer les frais de personnel
- Préparer l'organisation et suivre les opérations commerciales
- Mener des actions pour la lutte contre la démarque inconnue
- Mettre en place et suivre l'inventaire des produits
- Appliquer la politique des prix
- Traiter les litiges avec les clients



Responsable  
de vente



### ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

- Proposer des achats à son responsable de département (quand les achats ne sont pas centralisés au siège)
- Participer à des réunions avec les fournisseurs
- Transmettre les statistiques d'activités en collaboration avec son responsable

Pour les responsables de vente dans les rayons alimentaires de produits frais, des activités complémentaires viennent s'ajouter liées au contrôle (application de la réglementation hygiène et sécurité), à la traçabilité, au suivi des activités de préparation ou de découpe des produits. De ce fait, une formation technique spécifique peut être exigée ou obligatoire.

### COMPÉTENCES

#### Savoirs théoriques et procéduraux

- Connaître les principes du merchandising
- Connaître les réglementations en vigueur
- Connaître les méthodes de gestion des stocks
- Connaître les techniques de ventes
- Connaître les caractéristiques des produits (le niveau requis est plus ou moins important selon la technicité et la complexité du produit)
- Connaître les tendances du marché dans son secteur
- Connaître les services et avantages de l'enseigne
- Connaître les règles d'hygiène (particulièrement importantes dans la filière alimentaire) et de sécurité

#### Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Bien connaître les produits et services vendus afin de conseiller les clients
- S'assurer de la présence permanente des produits en rayon et anticiper le réassort
- Savoir faire appliquer l'organisation définie et dynamiser commercialement son équipe
- Respecter le planogramme
- Savoir déceler les compétences de chacun
- Savoir fixer des objectifs à chacun et communiquer autour des résultats
- Savoir appliquer les méthodes de management et les adapter en fonction des profils de ses collaborateurs
- Savoir analyser les chiffres de son rayon et les argumenter



Responsable  
de vente



### COMPÉTENCES (SUITE)

#### Savoirs de l'action (savoir-faire) (suite)

- Savoir piloter les indicateurs de gestion de son secteur
- Accompagner son équipe lors de changement d'organisation, technologique ou commercial
- Savoir organiser son et ses rayon(s) selon la politique commerciale du magasin et la stratégie générale de l'enseigne
- Savoir planifier et anticiper l'organisation d'opérations afin de respecter les délais et favoriser les conditions de mise en œuvre
- Anticiper les attentes de la clientèle et remonter les informations correspondantes
- Faire le diagnostic d'une situation et proposer un plan d'action
- Savoir faire appliquer les principes de merchandising et les préconisations du visual merchandising

#### Compétences relationnelles et comportementales

- Être réactif dans la gestion des aléas et des problèmes
- Être à l'écoute de son équipe et recadrer si nécessaire
- Dialoguer avec son équipe, expliquer l'organisation et les résultats à atteindre
- Réussir à faire progresser son équipe dans ses pratiques
- Savoir motiver son équipe et impulser une dynamique commerciale
- Être force de proposition en termes d'actions correctrices, d'améliorations
- Travailler en collaboration étroite avec son responsable
- Savoir se faire légitimer par la qualité de son travail et son exemplarité

### ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Le responsable de vente anime une équipe d'effectif variable selon la taille des magasins (de quelques uns à plusieurs dizaines). La proportion de salariés et de démonstrateurs peut être différente également selon le type de rayon(s) en charge.



Responsable/  
Directeur de  
département

#### AUTRES APPELLATIONS DU MÉTIER :

Manager des ventes

### DÉFINITION DU MÉTIER

Le responsable/directeur de département a la responsabilité du développement commercial, de la réalisation des objectifs économiques de son département ou de sa zone d'attribution. Il pilote l'activité, assure la gestion administrative et manage son personnel afin de contribuer à la mise en œuvre de la politique commerciale de l'enseigne.

### ACCÈS AU MÉTIER

Le métier est accessible par promotion interne ou recrutement externe. Une formation de type école de commerce est de plus en plus recherchée mais les profils sont très diversifiés. En général, le niveau demandé est au minimum de Bac + 2 mais ce point ne constitue pas un véritable pré-requis. Pour les recrutements externes, les compétences managériales sont primordiales et elles doivent avoir été reconnues lors d'une expérience professionnelle de plusieurs années.

### CONDITIONS DE TRAVAIL

Des variations de charge de travail peuvent exister selon les opérations commerciales à organiser, les projets à mener ou les demandes spécifiques de sa hiérarchie.

### RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES ET/OU EXTERNES

Le responsable/directeur de département a des relations continues avec l'ensemble du personnel de son secteur, sa hiérarchie mais de manière plus générale avec le personnel du magasin, les services achats et marketing. En externe, il est en lien avec les fournisseurs, les sous-traitants et la clientèle quand il est sur la surface de vente.

# Magasin



Responsable/  
Directeur de  
département

## ACTIVITÉS COMMUNES (CŒUR DE MÉTIER), REGROUPÉES EN DOMAINES D'ACTIVITÉS

### Management

- Contrôler l'organisation et la réalisation des activités sur sa zone de responsabilité
- Animer des réunions pour informer et communiquer avec son personnel
- S'assurer de la bonne tenue de son département et de la mise à disposition des produits selon les planogrammes
- Faire appliquer les règles et procédures concernant les législations et règlements en vigueur (hygiène et sécurité, commercial, environnement, qualité...)
- Appliquer et animer les opérations commerciales
- Veiller au rangement et à la présentation de son département
- Coordonner et déléguer en fonction de la taille des équipes
- Animer les équipes en direct ou avec l'appui de ses adjoints ou assistants
- Développer les compétences de son personnel
- Recruter ou valider le recrutement du personnel du département
- Réaliser les entretiens d'évaluation

### Gestion commerciale et administrative

- Gérer son budget
- Assurer le reporting auprès de la direction : alimenter des tableaux de bord, analyser et rendre compte de l'activité commerciale
- Évaluer les résultats en fonction des objectifs commerciaux
- Réaliser les prévisions de vente, des commandes et de stocks avec sa direction
- Contrôler et valider la mise en œuvre de la stratégie commerciale de l'enseigne dans son département
- Proposer et appliquer des plans d'action pour optimiser le chiffre d'affaires et la marge
- Organiser les inventaires



Responsable/  
Directeur de  
département

### COMPÉTENCES

#### Savoirs théoriques et procéduraux

- Connaître les règles de construction d'un budget
- Connaître les principes du merchandising
- Connaître les réglementations en vigueur
- Connaître les méthodes de gestion des stocks

#### Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Maîtriser l'offre commerciale de son secteur et ses caractéristiques
- Savoir négocier des moyens afin d'atteindre les objectifs du secteur
- Planifier son activité avec méthode
- Réorganiser le travail selon les changements de priorités tout en les explicitant auprès de son personnel
- Savoir organiser et réaliser une veille concurrentielle
- Proposer des changements d'organisation et dynamiser commercialement son équipe

- Savoir déceler les compétences de chacun et les accompagner dans leur progression
- Savoir fixer des objectifs à chacun et communiquer autour des résultats
- Savoir appliquer les méthodes de management et déléguer des responsabilités en fonction des capacités repérées
- Savoir organiser son secteur sur un modèle respectant la politique commerciale du magasin et la stratégie générale de l'enseigne
- Savoir piloter les indicateurs de gestion de son secteur
- Savoir réaliser une analyse budgétaire et utiliser les outils/méthodes correspondants
- Comprendre les tendances et les phénomènes de mode
- Savoir analyser des données issues du marketing

# Magasin



Responsable/  
Directeur de  
département

## COMPÉTENCES (SUITE)

### Compétences relationnelles et comportementales

- Savoir évaluer le niveau de décision qu'il peut prendre tout en faisant preuve d'initiative
- Adapter son niveau de reporting afin de rendre compte de l'essentiel
- Être réactif dans la gestion des aléas et des problèmes
- Être à l'écoute de ses responsables et de son personnel
- Dialoguer avec son équipe, expliquer l'organisation et les résultats à atteindre
- Savoir motiver son équipe et impulser une dynamique commerciale
- Coopérer avec les autres départements et la direction afin de faciliter l'atteinte des objectifs du magasin

## ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Selon l'organisation et la taille du magasin, le directeur de département a une responsabilité différente. Le directeur peut avoir la responsabilité du compte d'exploitation de son département. L'effectif à manager est très variable, il peut aller jusqu'à quelques centaines de personnes.



Merchandiseur  
visuel (aval)

#### AUTRES APPELLATIONS DU MÉTIER :

Présentateur visuel, étalagiste

### DÉFINITION DU MÉTIER

Le merchandiseur visuel est en charge du merchandising et de la mise en scène des espaces dédiés en magasin et dans la majorité des cas des vitrines.

Il est rattaché hiérarchiquement à un responsable merchandising ou directement au responsable du magasin.

### ACCÈS AU MÉTIER

Par promotion interne, le merchandiseur visuel peut être passé par la vente, par un poste d'étalagiste et avoir évolué grâce à ses compétences artistiques et de merchandising.

De plus en plus, une formation spécifique est requise associée à une première expérience dans une structure d'un secteur d'activité proche.

### CONDITIONS DE TRAVAIL

Le merchandiseur visuel est rattaché à un magasin. Selon la taille de la structure, il peut ou non être intégré dans une petite équipe. Il peut être amené à travailler avec certaines machines (machine à coudre, scie, perceuse,...) et effectuer de petits bricolages.

### RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES ET/OU EXTERNES

En interne, il est en relation avec l'ensemble du personnel du magasin et plus particulièrement avec les équipes de vente, le personnel technique, sa hiérarchie.

En externe, il peut être en relation avec les clients quand il est sur la surface de vente, avec des sous-traitants et des fournisseurs.



Merchandiseur  
visuel (aval)

### ACTIVITÉS COMMUNES (CŒUR DE MÉTIER), REGROUPEES EN DOMAINES D'ACTIVITÉS

#### Merchandising visuel

- Étudier les préconisations liées à l'identité visuelle de l'enseigne
- Planter ou organiser l'implantation des zones événementielles qui correspondent aux opérations commerciales
- Préparer et assurer le merchandising des zones intérieures dédiées (produits d'impulsion)
- Élaborer les vitrines par rapport au guide de merchandising amont ; mettre en scène des thématiques de produits
- Habiller les mannequins
- Réaliser la théâtralisation des podiums de scénographie
- Planifier son activité selon les opérations commerciales
- Imprimer, distribuer et communiquer les guides de procédures du merchandising amont

- Faire des implantations merchandising avec les équipes de vente
- Décliner la charte graphique
- Contrôler le respect de l'identité visuelle dans le magasin, la mise en application des books du merchandising amont et intervenir si nécessaire

#### Gestion de projets

- Étudier et proposer des projets de vitrines ou de présentation
- Réaliser des simulations informatiques des projets, des croquis ou des maquettes
- Fabriquer ou adapter des décors ou des accessoires de décoration
- Se faire valider ses commandes par sa hiérarchie
- Assurer le reporting auprès de sa hiérarchie

### ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

- Réaliser des étiquettes à la demande du personnel de vente
- Faire réaliser des devis

- Gérer le budget associé aux différents projets
- Rechercher de nouveaux fournisseurs ou de nouveaux matériaux

# Magasin



Merchandiseur  
visuel (aval)

## COMPÉTENCES

### Savoirs théoriques et procéduraux

- Maîtriser les techniques de merchandising
- Connaître les préconisations liées à l'identité visuelle de l'enseigne
- Connaître les caractéristiques des produits à présenter
- Connaître les logiciels et les modes opératoires pour effectuer les étiquettes et la signalétique

### Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Maîtriser l'utilisation de logiciels de informatiques
- Savoir appliquer les préconisations du merchandising amont et les adapter en fonction des caractéristiques du magasin
- Savoir mettre en scène les zones dédiées à l'intérieur du magasin et les vitrines en respectant les principes du merchandising
- Respecter la charte graphique de l'enseigne pour la fabrication des étiquettes
- Mettre en valeur les produits afin de réussir à développer le chiffre d'affaires
- Savoir effectuer différents types de bricolage (peinture, découpe, couture,...) et utiliser les outils nécessaires ou solliciter le personnel technique
- Vérifier que les mobiliers sont adaptés et les circulations adaptées

# Magasin



Merchandiseur  
visuel (aval)

## COMPÉTENCES (SUITE)

### Compétences relationnelles et comportementales

- Avoir un sens créatif tout en sachant respecter les normes visuelles de l'enseigne
- Aimer la mode
- Savoir expliquer les principes de merchandising afin de faire évoluer les pratiques des équipes de vente
- Avoir un sens de l'observation développé
- Savoir travailler avec des personnes de profils et métiers très différents
- Se tenir au courant des présentations de la concurrence
- Connaître et savoir utiliser la marge de manœuvre dont il dispose pour réaliser les vitrines
- Être rapide dans l'exécution pour aller à l'essentiel (opérations éphémères)
- Avoir un bon contact clientèle lors de sa présence dans le magasin

## ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Selon l'enseigne et le magasin, la marge de créativité laissée au merchandiseur visuel peut être plus ou moins développée. Selon la taille du point de vente, il peut ou non être intégré à une équipe.



Responsable  
merchandising  
visuel (aval)

#### AUTRES APPELLATIONS DU MÉTIER :

Responsable merchandising, coordinateur  
présentateur visuel

### DÉFINITION DU MÉTIER

Le responsable merchandising visuel est responsable de l'application des principes de merchandising dans le magasin tout en étant garant de l'identité visuelle de l'enseigne. Il contribue à mettre en valeur les collections en optimisant le merchandising pour développer le chiffre d'affaires. Dans son domaine, il conseille le personnel du magasin et les forme sur le merchandising visuel. Il est rattaché au directeur de magasin et encadre en général une équipe de merchandiseurs visuels.

### ACCÈS AU MÉTIER

Les profils peuvent être diversifiés. Une expérience professionnelle confirmée du merchandising est le pré-requis essentiel, de préférence dans un secteur d'activité proche. Les compétences artistiques, esthétiques sont primordiales même si elles n'ont pas été validées par une formation spécialisée dans le domaine du merchandising. Toutefois, de plus en plus une formation de ce type est recherchée (par exemple : école supérieure d'arts appliquées, beaux-arts, formation spécialisée dans la mode,...).

### CONDITIONS DE TRAVAIL

Le responsable merchandising visuel est rattaché à un magasin ou une enseigne. Selon la taille de la structure, il peut ou non encadrer une petite équipe. Il peut se déplacer ponctuellement dans les autres magasins ou pour rencontrer des fournisseurs ou pour des réunions. Il peut être amené à travailler avec certaines machines (machine à coudre, scie, perceuse,...) et à effectuer de petits bricolages.

# Magasin



Responsable  
merchandising  
visuel (aval)

## RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES ET/OU EXTERNES

En interne, il est en relation avec l'ensemble du personnel du magasin et plus particulièrement avec les équipes de vente, le personnel technique, la direction. Il est également en relation avec le personnel des achats. En externe, il peut être en relation avec les clients quand il est sur la surface de vente, avec des sous-traitants et des fournisseurs.

## ACTIVITÉS COMMUNES (CŒUR DE MÉTIER), REGROUPEES EN DOMAINES D'ACTIVITÉS

### Management

- Organiser et planifier le travail de son équipe
- Animer une équipe de merchandiseurs visuels
- Assister son équipe
- Apprécier et développer les compétences de l'équipe
- Intégrer les nouveaux merchandiseurs visuels
- Impulser une dynamique créative dans l'équipe
- Participer au brief de la direction

### Identité visuelle

- Implanter ou organiser les zones événementielles qui correspondent aux opérations commerciales
- Proposer et promouvoir de nouvelles présentations des collections
- Piloter ou coordonner certains projets
- Contrôler la réalisation des projets

- Contrôler le respect de l'identité visuelle dans le magasin et l'application des principes de merchandising
- Conseiller les équipes de vente du magasin au merchandising
- Mettre en scène des thématiques
- Réaliser ou faire réaliser de simulations informatiques des projets ou des maquettes
- Fabriquer ou adapter des décors ou des accessoires de décoration
- Rencontrer des fournisseurs
- Assurer une veille concurrentielle
- Se rendre à des salons et lire des revues professionnelles

### Gestion

- Suivre les budgets de sa responsabilité
- Passer des commandes pour les décors ou les accessoires

# Magasin



Responsable  
merchandising  
visuel (aval)

## ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

- Participer aux nouvelles implantations de magasins (remodeling)
- Gérer le parc des mannequins du magasin (inventaire, suivi, entretien, gestion du budget associé)
- Valider des projets d'implantation des fournisseurs (en termes d'image et d'identité visuelle) nouveaux matériaux

## COMPÉTENCES

### Savoirs théoriques et procéduraux

- Maîtriser les techniques de merchandising
- Maîtriser les techniques de gestion de projet
- Savoir gérer un budget
- Connaître les préconisations liées à l'identité visuelle de l'enseigne
- Connaître les caractéristiques des produits à présenter

### Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Savoir appliquer les préconisations du merchandising amont et les adapter en fonction des caractéristiques du magasin
- Savoir mettre en scène les zones dédiées à l'intérieur du magasin et les vitrines en respectant les principes du merchandising

- Savoir construire un plan d'implantation (calculer les capacités d'implantation marchande, silhouettage des mannequins,...)
- Maîtriser l'utilisation de logiciels de simulations informatiques
- Prioriser l'activité et organiser des changements si nécessaire selon les résultats commerciaux
- Mettre en valeur les produits afin de réussir à développer le chiffre d'affaires
- Savoir effectuer différents types de bricolage (peinture, découpe, couture,...) et utiliser les outils nécessaires ou solliciter le personnel technique
- Savoir analyser des tableaux de bord commerciaux
- Savoir rédiger des bilans écrits

## Magasin



Responsable  
merchandising  
visuel (aval)

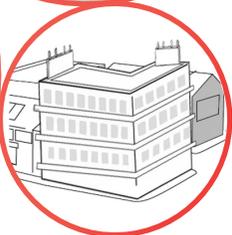
## COMPÉTENCES (SUITE)

**Compétences relationnelles et comportementales**

- Aimer la mode  
respecter les normes visuelles de l'enseigne
- Être force de proposition afin d'améliorer et faire évoluer l'identité visuelle
- Savoir expliquer les principes de merchandising afin de faire évoluer les pratiques des équipes de vente
- Avoir un sens artistique et esthétique développé tout en sachant respecter les normes visuelles de l'enseigne
- Avoir une ouverture d'esprit pour maintenir son innovation
- Avoir un sens de l'observation développé
- Savoir travailler avec des personnes de profils et métiers très différents
- Développer les échanges avec les équipes de vente afin de suivre l'activité commerciale du magasin
- Savoir développer un argumentaire dans les propositions faites à sa direction
- Se tenir au courant des présentations de la concurrence
- Être rapide dans l'exécution pour aller à l'essentiel (opérations éphémères)
- Favoriser les échanges dans l'équipe

## ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Selon la taille du magasin, le responsable merchandising visuel peut encadrer une petite équipe de merchandiseurs visuels.



Gestionnaire  
Achats

#### AUTRES APPELLATIONS DU MÉTIER :

Assistant administration  
des achats, assistant achats

### DÉFINITION DU MÉTIER

En étroite collaboration avec un acheteur, le gestionnaire achats assure la partie administrative du processus d'achat. En fonction des choix d'organisation et de son niveau de responsabilité, il peut venir en soutien ou prendre en charge les achats d'une ou de plusieurs familles de produits.

### RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES ET/OU EXTERNES

En interne, il est en étroite collaboration avec l'Acheteur. Il travaille également en relation avec les directions marketing, commerciale, logistique,...

En externe, il échange avec les fournisseurs le plus souvent à distance (téléphone ou mail).

### ACTIVITÉS COMMUNES (CŒUR DE MÉTIER), REGROUPEES EN DOMAINES D'ACTIVITÉS

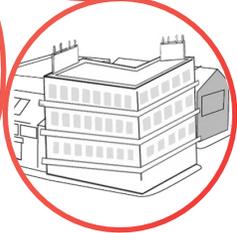
#### Participer au processus administratif d'achat

- Etablir les devis et transmettre les données sur les modalités techniques et commerciales (planning, prix, paiement, ...) aux clients, commerciaux terrain, ...
- Passer les commandes aux fournisseurs
- Suivre les commandes et leur facturation
- Informer sur les caractéristiques produits, processus d'achat (délais, tarifs, promotions, nouveaux produits)
- Suivre la performance produit en magasin
- Suivre les budgets

- Effectuer le suivi des fournisseurs et proposer des solutions en cas de dysfonctionnements (livraison, garantie, règlement, ...)

#### Préparer et suivre le processus logistique associé aux achats

- Transmettre les documents afin d'organiser le transport et la livraison de la marchandise
- Réaliser la coordination, le suivi logistique des achats et de l'approvisionnement de la marchandise.
- Renseigner les équipes de vente sur l'état des stocks, des commandes.

## Gestionnaire Achats

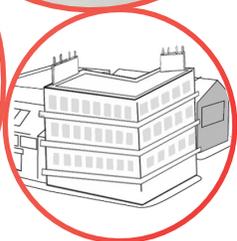
### ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

- Participer à la recherche de nouveaux fournisseurs
- Prendre en charge des achats sur une ou quelques familles de produits
- Négocier les modalités du contrat avec les fournisseurs
- Participer à des réunions avec les équipes merchandising, les stylistes pour la mise en avant des thèmes,...
- Contribuer aux bilans de fin saisons
- Collaborer avec le service juridique pour la gestion des litiges fournisseurs

### COMPÉTENCES

- Connaître les caractéristiques techniques et commerciales des produits
- Connaître l'organisation de la chaîne logistique
- Connaître le droit commercial
- Maîtriser l'anglais technique
- Maîtriser les outils bureautiques et le logiciel de gestion
- Respecter des procédures de manière rigoureuse
- Savoir être réactif en cas d'aléas

## Acheteur/ Chef de produit



### AUTRES APPELLATIONS DU MÉTIER :

Acheteur senior, chef de produit, acheteur/  
chef de produit, acheteur marques  
nationales, acheteur marques propres

### DÉFINITION DU MÉTIER

L'acheteur assure la responsabilité des achats sur un panel de produits définis. Il définit (pour les marques propres) ou sélectionne avec sa hiérarchie la stratégie d'achat et gère son parc de fournisseurs. Il prospecte les fournisseurs potentiels et négocie les prix puis selon la politique commerciale de la structure, il sélectionne la meilleure offre-produit en optimisant ses conditions d'achat et en contrôlant les stocks des magasins. Il analyse également les besoins de la clientèle et contribue au développement des ventes sur les familles de produits dont il a la responsabilité. Il est chargé de la définition ou de la sélection et de la gestion d'une gamme de produits (suivi des collections, mise en œuvre de la stratégie marketing de l'entreprise pour cette gamme de produit, sous la responsabilité du directeur du marketing), du suivi des opérations de marketing et du développement du merchandising.

### ACCÈS AU MÉTIER

L'accès se fait régulièrement par recrutement externe soit directement après une formation de niveau I ou II (école de commerce, marketing,...) soit après une expérience confirmée d'acheteur.

### CONDITIONS DE TRAVAIL

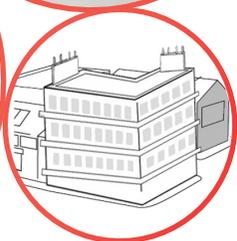
Ce métier peut requérir des déplacements plus ou moins nombreux selon les familles de produits en charge afin de rencontrer les fournisseurs, aller dans les magasins ou se rendre à des salons nationaux ou internationaux.

### RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES ET/OU EXTERNES

En interne, les relations sont fréquentes à l'intérieur des achats, avec la direction commerciale, le marketing et parfois avec les directeurs de magasin.

En externe, les échanges se font principalement avec les fournisseurs.

Acheteur/  
Chef de  
produit



### ACTIVITÉS COMMUNES (CŒUR DE MÉTIER), REGROUPEES EN DOMAINES D'ACTIVITÉS

#### Collectionning et sélection des produits

- Mener des analyses sur le marché, la concurrence, les marques, les produits, les gammes de prix
- Effectuer des visites chez les fournisseurs
- Aller aux collections (et aux défilés)
- Se coordonner avec les départements marketing et commercial

#### Négociation/gestion des fournisseurs

- Gérer un parc de marques
- Évaluer les fournisseurs selon leur rapport qualité/prix, leurs capacités de production et leur fiabilité
- Négocier les conditions avec les marques (prix, quantité, packaging, délais de paiement, livraison)
- Préparer les éléments du contrat en lien avec le service juridique marketing et commercial

#### Commercial

- Analyser les résultats des ventes et des marges
- Assurer le reporting avec les fournisseurs
- Apporter des mesures correctives
- Participer à la définition d'une politique de dynamisation des ventes
- Gérer les réassorts, les commandes et les référencements avec un gestionnaire.

#### Prospection

- Prospecter les fournisseurs
- Assurer une veille de la concurrence

### ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

Un acheteur senior encadre souvent une petite équipe d'acheteurs : il est garant de l'atteinte des objectifs. Il organise, suit et évalue leur travail. Il peut être amené à se déplacer avec eux pour suivre leur négociation.

## COMPÉTENCES

## Savoirs théoriques et procéduraux

- Maîtriser les outils de gestion
- Maîtriser les techniques commerciales et de merchandising
- Maîtriser les techniques de négociation
- Avoir des connaissances dans le domaine juridique

## Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Savoir analyser les résultats des ventes
- Savoir évaluer les risques dans le choix des fournisseurs
- Avoir une vision globale de son secteur
- Gérer son portefeuille de fournisseurs à long terme et actualiser sa base de données
- Savoir innover dans l'élaboration de son offre et anticiper les besoins de la clientèle
- Savoir proposer des garanties techniques, économiques et juridiques dans l'établissement des contrats avec les fournisseurs
- Savoir évaluer sa marge de manœuvre selon le statut du fournisseur (ferme, condition, commission à la vente)

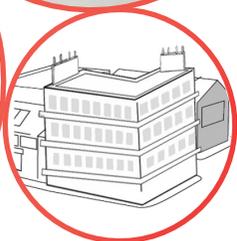
## Compétences relationnelles et comportementales

- Travailler en concertation avec les directions commerciale, marketing et les directeurs de magasin
- Organiser le suivi de l'exécution des contrats de manière rigoureuse
- Savoir convaincre ses interlocuteurs en développant son argumentation
- Avoir une curiosité, un goût pour la veille, l'analyse et l'évolution de la demande et du marché, les nouveaux produits
- Disposer d'une capacité à sentir les tendances
- Savoir évaluer les risques dans le choix des fournisseurs
- Savoir analyser des données nombreuses et réaliser une synthèse rapide
- Disposer d'un équilibre entre ses capacités créatives et de gestionnaire

## ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

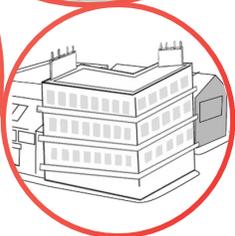
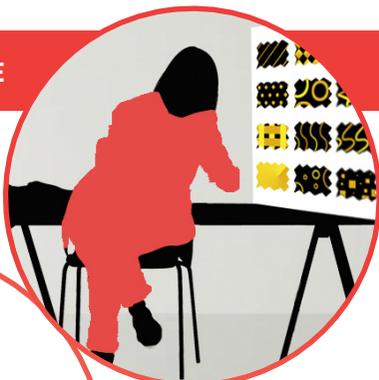
L'activité varie selon que l'acheteur gère des produits de marques propres ou non. Dans le cas des marques propres, les missions du chef de produit et de l'acheteur sont souvent associées dans le même métier.

Acheteur/  
Chef de  
produit





# Styliste/ Tendanceur



## AUTRES APPELLATIONS DU MÉTIER :

Styliste, tendanceur

### DÉFINITION DU MÉTIER

Le styliste/tendanceur contribue à traduire les évolutions des tendances et des modes de consommation en orientations pour les achats. Il assure une veille concurrentielle sur les produits innovants, les nouvelles tendances. Il participe au développement stylistique de l'enseigne sur les marques propres.

### ACCÈS AU MÉTIER

Pour les stylistes/tendanceurs junior, le recrutement se fait de Bac + 2 à Bac + 5 (école de mode, diplôme supérieur des arts appliqués,...). Une expérience confirmée est requise pour le profil expérimenté.

### CONDITIONS DE TRAVAIL

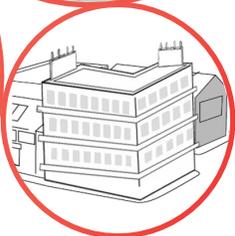
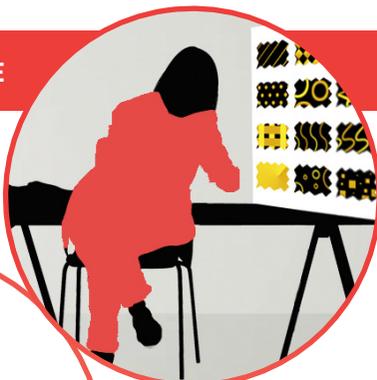
Il est amené à se déplacer au niveau national ou international pour se rendre sur des salons ou des défilés, visiter des fournisseurs ou des designers,...

### RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES ET/OU EXTERNES

En interne, il est en lien avec l'ensemble du personnel du stylisme, les achats, le marketing, le personnel commercial. En externe, il est en lien avec les créateurs, les designers, les fournisseurs, bureaux de style extérieurs,...



Styliste/  
Tendanceur



### ACTIVITÉS COMMUNES (CŒUR DE MÉTIER), REGROUPEES EN DOMAINES D'ACTIVITÉS

#### Veille

- Réaliser une veille de la concurrence
- Visiter les magasins des autres enseignes
- Se rendre à des salons professionnels ou à des défilés
- Rencontrer les créateurs, les fournisseurs

#### Définition des tendances

- Participer à la définition des grandes tendances et les situer par rapport au marché et à la clientèle
- Donner un cadre aux acheteurs par rapport aux tendances à privilégier
- Contribuer à définir les concepts
- Participer à l'élaboration des dossiers stylistiques à diffuser en interne

#### Sélection des assortiments

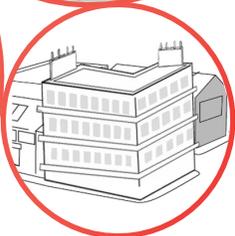
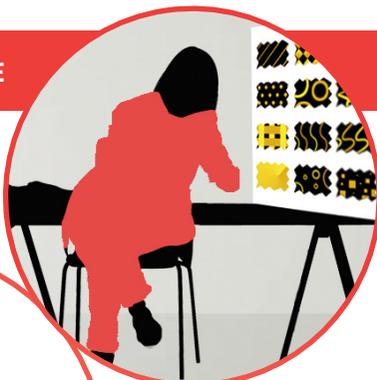
- Travailler en collaboration avec le merchandising amont, le marketing, les achats
- Participer à la constitution des assortiments de produits ou à la construction des collections
- Participer à la sélection des produits pour les supports de communication avec le marketing

### ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

Aider les acheteurs à créer les collections pour les marques propres : élaborer les thématiques, sélectionner les tissus, sélectionner les produits



Styliste/  
Tendanceur



### COMPÉTENCES

#### Savoirs théoriques et procéduraux

- Maîtriser les techniques du marketing
- Maîtriser les process commerciaux et des achats
- Maîtriser un logiciel de traitement d'images

#### Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Savoir analyser les attentes de la clientèle et proposer des collections qui y correspondent
- Identifier les produits qui vont se vendre en ne restant pas uniquement centrés sur la création
- Disposer de fortes capacités d'analyse et de synthèse

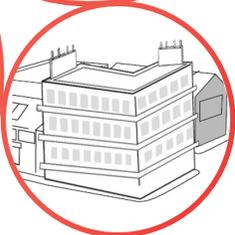
#### Compétences relationnelles et comportementales

- Disposer d'une sensibilité coloristique et un sens des volumes
- Avoir une forte sensibilité au niveau de la mode
- Avoir un esprit créatif mais axé sur du commercial
- Travailler en équipe et en collaboration avec des personnes de métiers différents

### ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

L'activité du styliste/tendanceur varie selon qu'il travaille sur les marques propres de l'enseigne ou non.

Responsable  
de style/  
Directeur de  
style



### DÉFINITION DU MÉTIER

Le responsable de style/directeur de style traduit les évolutions des tendances et des modes de consommation en orientations pour les achats. Il analyse la concurrence sur les produits innovants et les nouvelles tendances à privilégier. Il valide les collections sur les marques propres avec les achats et contribue au développement stylistique de l'enseigne.

### ACCÈS AU MÉTIER

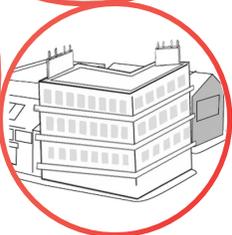
Une expérience reconnue de styliste/tendancier est requise associée à des compétences d'encadrement.

### CONDITIONS DE TRAVAIL

Il est amené à se déplacer au niveau national ou international pour se rendre sur des salons ou des défilés, visiter des fournisseurs ou des designers,...

### RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES ET/OU EXTERNES

En interne, il est en lien avec l'ensemble du personnel du stylisme, les achats, le marketing, le personnel commercial. En externe, il est en lien avec les créateurs, les designers, les fournisseurs, bureaux de style extérieurs,...



Responsable  
de style/  
Directeur de  
style

### ACTIVITÉS COMMUNES (CŒUR DE MÉTIER), REGROUPEES EN DOMAINES D'ACTIVITÉS

#### Management

- Organiser et planifier le travail de son équipe
- Animer une équipe de stylistes/tendanciers internes et de sous-traitants
- Assister son équipe
- Apprécier et développer les compétences de l'équipe
- Intégrer les nouveaux stylistes/tendanciers
- Impulser une dynamique créative dans l'équipe

#### Analyse concurrentielle

- Réaliser une veille de la concurrence
- Visiter les magasins des autres enseignes
- Se rendre à des salons professionnels ou à des défilés
- Rencontrer les créateurs, les fournisseurs

#### Définition des tendances

- Définir les grandes tendances et les situer par rapport au marché et à la clientèle
- Donner un cadre aux acheteurs par rapport aux tendances à privilégier
- Définir les concepts

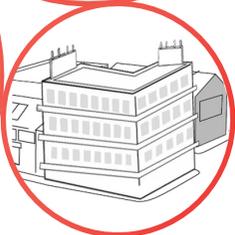
- Restituer les tendances et assurer des présentations
- Coordonner et organiser l'élaboration des dossiers stylistiques à diffuser en interne
- Assurer le suivi de l'application des dossiers stylistiques

#### Sélection des assortiments

- Travailler en collaboration avec le merchandising amont, le marketing, les achats
- Impulser des idées nouvelles lors de la constitution des assortiments de produits ou à la construction des collections
- Valider les collections pour les marques propres avec les achats
- Sélectionner les produits pour les supports de communication avec le marketing

#### Gestion

- Gérer le budget de son secteur



Responsable  
de style/  
Directeur de  
style

## COMPÉTENCES

### Savoirs théoriques et procéduraux

- Maîtriser les techniques de marketing
- Maîtriser les process commerciaux et des achats
- Maîtriser un logiciel de traitement d'images

### Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Savoir analyser les attentes de la clientèle et proposer des collections qui y correspondent
- Identifier les produits qui vont se vendre en ne restant pas uniquement centrés sur la création
- Disposer de fortes capacités d'analyse et de synthèse
- Décrypter les informations et savoir analyser les impacts de chacun des salons ou défilés afin d'en tirer des tendances
- Savoir transposer un courant sociologique ou économique et mesurer ses effets dans son domaine
- Savoir coordonner, organiser les activités de sous-traitants ou de personnel interne dans une finalité commune

### Compétences relationnelles et comportementales

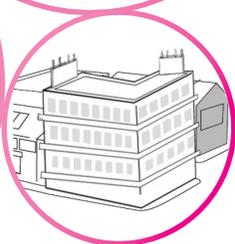
- Disposer d'une sensibilité coloristique et un sens des volumes
- Avoir une forte sensibilité au niveau de la mode
- Avoir un esprit créatif mais axé sur du commercial
- Communiquer sur sa veille en matière de tendances afin de favoriser l'innovation dans son équipe et être force de proposition
- Disposer d'une forte conviction et de qualités pédagogiques

## ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Le responsable/directeur de style encadre une équipe plus ou moins grande selon les enseignes.



## Community Manager



### AUTRES APPELLATIONS DU MÉTIER :

Animateur de communautés Web,  
Médiateur de conversations  
interactives, Gestionnaire de  
communauté, Manager de communautés,  
Responsable de réseaux sociaux,  
Animateur de réseaux sociaux

### DÉFINITION DU MÉTIER

L'animateur de communautés internet a pour mission de développer la notoriété, l'attractivité et le « capital sympathie » de l'entreprise (ou de ses clients et partenaires) ou selon le cas d'une marque ou d'un produit. Il est en quelque sorte un porte-parole de son organisation sur les réseaux sociaux.

Il construit, développe et anime des communautés, en fonction de la stratégie de communication définie par l'entreprise. Il fédère la communauté et veille au respect de règles de bonne conduite.

### ACCÈS AU MÉTIER

Il n'y a pas de formation spécifique requise. Le métier est accessible à des diplômés de l'enseignement supérieur, de niveau bac +3 à bac +5, dans différents domaines (sciences humaines, journalisme, édition, marketing, commercial,...), ayant une « culture Web » et surtout une excellente connaissance du fonctionnement des réseaux sociaux.

### CONDITIONS DE TRAVAIL

Le métier d'animateur de communautés internet s'exerce soit dans l'entreprise, soit au sein d'une agence ou structure externe, ou encore en tant qu'indépendant.

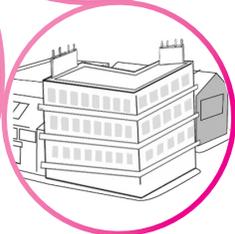
Il nécessite une forte disponibilité afin d'assurer la représentation de l'entreprise dans les communautés, favoriser la dynamique des échanges, et veiller à la qualité de sa réputation dans les réseaux sociaux.

Ce métier est généralement intégré au sein des directions marketing – communication, mais cela peut varier selon les organisations.

Selon la taille des structures et les ressources internes mobilisées sur l'activité e-commerce, les activités associées à ce métier peuvent être prises en charge par l'animateur des ventes en ligne.



Community  
Manager

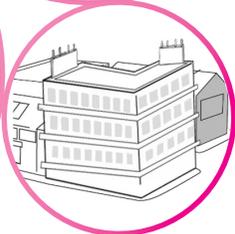


### ACTIVITÉS COMMUNES

- Recenser les réseaux et médias sociaux (sites, blogs, forums...) d'intérêt pour l'entreprise (ou pour une marque, un produit, etc.)
- Mettre en avant l'image de l'entreprise (ou organisation, marque, produit) : imaginer des contenus pour alimenter le discours de l'entreprise sur les réseaux sociaux, dans des blogs, créer des espaces d'échanges dédiés (pages fan Facebook, comptes Twitter, forums, etc.)
- Fixer des règles (création de chartes d'utilisation des réseaux ou espaces d'échanges de la communauté, etc.) et veiller au respect des conditions générales d'utilisation du site
- Animer au jour le jour des blogs et des réseaux sociaux (Facebook, Twitter ...) via des plateformes d'échanges
- Élaborer et créer des événements fédérateurs (jeux, concours, challenge etc.) afin de dynamiser la communauté
- Faire le lien et gérer les relations avec utilisateurs des réseaux sociaux : identifier les interlocuteurs, engager la discussion avec les différents membres des communautés, répondre aux questions posées
- Recruter des fans et des adresses email, dans l'objectif de développer du trafic qualifié et contribuer au développement ultérieur du chiffre d'affaires de l'entreprise
- Gérer la « e-réputation » de l'entreprise ou de l'enseigne, prendre une posture de modérateur
- Organiser une veille sur les modes de gestion de communautés par les concurrents, sur les nouveaux sites, blogs, plateformes d'échanges émergents
- Alimenter des tableaux de bord, organiser le reporting, et assurer le retour d'information « stratégique » remontant des différentes « communautés » (statistiques de fréquentation, satisfaction, insatisfaction)



Community  
Manager



## COMPÉTENCES

### Savoirs théoriques et procéduraux

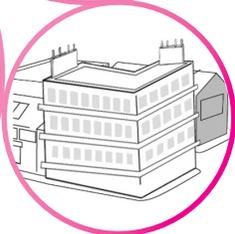
- Connaître l'environnement Web, et en particulier le « Web collaboratif » (2.0) et les règles d'utilisation des réseaux sociaux
- Avoir une excellente connaissance du fonctionnement des réseaux sociaux (technique, mais aussi « sociologique » : compréhension des rapports sociaux, des modes de comportement sur le web)
- Connaître et pratiquer certaines langues
- Développer des campagnes de recrutement de nouveaux membres au sein de chaque communauté (en lien avec le traffic manager)
- Participer à des démarches qualité du site Internet (analyse de perceptions, retours des différentes communautés)
- Intégrer et ancrer plus fortement son action en lien avec la stratégie marketing et communication

### Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Avoir une excellente vision des valeurs de l'entreprise (ou organisation) et de sa stratégie, comme de son histoire et de son identité
- Connaître et savoir utiliser les stratégies d'influence sur Internet, ainsi que les ressorts de « l'e-réputation »
- Savoir identifier des « leaders d'opinion » dans une communauté, et être capable de les contrôler
- Savoir déceler des opinions positives ou négatives, et anticiper les effets de « contamination » (viralité) dans les réseaux sociaux, auprès des différentes communautés
- Savoir utiliser des outils collaboratifs : sites web, diffusion de lettres d'information, blogs, salles de presse virtuelles, kits médias sociaux, etc.



Community  
Manager



## COMPÉTENCES

### Savoirs de l'action (savoir-faire) (suite)

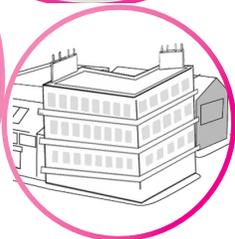
- Savoir gérer des contenus : créer/supprimer des liens, éditer/modifier des pages, utiliser des logiciels d'édition de contenus sur le web
- Savoir mettre en place des campagnes de promotion dans les réseaux sociaux
- Savoir utiliser des outils de reporting de type statistique (Google Analytics, etc.), de gestion des réseaux sociaux, de suivi de la diffusion de messages, tendances, e-réputation
- Créer du « viral content » afin de faire parler au maximum d'une marque
- Situer et intégrer son action au sein d'une stratégie de communication de l'entreprise
- Conduire une réflexion prospective afin d'alimenter la stratégie marketing
- Être capable de repérer de nouveaux talents au sein des communautés, et les approcher dans l'optique éventuelle de leur recrutement
- Savoir innover de plus en plus dans les animations des réseaux sociaux et diversifier les communautés contactées

### Compétences relationnelles et comportementales

- Avoir des facultés d'analyse et d'anticipation, disposer d'intuition concernant les tendances d'évolution
- Avoir une excellente capacité de contact, ainsi que des qualités de modérateur et de médiateur
- Avoir un sens de l'écoute et un esprit d'ouverture à l'égard de tous les membres de la communauté
- Avoir une certaine aisance rédactionnelle
- Être « faiseur d'opinion », et avoir de fortes capacités de persuasion
- Être capable de gérer des situations de tension, voire conflictuelles
- Faire preuve d'ouverture à la discussion et d'une bonne capacité d'argumentation magasin
- Faire preuve de capacité d'anticipation des tendances et des phénomènes communautaires



Web  
Marketer



#### AUTRES APPELLATIONS DU MÉTIER :

Chef de projet e-commerce, responsable  
Maîtrise d'Ouvrage projet Web

### DÉFINITION DU MÉTIER

Le chef de projet fonctionnel web gère un projet de création ou d'évolution de site e-commerce sur le plan fonctionnel. Il est généralement rattaché à une direction fonctionnelle d'une enseigne ou d'une entreprise (marketing, commerciale ou communication). Il travaille en étroite relation avec des responsables de l'architecture technique des sites internet et les responsables du développement web. En l'absence de chef de projet technique web, il assurera le pilotage de l'ensemble du projet de e-commerce.

Il intervient tout au long du projet, sur la rédaction du cahier des charges fonctionnel, le suivi de l'avancement du développement, les tests fonctionnels et la recette de l'application. Il est le garant de la qualité de l'interface, des performances et de la sécurité des actes de vente, du coût et des délais de réalisation.

### ACCÈS AU MÉTIER

Formation universitaire Bac +4 ou 5 ou école d'ingénieur ou école de commerce, complétée d'une spécialisation dans le domaine de la gestion de projet informatique ou de développement de projet web. Expérience de poste similaire dans des projets informatiques métiers ou dans des fonctions de chef de produit web.

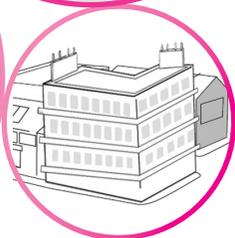
### CONDITIONS DE TRAVAIL

Le chef de projet fonctionnel web doit comprendre le mieux possible les besoins exprimés par le donneur d'ordre à partir d'une connaissance métier qu'il a pu acquérir sur des projets similaires. Il doit aussi être force de proposition pour développer des solutions innovantes, en accord avec l'état de l'art du web et notamment des sites concurrents. Il guide le donneur d'ordre pour faire les choix judicieux afin de respecter les budgets prévus.

Le chef de projet fonctionnel web peut intervenir en tant que prestataire ou comme salarié détaché d'un service métier. Suivant l'importance du projet, il aura la responsabilité globale du projet ou il interviendra avec un chef de projet technique web sous la direction d'un directeur de projet. Suivant les ressources d'expertise ou de développement présentes dans l'entreprise, il fera plus ou moins appel à des prestataires externes (agence web, agence de communication, SSII, etc.)



Web  
Marketer

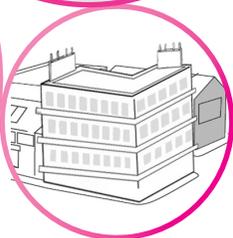


### ACTIVITÉS COMMUNES (CŒUR DE MÉTIER)

- Recueillir et analyser les besoins du client ou de la maîtrise d'ouvrage, de la direction métier ou de différentes filiales de l'entreprise
- Traduire les besoins et élaborer différents supports pour exprimer les spécifications fonctionnelles
- Accompagner le donneur d'ordre dans la réflexion et la priorisation des objectifs compte tenu des enveloppes budgétaires envisagées
- Faire valider le cahier des charges par le représentant de la maîtrise d'ouvrage
- Traduire le cahier des charges en termes d'étapes, d'objectifs intermédiaires et de calendrier
- Réaliser ou coordonner les travaux d'analyse fonctionnelle détaillée, de définition de l'architecture fonctionnelle, des principes d'interface, d'ergonomie et de navigation
- Mettre en place l'organisation du développement entre les ressources internes et externes sous forme d'appel d'offres et de contrats de réalisation forfaitaire ou en régie
- Suivre l'avancement de la réalisation et vérifier que les procédures de contrôle de la qualité sont respectées
- Gérer la recette fonctionnelle et les tests utilisateurs
- Coordonner le déploiement du projet et l'assistance fonctionnelle des utilisateurs
- Assurer le suivi et la correction des incidents après le déploiement
- Évaluer la performance de la solution déployée avec les outils d'analyse du web.



Web  
Marketer



## COMPÉTENCES

### Savoirs théoriques et procéduraux

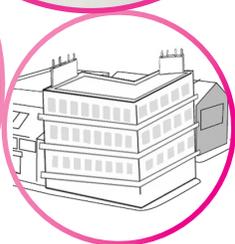
- Connaître les techniques et les outils du Web et de la bureautique
- Maîtriser les techniques d'analyse et de modélisation des processus métiers
- Connaître les fondements juridiques des règles de e-commerce et des mentions et procédures à communiquer aux clients lors de la vente en ligne
- Connaître les outils de gestion de projet et de suivi qualité
- Avoir une bonne connaissance des techniques de test utilisateur
- Développer des méthodes d'analyse des besoins (business cases, prototypage rapide) pour gagner en efficacité dans les spécifications fonctionnelles
- Développer les méthodes de suivi de projet, de reporting et d'analyse des risques
- Suivre l'évolution permanente de la réglementation de la vente en ligne

### Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Être curieux des nouveautés parmi les solutions développées sur le web
- Avoir une bonne compréhension des enjeux du e-commerce, du marketing produit sur le web et de la synergie des différents canaux de distribution de l'offre
- Avoir une bonne capacité rédactionnelle, le sens de la communication et le souci de la compréhension vis-à-vis de l'ensemble des acteurs (responsables métiers, utilisateurs finaux)
- Savoir mesurer les risques potentiels de développement d'un projet qui présente une trop grande complexité, un manque de stabilité fonctionnelle, un choix d'architecture technique non fiabilisée, etc.
- Concevoir et mettre en place des mesures correctives en cas de dérive du projet (sur les coûts ou les délais)
- Organiser des processus de tests rigoureux et savoir différer la mise en ligne si la solution n'est pas fiable à 100%



Web  
Marketer



### COMPÉTENCES (SUITE)

#### Savoirs de l'action (savoir-faire) (suite)

- Développer ses capacités de veille sur le web marchand et sur l'articulation des différentes formes d'avant-vente, vente et après-vente
- Comprendre les évolutions du positionnement du e-commerce parmi l'ensemble des techniques de vente
- Développer les capacités d'animation de réunion (comité de pilotage, réunions projet, tests utilisateur)

#### Compétences relationnelles et comportementales

- Avoir des capacités d'écoute fortes avec les donneurs d'ordre, les directions métiers, les services juridiques
- Être sensible aux des attentes et difficultés que peuvent exprimer des utilisateurs des sites de e-commerce, savoir interpréter les remontées des avis remontés
- Avoir un bon relationnel aussi bien avec les services internes à différent niveaux hiérarchiques et avec des acteurs externes (prestataires et clients ou utilisateurs du web)
- Être rigoureux dans le respect de ses propres engagements et ceux des partenaires
- Être ouvert à de multiples sources d'expertise dans l'entreprise, auprès de la clientèle, dans les communautés d'utilisateurs du web
- Être à l'écoute des évolutions des comportements d'achat des consommateurs (le client est de plus en plus acteur et mobile dans ses stratégies d'achat)

@

Webmaster



#### AUTRES APPELLATIONS DU MÉTIER :

Animateur de site,  
gestionnaire de site,  
webmestre

### DÉFINITION DU MÉTIER

Le webmaster contribue à la gestion opérationnelle d'un ou des site(s) internet. Il est garant de la faisabilité technique d'une vente sur le site. Il intègre les images et supports multimédia dans les outils de gestion de contenu, développe de nouvelles fonctionnalités dynamiques, gère l'interface utilisateur et assure la mise en ligne des opérations commerciales. Il est le garant du développement et de l'évolution du site de vente.

### ACCÈS AU MÉTIER

Le métier est accessible à partir d'une formation Bac + 3 à Bac + 5 d'informatique (master professionnel informatique, multi-média internet, école d'ingénieur en informatique avec option multimédia) ou bien axée sur l'aspect créatif (licence professionnelle création multimédia, master spécialisé des beaux-arts...) Selon le site à gérer, l'entreprise va plutôt gérer des informaticiens ou des profils plus commerciaux.

### ACTIVITÉS COMMUNES (CŒUR DE MÉTIER)

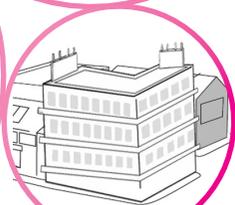
- Structurer l'offre et la mettre au format
- Intégrer les produits
- Réaliser l'intégration multimédia
- Mettre en production
- Animer le site, assurer des paramétrages spécifiques des outils et bases de données
- Gérer la mise à jour et l'archivage du site
- Participer à l'analyse de la concurrence

### ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

Préconiser l'architecture du site, les modes de navigation, les choix en matière d'ergonomie

@

Webmaster



## COMPÉTENCES

## Savoirs théoriques et procéduraux

- Maîtriser les outils de base de l'Internet, techniques et graphiques
- Maîtriser les logiciels de PAO
- Maîtriser les techniques de programmation, les techniques multimédia, les logiciels de création graphique
- Maîtriser l'anglais technique

## Savoirs de l'action (savoir-faire)

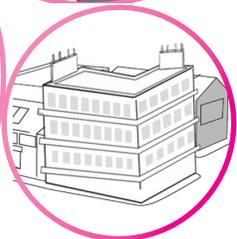
- Savoir coordonner des projets Internet
- Savoir déployer les évolutions graphiques et fonctionnelles
- Structurer l'organisation des mises à jour, création, déploiements techniques
- Maîtriser les différents paramétrages

## Compétences relationnelles et comportementales

- Être force de proposition dans l'évolution du site
- Disposer de capacités d'arbitrage
- Être vigilant sur la vérification de la bonne mise en ligne des produits



Chef de projet  
marketing  
clients



#### AUTRES APPELLATIONS DU MÉTIER :

Chef de projet opérations commerciales

### DÉFINITION DU MÉTIER

Le chef de projet marketing clients participe à la définition de la stratégie marketing clients. Il élabore les opérations de marketing direct, assure le suivi des résultats et leur diffusion.

### ACCÈS AU MÉTIER

La formation initiale correspond à un Bac+4/5 d'école de commerce ou d'études marketing à l'université. L'accès au métier peut se faire directement après ses études.

### CONDITIONS DE TRAVAIL

La charge de travail peut varier en fonction du déroulement des opérations de marketing direct.

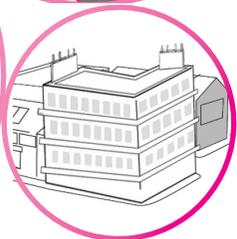
### RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES ET/OU EXTERNES

En interne, il est en lien avec le personnel marketing, commercial.

En externe, il est en lien avec les sous-traitants ou prestataires externes.

### ACTIVITÉS COMMUNES (CŒUR DE MÉTIER), REGROUPÉES EN DOMAINES D'ACTIVITÉS

- **Marketing**
- Suivre le budget des différentes opérations
- Suivre et contrôler la fabrication des différents documents marketing
- Diffuser l'information aux différentes fonctions impliquées dans les opérations marketing clients
- Assurer une veille dans son domaine



Chef de projet  
marketing  
clients

## COMPÉTENCES

### Savoirs théoriques et procéduraux

- Maîtriser les techniques de marketing direct

### Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Savoir analyser et mesurer les résultats des opérations
- Savoir respecter le budget des opérations
- Savoir décliner des plans d'actions par type de cible
- Savoir présenter les opérations à l'oral
- Rédiger des rapports, synthèses, bilans

### Compétences relationnelles et comportementales

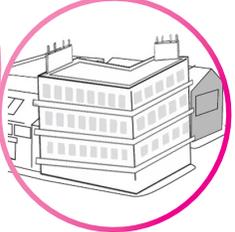
- Avoir une rigueur importante dans son activité et de la méthode dans la gestion et le suivi des opérations
- Avoir un esprit de synthèse
- Savoir animer des opérations y compris en magasin

## ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Le niveau de responsabilité varie en fonction de l'expérience de la personne (chef de projet senior ou junior) et de ce fait, des différences dans les activités prises en charge peuvent être constatées.



Chargé(e)  
d'études  
marketing



#### AUTRES APPELLATIONS DU MÉTIER :

Chef de projet études marketing

### DÉFINITION DU MÉTIER

Le chargé d'études marketing réalise les études marketing correspondant à la stratégie de l'enseigne. Il contribue à une meilleure connaissance de la clientèle et à la fiabilité, cohérence des bases de données marketing.

### ACCÈS AU MÉTIER

La formation initiale correspond à un Bac+4/5 d'école de commerce ou d'études marketing à l'université. L'accès au métier peut se faire directement après ses études.

### CONDITIONS DE TRAVAIL

L'activité est réalisée en grande partie sur ordinateur.

### RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES ET/OU EXTERNES

En interne, il est en lien avec le personnel marketing, commercial.

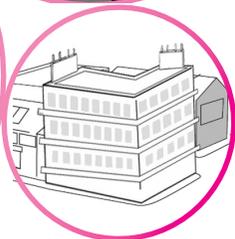
En externe, il est en lien avec les sous-traitants ou prestataires externes.

### ACTIVITÉS COMMUNES (CŒUR DE MÉTIER), REGROUPEES EN DOMAINES D'ACTIVITÉS

- Marketing**
- Réaliser des études quantitatives en faisant des extractions de données
  - Analyser les résultats
  - Gérer les bases de données marketing
  - Proposer des extractions et des cibages d'analyse
  - Rédiger des rapports d'analyse
  - Se coordonner avec les services support ou les prestataires externes
  - Assurer une veille dans son domaine



Chargé(e)  
d'études  
marketing



## COMPÉTENCES

### Savoirs théoriques et procéduraux

- Maîtriser les techniques des études quantitatives
- Maîtriser les outils informatiques et la gestion des bases de données marketing
- Maîtriser les traitements statistiques

### Compétences relationnelles et comportementales

- Avoir une rigueur importante dans son activité et de la méthode dans la gestion et le suivi des opérations
- Avoir un esprit de synthèse

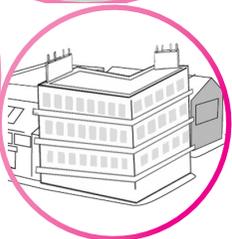
### Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Suivre les évolutions technologiques afin de proposer des améliorations au niveau des outils
- Savoir structurer une restitution écrite ou orale de résultats d'études
- Savoir analyser qualitativement les résultats de ses études et contribuer à comprendre les évolutions des marchés ou de la demande

## ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Selon les organisations, le périmètre des activités en charge peut varier et être plus ou moins spécialisé.

Il peut également dépendre de l'expérience de la personne (chargé d'études senior ou junior).



Directeur du  
département  
marketing

#### AUTRES APPELLATIONS DU MÉTIER :

Directeur marketing, directeur marketing  
clients/études

### DÉFINITION DU MÉTIER

Le directeur de département marketing conçoit la stratégie et le plan d'action marketing de l'enseigne. En s'appuyant sur son équipe, il a la responsabilité de construire des opérations de marketing client et de décider des études à réaliser, de les suivre, d'analyser leurs résultats et d'élaborer des plans d'actions déclinés par cible. Il contribue à la conquête de nouveaux marchés et à la fidélisation de la clientèle actuelle.

### ACCÈS AU MÉTIER

Les formations initiales en école de commerce sont fréquentes. Le métier est accessible suite à une expérience confirmée mais plusieurs profils sont possibles selon l'enseigne.

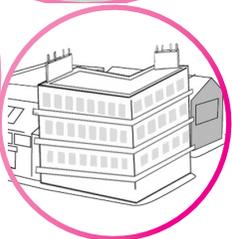
### CONDITIONS DE TRAVAIL

Certains déplacements peuvent être à réaliser.

### RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES ET/OU EXTERNES

Il est en lien avec l'ensemble du personnel marketing, achats, les services support (informatique, finance, RH,...) et la direction commerciale.

En externe, il est en lien avec des sous-traitants ou prestataires.



Directeur du  
département  
marketing

### ACTIVITÉS COMMUNES (CŒUR DE MÉTIER), REGROUPEES EN DOMAINES D'ACTIVITÉS

#### Management

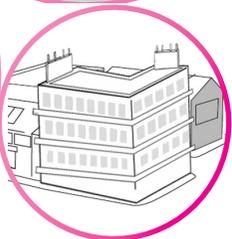
- Assurer le pilotage de ses équipes
- Animer des réunions pour informer et communiquer avec son personnel
- Déléguer des missions ou des projets et en assurer le suivi
- Développer les compétences de son personnel
- Valider le plan de formation avec les ressources humaines
- Recruter ou valider le recrutement du personnel du département
- Réaliser les entretiens d'évaluation
- Mettre en œuvre la politique de rémunération fixée

#### Marketing

- Analyser les tendances du marché, de la demande
- Coordonner, superviser les études, les projets et en assurer le suivi
- Élaborer la stratégie marketing et le plan d'action marketing
- Planifier et organiser les études marketing
- Organiser des opérations de communication
- Rédiger des rapports et des bilans

#### Gestion

- Réaliser un budget prévisionnel
- Suivre les budgets des différents projets, études et opérations marketing
- Assurer le reporting des indicateurs de gestion et d'activité
- Organiser des réunions de présentation



Directeur du  
département  
marketing

## COMPÉTENCES

### Savoirs théoriques et procéduraux

- Maîtriser les techniques de marketing et les outils correspondants
- Connaître les techniques de communication
- Maîtriser les techniques de management
- Maîtriser les méthodes d'analyse et les modèles marketing

### Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Savoir établir un plan marketing
- Savoir mettre en place des indicateurs de gestion et suivre un budget marketing
- Disposer d'une forte capacité d'analyse et de synthèse
- Savoir manager une équipe
- Savoir piloter un projet depuis la conception jusqu'à la réalisation et l'analyse des résultats
- Savoir élaborer un plan de collection

- Maîtriser l'environnement du marketing relationnel, de la communication, de la publicité, de la presse
- Savoir mobiliser des réseaux relationnels (médias, presse,...)
- Savoir analyser les résultats des études afin de les traduire en plan d'action
- Savoir identifier les axes prioritaires et organiser l'activité marketing en conséquence

### Compétences relationnelles et comportementales

- Savoir travailler en équipe
- Disposer d'une forte capacité à piloter, superviser et gérer un projet dans son ensemble
- Être force de proposition et bien appréhender les tendances émergents
- Savoir négocier

## ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Selon les situations, le directeur marketing peut lui-même prendre en charge la réalisation d'études marketing stratégiques ou complexes.

Opérateur  
logistique**AUTRES APPELLATIONS  
DU MÉTIER :**

Réceptionnaire, employé  
salle de marque, approvisionneur,  
étiquettiste, gestionnaire  
marchandises

**DÉFINITION DU MÉTIER**

L'opérateur logistique assure la réception, le stockage, la préparation, la mise à disposition des marchandises et l'étiquetage.

Selon les organisations, il est positionné sur une ou plusieurs de ces activités. De plus, dans certains magasins, il participe également à la mise en rayon des produits destinés à la vente. Il contrôle la qualité des marchandises et signale les anomalies. Il peut être amené à renseigner le système informatique de gestion des stocks du magasin.

**ACCÈS AU MÉTIER**

Ce métier est accessible à des débutants sans pré-requis particulier en terme de formation mais un diplôme de niveau V (CAP/BEP) ou une formation spécialisée dans le domaine de la manutention (certificat de capacité professionnelle de cariste/CACES) est appréciée. Ce métier requiert des capacités de résistance physique liées aux activités de manutention.

**CONDITIONS DE TRAVAIL**

L'activité principale correspond à la manutention des produits.

**RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES ET/OU EXTERNES**

En interne, l'opérateur logistique est en lien avec l'ensemble de son équipe et sa hiérarchie mais également avec les équipes commerciales du magasin. En externe, il est en lien avec les livreurs principalement.

Opérateur  
logistique

### ACTIVITÉS COMMUNES (CŒUR DE MÉTIER), REGROUPEES EN DOMAINES D'ACTIVITÉS

#### Réception/expédition

- Appliquer les procédures de réception des marchandises
- Suivre et classer les bordereaux d'entrée de marchandises
- Vérifier les produits ou marchandises. Assurer le suivi des anomalies et signalisation au responsable.
- Réaliser l'acheminement et la préparation (déballage,...) des marchandises
- Assurer des opérations de manutention, décaissement, préparation et stockage de la marchandise
- Vérifier les prescriptions d'usage relatives à l'entreposage (respect de la chaîne du froid,...).
- Contrôler les quantités de colis, l'état des conditionnements
- Contrôler les bons de livraison, et documents d'accompagnement sur les colis
- Émettre des réserves si la marchandise livrée n'est pas conforme, auprès du transporteur

- Assurer l'enlèvement des déchets et des emballages
- Établir les vignettes pour les entrées de marchandises et documents de retour pour les sorties
- Gérer les retours, organiser les réexpéditions ou transferts entre magasins

#### Signalétique produit et mise à disposition

- Procéder à l'étiquetage et classement des produits (références fournisseurs, codes d'articles)
- Organiser le rangement des produits dans l'espace de travail ou en réserve
- Mettre les antivols
- Mettre en œuvre des dispositifs de stockage automatisés (le cas échéant)
- Alimenter le système de gestion des stocks assistée par ordinateur
- Suivre les procédures d'arrêtés d'inventaire

Opérateur  
logistique

## ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

- Mettre en rayon la marchandise
- Participer à la réorganisation des rayons
- Suivre les stocks et contrôler la rotation de la marchandise

## COMPÉTENCES

## Savoirs théoriques et procéduraux

- Avoir des connaissances des techniques d'entreposage et de magasinage
- Connaître les procédures de contrôle physique et qualitatif de la marchandise
- Disposer de connaissances en informatique (gestion des stocks par ordinateur, outils de type SAP, tableurs)
- Connaître le fonctionnement des appareils de manutention
- Connaître les principes de base du merchandising (quand l'opérateur participe à la mise en rayon des produits)

## Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Connaître les procédures utilisées par l'entreprise en matière de réception et de stockage
- Savoir utiliser les moyens de manutention
- Connaître les spécifications techniques des produits et marchandises
- Connaître et respecter les règles de sécurité, de rangement et de propreté
- Connaître les modes d'étiquetage
- Connaître les processus de contrôle des produits
- Savoir détecter les anomalies
- Respecter l'organisation retenue et l'ordre des priorités
- Réussir à travailler sur un rythme soutenu si nécessaire
- Connaître les emplacements dédiés aux différents départements ou rayons dans les réserves

Opérateur  
logistique

## COMPÉTENCES (SUITE)

## Compétences relationnelles et comportementales

- S'adapter en fonction des aléas et des changements dans les priorités
- Travailler en équipe et entraider ses collègues
- Être rigoureux dans le respect des consignes, des procédures et dans la signalétique des produits
- Être rapide dans son exécution afin de respecter les délais
- Avoir une bonne représentation visuelle dans l'espace
- Rigueur et capacité à respecter des procédures
- Être réactif afin de répondre aux attentes des équipes commerciales pour la mise à disposition des marchandises

## ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

L'organisation peut être plus ou moins spécialisée selon les magasins entre la réception (manutentionnaire, agent de quai), l'acheminement, le contrôle, l'étiquetage et les antivols dans la salle de marque alors que la mise en rayon est souvent dédiée au personnel de vente. Selon le type de magasin, sa superficie, ses équipements, le travail exercé est plus ou moins manuel ou mécanisé.

## Responsable logistique magasin



### AUTRES APPELLATIONS DU MÉTIER :

Responsable de réception

### DÉFINITION DU MÉTIER

Le responsable logistique en magasin organise le travail d'une équipe d'opérateurs en lien avec la réception, l'étiquetage et dans certaines organisations, à la mise en rayon des produits destinés à la vente. Il assure la liaison avec les transporteurs, le personnel des entrepôts et les équipes de vente afin de résoudre les problèmes. Il peut lui-même assurer l'activité d'opérateur logistique sur un secteur.

### ACCÈS AU MÉTIER

Il se fait souvent par promotion interne en ayant débuté son parcours par un poste d'agent logistique ou par un autre poste du magasin.

### CONDITIONS DE TRAVAIL

La manutention de la marchandise fait partie de ses attributions.

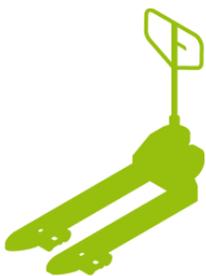
### RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES ET/OU EXTERNES

En interne, le responsable logistique est en lien avec l'ensemble de son équipe mais également avec les équipes de vente et la direction.

En externe, il est en lien avec les transporteurs principalement.

# Logistique Magasin

Responsable  
logistique  
magasin



## ACTIVITÉS COMMUNES (CŒUR DE MÉTIER), REGROUPEES EN DOMAINES D'ACTIVITÉS

### Animation d'équipe

- Contrôler l'activité de son équipe
- Réaliser les entretiens d'évaluation de son personnel
- Vérifier l'avancement du travail
- Pallier aux problèmes rencontrés

### Organisation et logistique

- Organiser le travail de l'équipe
- Vérifier l'identification de la marchandise sur le quai, son tri

- Contrôler ou faire contrôler physiquement la marchandise et la scanner
- Mettre les étiquettes et antivoler la marchandise venant des fournisseurs en direct
- Mettre les antivols sur la marchandise venant des entrepôts
- Planifier l'activité
- Traiter les commandes
- Superviser le quai et traiter les problèmes avec les transporteurs
- Gérer les retours aux fournisseurs

## COMPÉTENCES

### Savoirs théoriques et procéduraux

- Connaître les procédures logistiques
- Connaître le fonctionnement du magasin et l'organisation commerciale
- Connaître les procédures de contrôle physique et qualitatif de la marchandise
- Maîtriser les moyens de manutention
- Connaître les procédures de gestion des retours de marchandises
- Connaître les règles de stockage
- Connaître les règles de sécurité en lien avec la manutention de la marchandise
- Connaître les normes d'étiquetage

### Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Vérifier l'avancement du travail de son équipe afin d'intervenir en cas de problème pour que la marchandise puisse être mise en vente rapidement
- Bien organiser le travail et s'adapter à tout aléa
- Expliquer régulièrement les conséquences d'erreurs réalisées au niveau du marquage
- Savoir mettre au bon endroit les plaquettes antivols et l'expliquer à son équipe
- Savoir ajuster son activité en fonction des priorités
- Respecter les procédures de rangement, de stockage et de manutention en sécurité des marchandises
- Contribuer à un rangement efficace de la réserve

# Logistique Magasin

Responsable  
logistique  
magasin



## COMPÉTENCES (SUITE)

### Compétences relationnelles et comportementales

- Être vigilant par rapport aux délais et à la qualité du service
- Être très rigoureux dans ses contrôles et son organisation
- Veiller à l'entraide dans l'équipe afin de ne pas prendre de retard dans un secteur
- Travailler en collaboration avec les responsables de vente

## ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Selon l'organisation et la taille du magasin, le responsable logistique a une équipe à gérer plus ou moins grande. De ce fait, sa propre part à la prise en charge des activités d'un opérateur logistique est variable. Elle est importante lorsque l'équipe est réduite.



## Agent Logistique



### AUTRES APPELLATIONS DU MÉTIER :

Opérateur logique, agent de manutention, manutentionnaire, préparateur de commandes, agent de quai, expéditionnaire,...

### DÉFINITION DU MÉTIER

L'agent logistique assure la manutention, la circulation et l'entreposage des marchandises au sein d'un entrepôt ainsi que leur préparation à des fins d'expédition et de livraison dans les magasins.

### ACCÈS AU MÉTIER

il n'y a pas de formation exigée et ce métier est accessible y compris à des débutants. Un diplôme de niveau V (CAP/BEP) est généralement apprécié afin de garantir la maîtrise des savoirs de base. Un certificat de capacité professionnelle de cariste / CACES est requis pour les agents logistique devant assurer la conduite de chariots élévateurs.

### CONDITIONS DE TRAVAIL

Il est amené à effectuer des opérations de manutention et utiliser pour cela des équipements spécifiques. Il doit porter les équipements de protection individuels et respecter les règles de geste et posture.

### RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES ET/OU EXTERNES

En interne, les relations se font avec son équipe et la hiérarchie de l'entrepôt.  
En externe, il est en lien avec les livreurs.



Agent  
Logistique



### ACTIVITÉS COMMUNES (CŒUR DE MÉTIER), REGROUPEES EN DOMAINES D'ACTIVITÉS

#### Manutention

- Prendre connaissance des différents nécessaires à l'activité (planning, bon de préparation, plan de palettisation,...)
- Assurer la manutention des marchandises
- Réceptionner les marchandises
- Préparer les commandes
- Charger les véhicules

#### Contrôle et entretien

- Réaliser les contrôles liés à son activité
- Assurer la maintenance de premier niveau de son équipement
- Nettoyer et ranger son poste de travail

### COMPÉTENCES

#### Savoirs théoriques et procéduraux

- Maîtriser les savoirs de base
- Connaître les produits manipulés et leurs caractéristiques physiques et réglementaires
- Connaître les modes opératoires liés à son activité
- Connaître les règles de sécurité
- Connaître les techniques de chargement et de gerbage

#### Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Appliquer les consignes et respecter les procédures
- Réaliser les opérations de manutention et de rangement en adaptant la manipulation aux caractéristiques des marchandises
- Savoir préparer les expéditions et constituer les commandes en appliquant les techniques de composition physique et les délais
- Savoir utiliser si nécessaire les engins de manutention
- Connaître et respecter les zones de stockage dédiées

## COMPÉTENCES (SUITE)

## Compétences relationnelles et comportementales

- Comprendre son rôle dans la chaîne logistique
- Signaler toute anomalie à sa hiérarchie
- S'adapter aux différentes activités
- Respecter de manière rigoureuse les règles de sécurité et les procédures
- Savoir se repérer dans l'espace

## ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

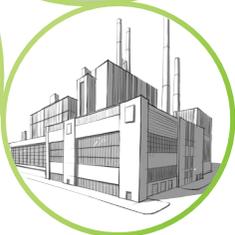
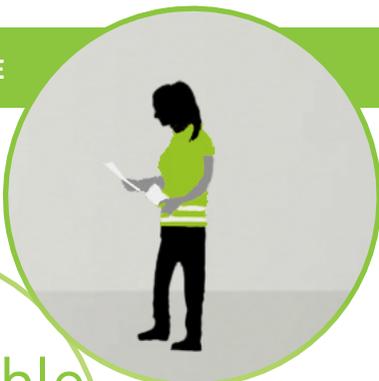
Selon l'entrepôt, sa superficie, ses équipements, le travail exercé est plus ou moins manuel ou mécanisé. Le niveau de polyvalence peut être variable en fonction des choix organisationnels retenus et de l'expérience de l'agent.



Agent  
Logistique



Responsable  
logistique  
entrepôt



### DÉFINITION DU MÉTIER

Il encadre une ou des équipes et est responsable de l'organisation, de la répartition des activités sur un secteur d'un entrepôt. Il est garant de l'application des règles et procédures de sécurité dans son secteur.

### ACCÈS AU MÉTIER

Il n'y a pas de formation exigée et ce métier est accessible par promotion interne après une expérience confirmée dans le domaine de la logistique.

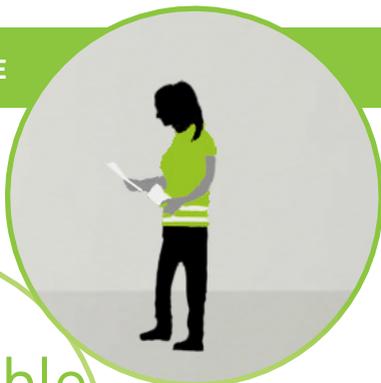
### CONDITIONS DE TRAVAIL

Il peut être amené à effectuer certaines opérations de manutention et à utiliser des équipements spécifiques pour former ou remplacer un de ses agents. Il doit porter les équipements de protection individuels et respecter les règles de geste et posture.

### RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES ET/OU EXTERNES

En interne, il est en lien avec l'ensemble du personnel de l'entrepôt et plus particulièrement du secteur dont il a la responsabilité.

En externe, il est en lien avec les fournisseurs, les transporteurs et si besoin les sous-traitants.



Responsable  
logistique  
entrepôt



### ACTIVITÉS COMMUNES (CŒUR DE MÉTIER), REGROUPEES EN DOMAINES D'ACTIVITÉS

#### Organisation

- Élaborer ou valider le planning d'affectation de son ou ses équipes
- Planifier ou valider les congés ou absences autorisées de son personnel
- Participer à la conception ou élaborer les fiches d'instructions, des procédures,...
- Participer à l'élaboration du planning de maintenance préventive
- Suivre les indicateurs d'activité

#### Management

- Intégrer et former les nouveaux
- Fixer des objectifs à son personnel
- Apprécier et développer les compétences de son personnel
- Animer des réunions d'équipe
- Proposer et argumenter ses décisions vis-à-vis de son personnel
- Rendre compte des activités de son secteur à sa hiérarchie

### COMPÉTENCES

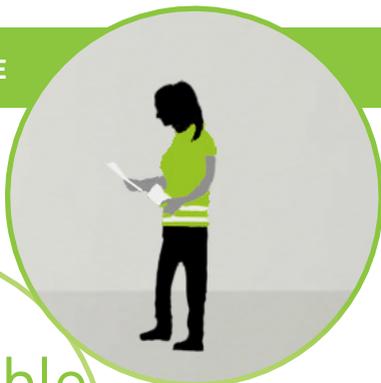
#### Savoirs théoriques et procéduraux

- Posséder des notions de base en législation sociale
- Maîtriser la politique qualité, hygiène, sécurité, environnement de l'entreprise
- Connaître les principes de la supply chain

#### Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Savoir anticiper dans le planning en fonction des besoins du secteur

- Optimiser les moyens et les ressources mis à disposition dans son secteur
- S'assurer de la bonne application des règles et procédures par le personnel
- Savoir optimiser l'organisation sur son secteur
- Savoir alimenter un tableau de bord et suivre des indicateurs
- Savoir rédiger une synthèse
- Savoir s'adapter et réorganiser les activités en fonction des aléas



Responsable  
logistique  
entrepôt

### COMPÉTENCES (SUITE)

#### Compétences relationnelles et comportementales

- Être à l'écoute de son personnel
- Savoir argumenter une solution technique ou un projet d'amélioration

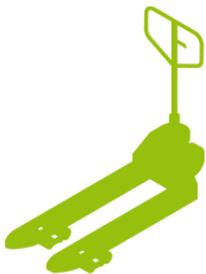
- Savoir gérer les conflits
- Être force de proposition

### ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Le responsable logistique a une ou plusieurs équipes à encadrer. Selon son niveau de responsabilité et la taille de l'entrepôt, l'effectif à gérer est plus ou moins important.



## Directeur d'entrepôt



### AUTRES APPELLATIONS DU MÉTIER :

Responsable d'entrepôt

### DÉFINITION DU MÉTIER

Le directeur d'entrepôt conçoit ou supervise les opérations de gestion des flux physiques (réception, entreposage, préparation de commandes, expédition) en optimisant le rapport qualité/coûts/délais et en étant garant du respect des règles et des procédures qualité, hygiène, sécurité et environnement.

### ACCÈS AU MÉTIER

Un diplôme en logistique est de plus en plus requis associé à une expérience confirmée de management.

Ce métier est accessible par recrutement externe à partir de formations de niveau bac +2 à bac +5.

### CONDITIONS DE TRAVAIL

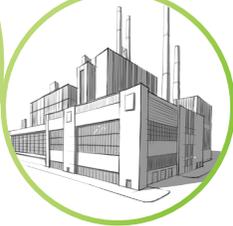
Il se déplace fréquemment à l'intérieur de l'entrepôt mais également à l'extérieur pour effectuer des visites aux transporteurs, au siège social de ses clients et dans les différents magasins de sa zone de couverture.

### RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES ET/OU EXTERNES

En interne, il est en lien avec l'ensemble du personnel de l'entrepôt et plus particulièrement l'encadrement. En externe, il est en lien avec les fournisseurs, les transporteurs, les sous-traitants, les responsables logistiques et opérationnels des enseignes.

ACTIVITÉS COMMUNES (CŒUR DE MÉTIER),  
REGROUPEES EN DOMAINES D'ACTIVITÉS

Directeur  
d'entrepôt



**Management**

- Contrôler l'organisation et la réalisation des activités
- Animer des réunions pour informer et communiquer avec son personnel
- Faire appliquer les règles et procédures concernant les législations et règlements en vigueur (hygiène et sécurité, environnement, qualité,...)
- Coordonner les actions des responsables logistiques
- Animer les équipes en déléguant des missions aux responsables
- Développer les compétences de son personnel
- Recruter ou valider le recrutement du personnel
- Réaliser les entretiens d'évaluation

**Organisation**

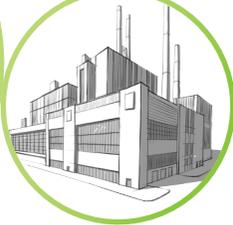
- Concevoir les modes d'organisation et coordonner la gestion des flux physiques
- Superviser et contrôler les activités des différents secteurs de l'entrepôt : réception, entreposage, préparation de commandes et expédition)
- Participer à la réalisation d'études
- Gérer des projets de changement d'organisation ou technologique
- Planifier, assurer la programmation, la gestion et la répartition de la marchandise
- Diffuser l'information entre l'entrepôt, la direction et les clients à sa hiérarchie

**Gestion**

- Réaliser les suivis d'activités
- Assurer le reporting auprès de sa direction
- Gérer les budgets



Directeur  
d'entrepôt



### COMPÉTENCES

#### Savoirs théoriques et procéduraux

- Maîtriser l'outil informatique de gestion et des progiciels spécifiques
- Maîtriser les techniques de management
- Maîtriser les techniques de gestion de projet
- Maîtriser les réglementations (hygiène, sécurité, environnement)
- Savoir gérer un compte d'exploitation
- Connaître les principes de la supply chain et son organisation
- Maîtriser l'anglais technique

#### Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Savoir organiser et encadrer les opérations de gestion des flux physiques en optimisant le rapport qualité/ coûts/délais
- Savoir manager des équipes importantes en déléguant des responsabilités au niveau des secteurs
- Savoir organiser l'implantation physique des aires de stockage et de gestion des flux afin d'optimiser les surfaces et les volumes

- Intégrer l'organisation et les contraintes des magasins
- Savoir proposer et argumenter une stratégie globale de production, de stockage, de transport et de qualité de service

#### Compétences relationnelles et comportementales

- Être à l'écoute du personnel et de ses clients ou partenaires
- Savoir argumenter un projet et motiver ses équipes
- Savoir gérer les conflits
- Être pragmatique et réactif afin d'intervenir rapidement en cas de sollicitations de ses équipes

### ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Les entrepôts à gérer sont souvent de taille importante et le directeur a besoin d'une maîtrise des compétences managériales et relationnelles en plus de connaissances sur la supply chain.



Agent SAV



#### AUTRES APPELLATIONS DU MÉTIER :

Technicien SAV

### DÉFINITION DU MÉTIER

L'agent SAV prend en charge les demandes de la clientèle concernant des réparations ou la maintenance préventive de produits vendus par le magasin.

Selon les organisations, il peut être spécialisé sur des familles de produits particulières.

### ACCÈS AU MÉTIER

Ce métier est accessible à partir de formations de niveau V ou IV (CAP, BEP, Bac professionnel, Bac technique,...)

### CONDITIONS DE TRAVAIL

Selon l'organisation, ce métier peut être sédentaire ou au contraire demander des déplacements fréquents.

### RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES ET/OU EXTERNES

L'agent SAV exerce généralement sous la responsabilité hiérarchique d'un responsable SAV, d'un responsable technique ou d'un directeur des services techniques. Il peut être en relation avec le service commercial et les équipes de force de vente, avec les services techniques et la maintenance, avec les services techniques des fournisseurs.

En externe, il est en relation avec la clientèle soit dans le cadre d'un accueil physique soit par mail.



Agent SAV

ACTIVITÉS COMMUNES (CŒUR DE MÉTIER),  
REGROUPÉES EN DOMAINES D'ACTIVITÉS

## Relation clientèle

- Répondre aux demandes (accueil physique ou téléphonique) d'aides techniques, de maintenance corrective ou préventive des clients sur des gammes de produits
- Gérer les réclamations de la clientèle
- Réaliser un premier diagnostic selon les demandes
- Donner des explications techniques à la clientèle
- Valider les demandes de prise en charge d'interventions techniques (ex. : produits sous garantie)

## Reporting technique

- Rédiger des rapports de diagnostic, décrire les dysfonctionnements ou difficultés techniques identifiées
- Faire remonter les incidents observés aux services techniques, à sa hiérarchie, ou selon les cas auprès des fournisseurs

## Suivi, contrôle

- Suivre les problèmes techniques du SAV et apporter un support si nécessaire à différentes étapes de la résolution de la problématique
- Contrôler et valider la qualité des prestations
- Assurer une veille sur l'évolution des produits de sa responsabilité



Agent SAV



### COMPÉTENCES

#### Savoirs théoriques et procéduraux

- Bien maîtriser les caractéristiques techniques des gammes de produits en charge
- Avoir des connaissances sur les outils bureautiques et les logiciels de gestion technique
- Connaître les procédures spécifiques de l'enseigne dans le domaine SAV

#### Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Savoir analyser des données techniques
- Savoir se référer à une notice technique
- Savoir rédiger et décrire le problème technique à l'attention des services techniques ou de la maintenance, dans le respect des procédures définies. Savoir remonter l'information

- Connaître les procédures de résolution d'incidents techniques (à différents niveaux).
- Savoir diagnostiquer une panne ou un dysfonctionnement
- Apporter une solution appropriée en fonction des caractéristiques de la panne
- Acquérir une certaine polyvalence dans sa connaissance des gammes de produits
- Organiser son travail en fonction des priorités et du degré d'urgence des problèmes techniques
- Respecter les délais dans le traitement des demandes
- Savoir entretenir ses connaissances sur les évolutions de gammes. Se former aux nouvelles technologies et nouveaux produits

Agent SAV



## COMPÉTENCES (SUITE)

## Compétences relationnelles et comportementales

- Avoir des qualités de négociateur avec le client, savoir « instaurer un climat de confiance » avec lui
- Savoir garder son calme malgré le mécontentement d'un client
- Avoir un « sens commercial », en plus de compétences techniques
- Être capable de s'adapter à différents types d'interlocuteurs, selon leur niveau technique
- Savoir développer un argumentaire technique, négocier et convaincre ses interlocuteurs
- Être capable d'évaluer le degré d'urgence des pannes ou dysfonctionnements pour gérer les priorités
- Avoir une capacité à partager l'information, à mutualiser

## ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

L'agent SAV a en général en charge une gamme spécifique de produits mais il peut être amené à remplacer des collègues et donc à intégrer progressivement une polycompétence dans ses connaissances techniques.



Responsable  
SAV

### DÉFINITION DU MÉTIER

Le responsable du service après-vente est chargé(e) de répondre aux attentes de la clientèle, de recevoir et de gérer les réclamations, d'assurer la remise en état des appareils et de résoudre les problèmes d'installation. Il organise l'activité du service après-vente et gère une équipe d'agents SAV.

### ACCÈS AU MÉTIER

Le métier est généralement accessible avec une formation de niveau bac à Bac + 2, (BTS maintenance, technico- commercial, électrotechnique,...).

Ce métier à responsabilité est rarement confié à un débutant : les employeurs exigent généralement plusieurs années d'expérience dans une fonction similaire. Ces postes sont donc occupés, en majorité, par d'anciens techniciens SAV.

### CONDITIONS DE TRAVAIL

Le métier est soumis aux exigences de la clientèle (gestion des réclamations), et ponctuellement à une forte pression sur les délais d'intervention, pour assistance ou réparations, notamment si le magasin s'engage à intervenir dans certains délais. Les horaires de travail peuvent être irréguliers (selon l'importance des dépannages à effectuer et le personnel disponible dans l'équipe).

### RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES ET/OU EXTERNES

En interne, relation avec le directeur de magasin ou le directeur régional, avec les agents SAV, avec le service maintenance/travaux.

En externe, relations avec la clientèle et avec les fournisseurs.



Responsable  
SAV



### ACTIVITÉS COMMUNES (CŒUR DE MÉTIER), REGROUPEES EN DOMAINES D'ACTIVITÉS

#### Organisation du SAV

- Assurer aux clients un suivi technique et commercial en cas de problème lors de l'installation ou de panne
- Veiller à la satisfaction de la clientèle
- Organiser la réception des appels des clients et planifier sur le terrain les interventions des techniciens SAV
- Organiser la réception d'articles ou appareils directement au magasin
- Définir le planning de travail de l'atelier du SAV
- Assurer le suivi des garanties
- Proposer une solution satisfaisante au client en cas de litige
- Informer le fabricant des réclamations des usagers
- Contrôler les factures et les paiements

- Effectuer le suivi : répertorier le nombre d'appareils ou d'articles déposés chaque jour en SAV, la nature des pannes détectées, les délais moyens de réparation,...
- Gérer les stocks de pièces de rechange et l'approvisionnement
- Participer au développement commercial de l'après-vente : analyse de la concurrence, mise en d'actions marketing, prospection de clientèle,...

#### Management

- Animer l'équipe chargée de l'accueil et de la réalisation du contrat après-vente en magasin
- Gérer une équipe de techniciens SAV
- Participer au recrutement des techniciens SAV et au suivi de leur carrière (plan de formation,...)



Responsable  
SAV

### COMPÉTENCES

#### Savoirs théoriques et procéduraux

- Avoir des connaissances techniques en électronique, électricité, informatique, électroménager, vidéo,... ou dans d'autres domaines techniques (selon l'entreprise)
- Disposer de connaissances en anglais technique

#### Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Savoir organiser et planifier l'activité du service après-vente
- Savoir gérer les réclamations
- Savoir analyser les besoins et proposer une solution satisfaisante pour le client, en fonction de sa demande
- Savoir analyser les garanties client
- Connaître et savoir faire respecter les engagements de l'entreprise en matière de SAV

- Savoir effectuer un suivi de satisfaction clientèle
- Savoir encadrer et animer une équipe de techniciens SAV

#### Compétences relationnelles et comportementales

- Faire preuve d'une excellente organisation
- Faire preuve de rapidité et de réactivité
- Savoir dialoguer avec ses collaborateurs et les encadrer
- Savoir respecter et tenir des engagements de service

### ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

L'activité du responsable du SAV peut varier selon le type de grand magasin, la nature des produits (habillement, électroménager, hi-fi,...). La technicité du métier n'est pas la même selon le contexte. Le nombre de collaborateurs dont le responsable SAV à la charge peut varier sensiblement selon la taille du magasin.

# Agent de sécurité et de surveillance



## AUTRES APPELLATIONS DU MÉTIER :

Agent de sécurité, agent de surveillance,  
pompier agent de surveillance,  
surveillant, inspecteur

### DÉFINITION DU MÉTIER

L'agent de sécurité et de surveillance assure par une présence continue, la sécurité dans les magasins et veille à la protection des personnes dans son domaine (protection, surveillance, secours,...). Il effectue un contrôle et une surveillance des accès et/ou des rondes régulières. Il intervient sur appel ou prévient les incidents. Il prend les mesures qui s'imposent en cas d'infraction, d'accidents ou de risques menaçant la sécurité des biens ou des personnes.

### ACCÈS AU MÉTIER

L'agent de sécurité et de surveillance correspond à un métier accessible à partir de formations de niveau V (CAP, BEP) dans les domaines de la prévention et de la sécurité. L'exercice du métier d'agent de surveillance est soumis à une obligation de suivre une formation assurée par l'entreprise. Il peut être soumis à la possession d'un certificat d'agent de sécurité.

Le métier de pompier est accessible par concours et les aptitudes physiques interviennent dans la sélection.

### CONDITIONS DE TRAVAIL

Les horaires peuvent être variables, décalés et irréguliers.

L'activité fait l'objet d'une réglementation et d'instructions précises.

Agent de  
sécurité et de  
surveillance



### ACTIVITÉS COMMUNES (CŒUR DE MÉTIER), REGROUPEES EN DOMAINES D'ACTIVITÉS

#### Sécurité des biens et des personnes

- Veiller à la sécurité des biens et des personnes
- Intervenir lors d'un incident
- Intervenir en cas de problèmes rencontrés par des personnes (intervenir pour secourir au niveau des pompiers)
- Prendre les mesures qui s'imposent
- Garder les accès
- Effectuer des rondes
- Contrôler les allées et venues
- Contrôler le fonctionnement des différents dispositifs de sécurité
- Rendre compte par écrit de son activité

### COMPÉTENCES

#### Savoirs théoriques et procéduraux

- Posséder des notions de secourisme ou connaître l'ensemble des connaissances théoriques requises dans la formation de pompier sur le secours (techniques de secourisme et de réanimation)
- Connaître les limites de son intervention
- Savoir lire un plan
- Connaître les limites de son intervention
- Savoir lire un plan
- Connaître les procédures correspondant à la réglementation des établissements recevant du public
- Connaître l'ensemble des consignes liées à son environnement de travail

#### Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Savoir anticiper les situations et prévenir les incidents
- Appliquer les règles de sécurité de manière stricte
- Organiser méthodiquement son travail
- Savoir prendre les mesures adaptées en fonction du problème rencontré

#### Compétences relationnelles et comportementales

- Réagir avec calme et avoir une grande maîtrise de soi
- Avoir des qualités d'observation
- Être attentif à tout changement dans l'environnement



Agent de  
sécurité et de  
surveillance



### ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Le pompier, de part sa formation, est à même d'intervenir, de secourir et d'assister les personnes.

Selon le niveau de responsabilité, la personne peut encadrer une équipe d'agents.



Responsable  
sécurité



#### AUTRES APPELLATIONS DU MÉTIER :

Chef du service sécurité

### DÉFINITION DU MÉTIER

Le responsable de sécurité dirige le personnel de sécurité du magasin. De plus, il conseille et assiste la direction pour la définition de la politique de sécurité. Il en assure la mise en place, l'animation et le suivi. Il établit des programmes de prévention afin de réduire le nombre d'incidents et leur coût. Il peut gérer le budget de son service.

### ACCÈS AU MÉTIER

Ce métier est accessible à partir de formations de niveaux II et I mais en promotion interne, l'accès se fait par expérience sans forcément ce niveau de diplôme.

Des habilitations spécifiques sont requises en lien avec la sécurité dans un établissement recevant du public.

### CONDITIONS DE TRAVAIL

L'activité est fortement liée aux aléas. Elle peut être soumise à des astreintes.

### RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES ET/OU EXTERNES

Le responsable de sécurité peut être en relation avec l'ensemble du personnel.

En externe, il peut être en relation avec les sous-traitants, les prestataires, les fournisseurs ou tout partenaire (pompiers, inspection du travail, assurances,...).

Responsable  
sécurité



### ACTIVITÉS COMMUNES (CŒUR DE MÉTIER), REGROUPÉES EN DOMAINES D'ACTIVITÉS

#### Gestion de la sécurité

- Établir les diagnostics et les bilans de sécurité
- Mettre en place les procédures en matière de sécurité
- Assurer le suivi en matière de sécurité
- Contrôler le respect des consignes de sécurité
- Intervenir dans les projets internes pouvant avoir un lien avec la sécurité
- Participer à la conception du plan de formation sécurité
- Organiser et diriger les interventions de sécurité

- Contrôler les intervenants extérieurs
- Organiser des exercices de sécurité
- Réaliser des programmes de prévention
- Assurer une veille dans son domaine

#### Management

- Recruter ses collaborateurs
- Organiser le travail de ses équipes
- Réaliser le planning de ses équipes
- Évaluer ses collaborateurs
- Former les équipes ou prendre en charge le développement de leurs compétences

### COMPÉTENCES

#### Savoirs théoriques et procéduraux

- Connaître la législation du travail
- Connaître la réglementation en matière d'établissement recevant du public
- Connaître l'anglais technique

#### Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Mettre à jour ses connaissances en suivant la documentation réglementaire
- Savoir analyser et synthétiser des informations techniques et organisationnelles
- Savoir négocier avec des interlocuteurs variés et prendre en compte leur avis
- Savoir prendre des décisions rapides
- Savoir organiser des contrôles de sécurité



Responsable  
sécurité



### COMPÉTENCES (SUITE)

#### Compétences relationnelles et comportementales

- Développer la diffusion des informations dans son équipe
- Savoir garder son calme et sa maîtrise de soi en toute circonstance

### ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Les collaborateurs à gérer sont plus ou moins nombreux selon la taille du magasin.  
Le personnel de sécurité peut être en partie géré en sous-traitance.

## Technicien de maintenance

AUTRES APPELLATIONS  
DU MÉTIER :

Technicien polyvalent,  
agent d'entretien polyvalent,  
agent de maintenance

## DÉFINITION DU MÉTIER

Le technicien de maintenance maintient les installations techniques en état de marche. Il réalise des interventions de maintenance, d'entretien et de dépannage dans différents domaines (électricité, mécanique...) en fonction des consignes données par le responsable de maintenance ou à défaut par le responsable de magasin. Il se charge des opérations d'entretien courant et de réparation des installations.

## ACCÈS AU MÉTIER

L'accès au métier est possible pour un débutant issu d'une formation de niveau bac pro ou bac technique, dans le domaine de la maintenance, de l'électricité, de la mécanique. Dans certains cas, un niveau III (BTS, DUT) peut être exigé. Une expérience d'au moins 5 ans est fréquemment demandée.

## CONDITIONS DE TRAVAIL

Le technicien de maintenance peut être appelé à travailler en urgence pour effectuer des réparations en cas de défaillance de certains équipements du magasin. Le métier nécessite une vigilance particulière et un strict respect des consignes de sécurité et des procédures de maintenance des installations. Il peut être appelé à effectuer des permanences pour veiller au bon fonctionnement des installations.

## RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES ET/OU EXTERNES

En interne, il est en relation avec le responsable de maintenance ou le responsable du service travaux, avec un chef d'équipe, avec les menuisiers, électriciens, peintres. Occasionnellement il peut être en relation avec tout salarié amené à utiliser les équipements et installations dont il a la charge.



Technicien de maintenance



### ACTIVITÉS COMMUNES (CŒUR DE MÉTIER), REGROUPEES EN DOMAINES D'ACTIVITÉS

#### Entretien courant, maintenance et réparations

- Application d'un programme de maintenance. Réalisation des opérations de maintenance préventive
- Remise en état d'équipements ou installations défectueuses
- Vérification de l'installation et du bon fonctionnement des équipements neufs
- Suivi des relations avec les fournisseurs de matériels et équipements, avec les sous-traitants (en lien avec le responsable de maintenance ou à défaut le responsable de magasin)
- Suivi de son activité : consigne les interventions effectuées (durée d'intervention, coût des réparations ou matériels)
- Fait remonter à la hiérarchie les problèmes signalés par les opérationnels du magasin

#### Diagnostic et suivi du matériel

- Localisation et diagnostic des pannes techniques
- Réalisation sur demande d'études/diagnostics sur les équipements et installations requises dans le magasin
- Réalisation d'estimations financières, demandes de devis, vérification de prestations
- Suivi des besoins, contribution à la gestion des stocks
- Préparation des commandes de matériel

#### Suivi de l'exploitation des installations

- S'assure de la bonne compréhension du fonctionnement des installations
- Réalise de petits travaux d'amélioration
- Assure des interventions dans tous domaines techniques lors des permanences

## Technicien de maintenance



## COMPÉTENCES

**Savoirs théoriques et procéduraux**

- Connaissances techniques (en mécanique, en électricité, électrotechnique, réseaux de télécommunications, bâtiments et installations)

**Savoirs de l'action (savoir-faire)**

- Savoir anticiper les besoins, agir en maintenance préventive
- Être capable de diagnostiquer le besoin
- Être capable d'intervenir sur des champs techniques ou technologiques différents (électricité, électronique, mécanique,...)
- Savoir suivre des procédures
- Savoir respecter un programme de maintenance
- Savoir rendre compte de son intervention, oralement ou par écrit.

**Compétences relationnelles et comportementales**

- Savoir être à l'écoute de l'attente des utilisateurs
- Faire preuve de réactivité
- Avoir de bonnes capacités d'adaptation
- Savoir faire preuve d'une certaine polyvalence
- Être responsable de son travail
- Avoir une relative autonomie

## ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Selon le type de magasin, le technicien de maintenance doit être capable de suppléer à l'absence d'un technicien menuiserie-électricité-peinture et avoir des connaissances pratiques dans ces domaines.



Responsable de  
maintenance/  
service travaux

#### AUTRES APPELLATIONS DU MÉTIER :

Chef d'équipe de maintenance,  
responsable atelier maintenance

### DÉFINITION DU MÉTIER

Le responsable de maintenance/service travaux assure l'organisation des interventions de maintenance et supervise le bon fonctionnement des équipements et installations dans le magasin. Il gère et anime une équipe de techniciens de maintenance.

### ACCÈS AU MÉTIER

L'emploi nécessite habituellement une formation de niveau Bac + 2 (BTS, DUT) dans les domaines de la mécanique, de l'automatisme ou de l'électronique.

Un technicien de maintenance ayant suffisamment d'ancienneté (5 à 10 ans) et de bonnes aptitudes au management peut cependant accéder à cette fonction.

### CONDITIONS DE TRAVAIL

L'emploi s'exerce en magasin, avec de fréquentes visites sur site. Les horaires peuvent être variables selon le mode d'organisation de l'entreprise. Une disponibilité constante est demandée pour faire face aux demandes d'interventions des managers du magasin.

### RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES ET/OU EXTERNES

En interne, le responsable de maintenance est en relation avec le directeur du magasin, les managers ainsi qu'avec les agents de maîtrise.

En externe, il peut être en relation avec les fournisseurs d'équipements et installations du magasin.



Responsable de  
maintenance/  
service travaux

### ACTIVITÉS COMMUNES (CŒUR DE MÉTIER), REGROUPEES EN DOMAINES D'ACTIVITÉS

#### Organisation de la maintenance

- Organisation et planification des travaux (nouvelles installations, conditionnement et préparation des équipements neufs, réparations, etc.)
- Élaboration de procédures de maintenance, dans le respect des normes en vigueur
- Planification des interventions de maintenance préventive
- Organisation des permanences pour la maintenance
- Organisation et suivi avec les équipes de sous-traitants pour la maintenance
- Supervision des analyses et diagnostics
- Application des procédures de contrôle qualité et de sécurité
- Suivi de la bonne réalisation des opérations de maintenance préventive ou curative
- Reporting auprès du directeur de magasin
- Participation à des réunions d'information auprès des salariés du magasin (fonctionnement des installations, sécurité,...)

#### Management

- Gestion du budget du service maintenance/travaux
- Avis technique auprès de la direction du magasin (politique d'investissement du magasin, de réaménagements d'espaces commerciaux, d'extensions ou agrandissement, réduction de coûts d'exploitation,...)
- Réalisation d'études de faisabilité en fonction des besoins liés à l'activité commerciale
- Recrutement et formation des techniciens de maintenance
- Encadrement d'une équipe de techniciens de maintenance



Responsable de  
maintenance/  
service travaux

### COMPÉTENCES

#### Savoirs théoriques et procéduraux

- Connaissance de la réglementation, des procédures et normes en vigueur
- Connaissances techniques (en mécanique, en électricité, électrotechnique, réseaux de télécommunications, bâtiments et installations)

#### Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Savoir organiser les interventions de maintenance corrective ou préventive en planifiant et en fixant les priorités.
- Savoir gérer le personnel du service de maintenance (animation, formation, évaluation,...).
- Savoir gérer un budget pour la maintenance d'équipements et installations.
- Savoir coordonner l'ensemble des interventions de maintenance

- Savoir contrôler le déroulement des opérations de maintenance, et assurer le suivi
- Savoir assurer la coordination des interventions des sous-traitants
- Savoir négocier avec les fournisseurs

#### Compétences relationnelles et comportementales

- Être méthodique et rigoureux
- Savoir anticiper et prévenir
- Savoir s'adapter et gérer les situations d'urgences et les imprévus
- Savoir communiquer avec l'ensemble des utilisateurs des équipements et installations

### ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Le responsable de maintenance/service travaux encadre une équipe plus ou moins importante selon la taille du magasin. Le métier peut exiger des connaissances techniques plus ou moins spécifiques en fonction de la complexité des installations existantes.

Menuisier/  
électricien/  
peintre



### DÉFINITION DU MÉTIER

Le menuisier-électricien-peintre procède à la fabrication, à la mise en place et à la maintenance d'éléments ou de mobiliers en bois, intervient sur les installations électriques pour réaliser l'exploitation et les travaux de maintenance, est chargé de l'entretien, de l'amélioration et de la pose des peintures, enduits et revêtements, en respectant les règles de l'art. Il participe, en lien avec les équipes de maintenance, à l'entretien des installations présentes dans le magasin et les bâtiments du site à leur aménagement, à certains travaux de maintenance préventive ou de réparation.

Professionnel spécialisé, il connaît les spécifications techniques afférentes à ses domaines d'intervention, les procédures de sécurité, et peut être consulté pour effectuer des diagnostics, ou pour assister le responsable de magasin ou ses adjoints pour certains projets. Dans certains cas, il doit être habilité à intervenir sur les installations électriques.

### ACCÈS AU MÉTIER

L'accès au métier nécessite un diplôme spécialisé de niveau CAP-BEP ou bac pro en règle générale. Un niveau Bac + 2 peut être requis si le poste nécessite une compétence supérieure en électricité ou en électronique.

### CONDITIONS DE TRAVAIL

Le menuisier-électricien-peintre peut être appelé à travailler en urgence pour effectuer des réparations en cas de défaillance de certains équipements du magasin relevant de son champ de responsabilités. Le métier nécessite une vigilance particulière et un strict respect des consignes de sécurité.

### RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES ET/OU EXTERNES

En interne, il est en relation avec le responsable de maintenance ou du service travaux, avec les techniciens de maintenance. Occasionnellement, il peut être en relation avec tout salarié amené à utiliser les équipements et installations dont il a la charge.

ACTIVITÉS COMMUNES (CŒUR DE MÉTIER),  
 REGROUPEES EN DOMAINES D'ACTIVITÉS

Menuisier/  
 électricien/  
 peintre


**Fabrication, pose et installation**

- Effectuer la fabrication, la livraison et la pose des installations dont il a la charge (bois, surfaces peintes, installations électriques,...)
- Fabriquer des éléments ou mobiliers en bois ou des panneaux (lecture et interprétation des plans et croquis, choix du bois ou des matériaux appropriés, confection et mise en place),
- Assurer la livraison, la pose, le montage et la finition (bois, surfaces peintes ou entoilées,...),
- Réaliser la coupe de verres, la pose de carreaux ou de moquettes (peintre).
- Gérer le matériel de menuiserie, peinture, outillages électriques dont il a la charge

**Contrôle et diagnostic**

- Effectuer des relevés de mesures (appareillages électriques,...)
- Évaluer les risques et assurer leur prise en compte
- Réaliser des diagnostics de pannes ou d'anomalies : localiser et diagnostiquer la panne (électrique, réseaux, structures...) ou l'anomalie

**Entretien courant, maintenance preventive, assistance**

- Participer aux visites de maintenance préventive (en lien avec les équipes de maintenance)
- Contrôler et vérifier le bon fonctionnement des équipements, installations et matériels sous sa responsabilité. Veiller à leur mise en conformité
- Effectuer les arrêts, déplacements et remises en marche des caisses enregistreuses
- Effectuer toutes les opérations d'entretien nécessaires (ex. bois : ponçage, vernissage, nettoyage nécessaire à la conservation des surfaces en bois)
- Effectuer un contrôle qualité des équipements et installations. Participer aux économies d'énergie (électricien)
- Entretien des outils et équipements utilisés
- Se rendre disponible pour toute demande d'assistance des utilisateurs
- Participer le cas échéant à la formation des utilisateurs, dans le respect des normes de sécurité

Menuisier/  
électricien/  
peintre



### ACTIVITÉS COMMUNES (CŒUR DE MÉTIER), REGROUPÉES EN DOMAINES D'ACTIVITÉS (SUITE)

#### Maintenance corrective et réparations

- Procéder aux essais, aux tests de fonctionnement et contrôles spécialisés
- Réparer ou remplacer les éléments ou organes défectueux
- Solliciter le cas échéant l'intervention d'un prestataire externe (demande de devis, suivi)
- Rendre compte oralement ou par écrit de l'intervention

### COMPÉTENCES

#### Savoirs théoriques et procéduraux

- Connaître les technologies, matériaux et équipements utilisés dans les domaines de la menuiserie, de l'électricité et de l'électronique, de la peinture
- Connaissance des procédures et normes de sécurité de son domaine
- Comprendre l'anglais technique
- Savoir communiquer en externe avec des prestataires spécialisés dans ses champs d'intervention
- Être capable d'analyser les problèmes techniques et de décrire les procédures correctives à appliquer
- Savoir faire preuve de rigueur dans le respect des procédures et méthodes de contrôle et d'essai, et dans le respect des normes de sécurité

#### Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Savoir communiquer en interne avec les utilisateurs des installations. Savoir exprimer clairement et en termes non techniques les consignes d'utilisation
- Faire preuve d'habileté. Savoir exécuter des travaux avec précision
- Être soucieux de la bonne finition des travaux effectués



Menuisier/  
électricien/  
peintre



### COMPÉTENCES (SUITE)

#### Compétences relationnelles et comportementales

- Être bien organisé, soigneux et méthodique
- Avoir le sens des responsabilités et du service
- Être apte à travailler avec rapidité et discernement
- Savoir faire preuve d'autonomie

### ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Le métier n'existe que dans les magasins de grande taille, disposant d'installations nécessitant la présence permanente d'un professionnel du métier. À défaut, des techniciens de maintenance « polyvalents » sont employés.



Architecte  
(spécialité ERP)

#### AUTRES APPELLATIONS DU MÉTIER :

Architecte spécialisé en ERP  
(Établissements Recevant du Public)

### DÉFINITION DU MÉTIER

L'architecte a la responsabilité de la conception et de la réalisation architecturale des implantations nécessaires à l'exercice de l'activité commerciale.

### ACCÈS AU MÉTIER

Le diplôme d'architecte DPLG auparavant requis pour exercer cette fonction est désormais remplacé par de nouveaux diplômes en raison de l'harmonisation européenne. Une double formation d'architecte et d'ingénieur peut être un atout. Une spécialisation d'architecte d'intérieur peut également être appréciable.

### CONDITIONS DE TRAVAIL

Le métier peut être soumis à des contraintes fortes en termes de délais de conception et de réalisation, compte tenu des impératifs liés à l'activité commerciale.

### RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES ET/OU EXTERNES

En interne, relations avec la direction générale (siège), la direction commerciale, les directeurs de magasin, le(s) décorateur(s) d'intérieur.

En externe, relations avec les équipes de maîtrise d'œuvre.



Architecte  
(spécialité ERP)



### ACTIVITÉS COMMUNES (CŒUR DE MÉTIER), REGROUPEES EN DOMAINES D'ACTIVITÉS

#### Conception architecturale

- Analyse des besoins des clients internes (direction du magasin, management commercial)
- Conception architecturale
- Étude de pré-définition du projet : mesure des impératifs économiques, prise en compte de la réglementation de la construction, choix des matériaux, analyse des caractéristiques du terrain,...
- Élaboration d'un avant projet détaillé
- Demande de permis de construire et des autorisations préalables nécessaires pour les ERP
- Élaboration des plans d'exécution

#### Réalisation et suivi de chantier

- Estimation du coût financier du projet (le cas échéant en lien avec un économiste de la construction)
- Planification du déroulement du chantier
- Participation éventuelle à la sélection des entreprises de BTP, et à la négociation des prix

- Suivi du chantier : visites de chantier, rédaction des comptes-rendus, lien avec les différents corps de métiers, prise en compte des contraintes de sécurité,...
- Contrôle et respect du budget
- Accompagnement du maître d'ouvrage lors de la réception de l'ouvrage (bâtiment)

#### Architecture d'intérieur

(Activité éventuelle, qui peut être également effectuée par ou en lien avec un décorateur d'intérieur)

- Organisation ou réorganisation des espaces en fonction des besoins (réassortiment, nouvelle politique commerciale, intégration de marques nouvelles,...)
- Définition des aménagements nécessaires, dans le respect du concept du magasin



Architecte  
(spécialité ERP)

### COMPÉTENCES

#### Savoirs théoriques et procéduraux

- Connaissances en conception architecturale
- Connaissance des logiciels spécialisés (CAO, élaboration des plans d'exécution,...)
- Connaissance du pilotage de projet architectural et de sa réalisation
- Connaissances juridiques spécifiques de la législation relative aux ERP (Etablissements Recevant du Public)

#### Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Connaître les différentes phases de réalisation d'un projet architectural
- Savoir conduire un projet pluridisciplinaire
- Connaître les techniques de la maîtrise d'œuvre dans le domaine architectural
- Connaître les contraintes propres aux bâtiments et équipements commerciaux recevant du public

#### Compétences relationnelles et comportementales

- Capacité de conception, de réalisation et de concrétisation d'un projet architectural
- Sens des responsabilités (contraintes liées aux ERP)
- Capacité à travailler sous contrainte (exigences spécifiques aux ERP, contraintes liées aux impératifs de l'activité commerciale)
- Capacité à travailler en équipe pluridisciplinaire

### ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Généralement, l'architecte travaille au siège de l'entreprise, en lien le cas échéant avec les services chargés des travaux.



Décorateur  
d'intérieur



### DÉFINITION DU MÉTIER

Le décorateur d'intérieur est chargé de la mise en valeur et de l'aménagement de l'espace des magasins. Il conçoit l'aménagement des espaces. Il a la responsabilité du choix des matériaux, couleurs, structures, styles, en accord avec le concept commercial et l'identité visuelle du magasin. Il fait le lien le cas échéant avec les différents corps de métier du bâtiment pour la réalisation.

### ACCÈS AU MÉTIER

Plusieurs formations peuvent permettre d'accéder au métier. Certains décorateurs ont une formation de concepteur ou d'architecte d'intérieur, généralement située au niveau Bac+4 ou 5 (niveau Bac+4 : Diplôme Supérieur d'Arts Appliqués (DSAA) architecture intérieure et création de modèles ; créateur concepteur, option architecture intérieure et environnement.

Niveau Bac + 5 : Diplôme National d'Arts (DNAP) design d'une durée de 3 ans après le bac, suivi d'un DNSEP (Diplôme National Supérieur d'Expression Plastique) design en 2 ans ; ou Diplôme de l'ENSAD Arts-Déco Spécialisé en Architecture D'intérieur). Il faut citer aussi les formations supérieures des beaux-arts ou certaines formations supérieures d'arts appliqués, notamment d'écoles privées (Boulle, Olivier de Serres, La Martinière,...).

Mais l'accès au métier est également possible à un niveau inférieur de technicien, niveau Bac + 2 (BTS design d'espace ; agencement de l'environnement architectural ; Diplôme des Métiers d'Art (DMA) arts de l'habitat ; décor architectural) ou Bac + 3 (Diplôme National d'Arts et Techniques (DNAT) design d'espace).

### CONDITIONS DE TRAVAIL

Le décorateur d'intérieur peut être confronté à des contraintes fortes en termes de délais de conception et de réalisation, compte tenu des impératifs liés à l'activité commerciale.



Décorateur  
d'intérieur



### RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES ET/OU EXTERNES

En interne, relations avec la direction générale (siège), la direction commerciale, les directeurs de magasin, le(s) architecte(s).

En externe, relations avec les équipes de maîtrise d'œuvre.

### ACTIVITÉS COMMUNES (CŒUR DE MÉTIER), REGROUPEES EN DOMAINES D'ACTIVITÉS

#### Conception du projet

- Analyse de la demande des « clients » internes (direction du magasin)
- Évaluation de la faisabilité technique
- Conception du design : choix des éclairages, matériaux, couleurs, styles,...
- Réalisation d'un avant-projet : réalisation d'esquisses (à la main ou sur ordinateur), puis de plans détaillés
- Évaluation du coût du projet : analyse technique et financière. Estimation des moyens nécessaires à l'élaboration du projet et des contraintes (type de travaux, hygiène et sécurité, environnement, passage des câbles électriques, sorties de ventilation, plomberie...)

#### Realisation et aménagement interieur

- Évaluation des contraintes techniques (en lien avec l'architecte et le cas échéant les autres corps de métier du bâtiment)
- Aménagement d'espace : réalisation des aménagements intérieurs, volumes, couleurs, matériaux, éclairages, meubles,...
- Programmation des interventions de la maîtrise d'œuvre (aménagement de l'espace, design, mobilier,...).
- Coordination des intervenants des différents corps de métier (maçons, peintres, menuisiers, éclairagistes, électriciens, ébénistes, soliers-moquetteurs, carreleurs,...)
- Suivi de la réalisation (chantier) et contrôle du respect des budgets



Décorateur  
d'intérieur



### COMPÉTENCES

#### Savoirs théoriques et procéduraux

- Connaissances dans le domaine de la décoration d'intérieur (histoire de l'art, dessin artistique, styles,...)
- Maîtrise des logiciels d'infographie

#### Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Savoir analyser les besoins et les contraintes de l'activité commerciale (fonctionnalité,...)
- Connaître les contraintes techniques (résistance des structures, électricité, acoustique,...), réglementaires (normes de sécurité, règles d'hygiène...) et budgétaires.
- Savoir évaluer la qualité des matériaux (texture, propriétés physiques, durabilité,...)
- Être capable de travailler en mode projet, en lien avec différents corps de métier
- Connaître les contraintes propres à chaque métier de la maîtrise d'œuvre
- Savoir gérer et respecter un budget

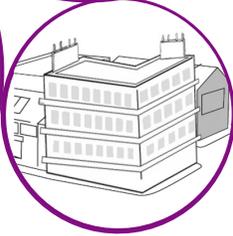
#### Compétences relationnelles et comportementales

- Psychologie, capacité d'analyse des attentes des « clients » internes du magasin
- Communication et capacité à argumenter et à exposer un projet
- Sens développé de l'esthétique et de la création
- Esprit pratique de l'aménagement et sens commercial
- Capacité de travail en équipe et de dialogue

### ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Généralement, le décorateur d'intérieur travaille au siège de l'entreprise, en lien le cas échéant avec le(s) architecte(s).

Secrétaire /  
Assistant



### AUTRES APPELLATIONS DU MÉTIER :

Assistant,  
assistant administratif

### DÉFINITION DU MÉTIER

Le secrétaire aide à la planification et à l'organisation des activités afin de faciliter la gestion de l'information. Il classe, ordonne et vérifie les documents nécessaires à la saisie des informations pour un ou plusieurs services de l'entreprise.

### ACCÈS AU MÉTIER

Le métier est accessible à partir de formations de niveau V (CAP employé de bureau, CAP comptabilité, BEP agent administratif, ou titre homologué de formation continue).

### CONDITIONS DE TRAVAIL

Le métier nécessite une grande disponibilité (réponse aux appels téléphonique, accueil de visiteurs, traitement en urgence de certains dossiers,...).

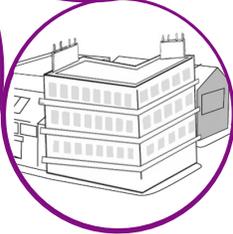
Le recours à l'outil informatique est important.

### RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES ET/OU EXTERNES

En interne, il est en relation avec le responsable de son service mais également avec les autres secteurs.



Secrétaire /  
Assistant



### ACTIVITÉS COMMUNES (CŒUR DE MÉTIER), REGROUPEES EN DOMAINES D'ACTIVITÉS

#### Accueil et information

- Accueillir les visiteurs, les renseigner et les orienter
- Réceptionner les appels téléphoniques, transmettre les communications, prendre les messages
- Contribuer à la transmission des informations et à la communication interne

#### Planification des activités

- Assurer la prise de rendez-vous, l'organisation des plannings
- Prendre en charge l'organisation des déplacements (réservations, transports, hébergement)

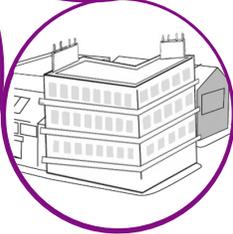
#### Gestion administrative

- Réceptionner, trier et enregistrer le courrier
- Diffuser le courrier aux personnes concernées
- Faire des rédactions de lettre ou de notes (courriers, notes de service,...)
- Faire de la saisie et de la mise en forme de documents administratifs, tableaux, rapports
- Prendre en charge certains travaux de gestion courante (remboursement de frais,...)
- Assurer la gestion de commandes de fournitures

#### Classement et gestion de l'information

- Organiser et effectuer le classement et l'archivage des documents
- Effectuer la reprographie de documents

Secrétaire /  
Assistant



### COMPÉTENCES

#### Savoirs théoriques et procéduraux

- Avoir des connaissances en bureautique

#### Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Savoir utiliser le(s) système(s) d'informatique de gestion de l'entreprise
- Savoir gérer et transmettre l'information
- Savoir rédiger et mettre en forme des documents
- Savoir contrôler, déceler et rectifier des erreurs
- Savoir organiser un planning de rendez-vous
- Savoir gérer des communications téléphoniques
- Savoir accueillir et répondre aux demandes d'information
- Savoir utiliser les outils d'informatique/ bureautique pour la mise en forme de documents, le classement et la recherche d'information

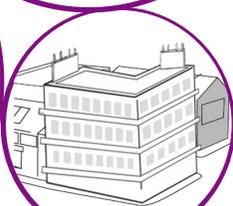
#### Compétences relationnelles et comportementales

- Être bien organisé
- Savoir respecter des consignes
- Savoir être à l'écoute et avoir le sens du service
- Faire preuve de disponibilité
- Avoir une bonne aisance relationnelle
- Savoir rendre compte

### ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Le métier est présent dans tous les types de magasins, il y a peu de variation d'activités.

### Gestionnaire administratif



#### AUTRES APPELLATIONS DU MÉTIER :

Employé administratif,  
employé de gestion

#### DÉFINITION DU MÉTIER

Le gestionnaire administratif gère les dossiers relatifs à l'organisation et à l'administration générale de l'entreprise, la gestion budgétaire, la gestion des commandes et des stocks de fournitures de bureau. Il contribue à la réalisation de tableaux de bord de gestion, en lien avec le service comptable.

#### ACCÈS AU MÉTIER

Un accès en tant que débutant à partir d'une formation administrative ou de gestion (niveau Bac + 2 généralement) est possible. La promotion interne de personnes venant du secrétariat, ou d'une fonction d'assistance administrative ou de gestion est possible, avec une formation continue.

#### CONDITIONS DE TRAVAIL

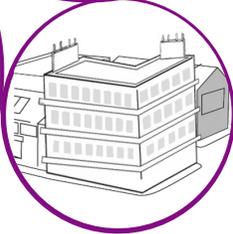
Il s'agit d'un emploi de bureau.

#### RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES ET/OU EXTERNES

En interne, le gestionnaire administratif est en relation avec le responsable administratif, avec les équipes d'autres services commerciaux et/ou administratifs et/ou comptables.

Il peut occasionnellement être en relation externe avec les services et organismes de l'administration (organismes de sécurité sociale, services fiscaux,...).

### Gestionnaire administratif



#### ACTIVITÉS COMMUNES (CŒUR DE MÉTIER), REGROUPÉES EN DOMAINES D'ACTIVITÉS

##### Gestion administrative

- Réaliser l'enregistrement et le traitement de documents administratifs et comptables
- Faire le suivi de la comptabilité courante
- Classer et traiter de documents (bordereaux, factures, bons de commandes,...)
- Vérifier des documents administratifs
- Répondre à des demandes d'informations administratives et comptables
- Assurer la gestion de fournitures, de petit matériel (passation des commandes, suivi de la facturation et du paiement)
- Tenir à jour des fichiers et registres de l'entreprise.
- Réaliser des tableaux de bord administratifs et de gestion

#### ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

Selon la taille de la structure, le périmètre des activités en charge peut intégrer :

- La gestion du personnel au quotidien dans le magasin
- L'enregistrement et le contrôle des éléments de paie
- Le respect des procédures administratives
- La prise en charge et le suivi des procédures disciplinaires
- La gestion administrative des entrées et sorties de marchandises du magasin.

### COMPÉTENCES

#### Savoirs théoriques et procéduraux

- Avoir des connaissances de base en gestion
- Avoir des connaissances des outils informatiques, de bureautique et de gestion

#### Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Savoir utiliser le(s) système(s) d'informatique de gestion de l'entreprise
- Savoir présenter et analyser des documents administratifs, comptables ou de gestion
- Savoir utiliser le système informatique de gestion de l'entreprise
- Savoir appliquer les procédures administratives et budgétaires de l'entreprise
- Savoir élaborer des tableaux de bord de gestion ou de comptabilité

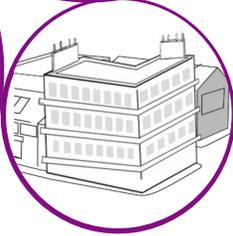
#### Compétences relationnelles et comportementales

- Être rigoureux
- Être organisé et méthodique
- Savoir respecter des procédures
- Faire preuve de vigilance, être capable de mesurer les risques et d'alerter son supérieur au regard de certains indicateurs comptables ou de gestion

### ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

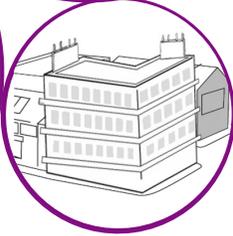
Le gestionnaire administratif peut exercer au siège de l'entreprise, ou le cas échéant dans les services administratifs des magasins, auquel cas il a généralement une fonction plus polyvalente.

Gestionnaire  
administratif





Responsable  
d'équipe  
administrative



### AUTRES APPELLATIONS DU MÉTIER :

Chef de bureau, chef d'équipe,  
responsable de bureau administratif

### DÉFINITION DU MÉTIER

Le responsable d'équipe administrative encadre une équipe. Il gère les dossiers relatifs à l'organisation et à l'administration générale de l'entreprise, la gestion budgétaire, la gestion des commandes et des stocks de fournitures de bureau. Il élabore des tableaux de bord de gestion, en lien avec le service comptable.

### ACCÈS AU MÉTIER

Ce métier se fait souvent par promotion interne suite à une expérience de plusieurs années de gestionnaire associée à un potentiel de management d'équipe.

Un accès en tant que débutant à partir d'une formation administrative ou de gestion (niveau Bac+2 minimum) est possible.

### CONDITIONS DE TRAVAIL

Il s'agit d'un emploi de back-office.

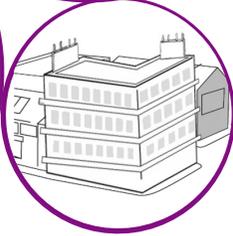
### RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES ET/OU EXTERNES

En interne, le responsable d'équipe administrative est en relation avec le responsable administratif, avec les équipes d'autres services commerciaux et/ou administratifs et/ou comptables.

Il peut occasionnellement être en relation externe avec les services et organismes de l'administration (organismes de sécurité sociale, services fiscaux,...).



Responsable  
d'équipe  
administrative



### ACTIVITÉS COMMUNES (CŒUR DE MÉTIER), REGROUPEES EN DOMAINES D'ACTIVITÉS

#### Management

- Organiser et planifier le travail de son équipe
- Définir les priorités
- Conseiller techniquement son équipe
- Évaluer le travail de ses collaborateurs et formuler des propositions pour le développement des compétences
- Contrôler la réalisation des activités de son équipe
- Participer au recrutement des gestionnaires
- Former son équipe sur les nouvelles procédures administratives
- Organiser des réunions d'équipe

#### Gestion administrative

- Vérifier l'enregistrement et le traitement de documents administratifs et comptables.
- Faire le suivi de la comptabilité courante
- Vérifier des documents administratifs
- Répondre à des demandes d'informations administratives et comptables
- Contrôler l'application des procédures
- Contrôler la tenue des fichiers et des registres
- Réaliser des tableaux de bord administratifs et de gestion

Responsable  
d'équipe  
administrative



### COMPÉTENCES

#### Savoirs théoriques et procéduraux

- Avoir des connaissances en gestion
- Avoir des connaissances des outils informatiques, de bureautique et de gestion
- Connaître les procédures de son domaine et la réglementation

#### Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Savoir présenter et analyser des documents administratifs, comptables ou de gestion.
- Savoir utiliser le(s) système(s) d'informatique de gestion de l'entreprise
- Maîtriser les procédures administratives et budgétaires de l'entreprise et savoir les contrôler de manière adaptée
- Savoir élaborer des tableaux de bord de gestion ou de comptabilité
- Savoir analyser les données en relation avec son domaine de compétence afin de faire évoluer les méthodes de travail

#### Compétences relationnelles et comportementales

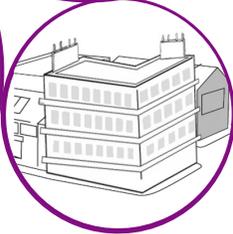
- Être rigoureux dans son mode de contrôle
- Être organisé et méthodique
- Être vigilant sur le respect des procédures
- Faire preuve de vigilance, être capable de mesurer les risques et d'alerter son directeur au regard de certains indicateurs comptables ou de gestion

### ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Le responsable d'équipe administrative peut exercer au siège de l'entreprise, ou le cas échéant dans les services administratifs des magasins.



Directeur  
administratif



### AUTRES APPELLATIONS DU MÉTIER :

Responsable administratif

### DÉFINITION DU MÉTIER

Le directeur administratif est chargé d'organiser et de superviser les services administratifs. Il contribue à diffuser les informations administratives générales auprès des services. Il assure la gestion administrative courante ainsi que le suivi de l'activité.

### ACCÈS AU MÉTIER

L'accès au métier s'effectue principalement par la promotion interne de cadres expérimentés (adjoint administratif, comptable,...), ou plus rarement par le recrutement de jeunes diplômés (écoles supérieures de commerce ou de gestion ou formation universitaire, éventuellement complétée par une formation comptable supérieure comme le DECS) et d'une expérience minimum en entreprise.

### CONDITIONS DE TRAVAIL

L'activité est soumise à des contraintes (nombreuses réunions internes et externes) et nécessite de gérer le temps. Par sa position hiérarchique, son degré d'implication et sa polyvalence, le métier impose de se tenir constamment informé sur l'environnement économique et de s'adapter en permanence aux évolutions de l'entreprise.

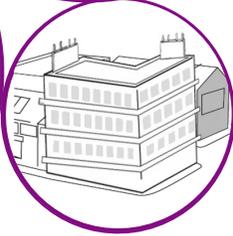
### RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES ET/OU EXTERNES

En interne, relations avec le directeur (siège, ou directeur de magasin selon le cas), le responsable comptabilité, la direction des ressources humaines, les managers, les collaborateurs des équipes administratives.

En externe, relation avec les services et organismes de l'administration (organismes de sécurité sociale, services fiscaux,...).



Directeur  
administratif



### ACTIVITÉS COMMUNES (CŒUR DE MÉTIER), REGROUPEES EN DOMAINES D'ACTIVITÉS

#### Gestion administrative

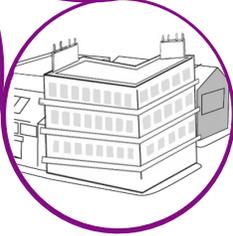
- Rédiger et diffuser des notes administratives auprès des services
- Superviser l'établissement et le suivi de documents administratifs
- Participer à la préparation des budgets, au contrôle et suivi de la réalisation budgétaire (en lien avec le responsable comptabilité et avec le responsable financier)
- Éditer, créer et mettre à jour des tableaux de bord sur ERP (Enterprise Resource Planning )/SAP (progiciels de gestion intégrée : commandes, factures, feuilles de paie,...)
- Effectuer le reporting
- Animer ou participer à des réunions
- Coordonner les acteurs concernés par la chaîne ERP/SAP
- Signer les ordres de commandes de prestations, marchandises, factures de frais généraux
- Élaborer des documents légaux, réglementaires

#### Management

- Recruter les collaborateurs des services administratifs
- Organiser et planifier le travail des équipes administratives
- Évaluer les collaborateurs des services administratifs, et formuler des propositions pour le développement des compétences
- Former les équipes sur les nouvelles procédures administratives



Directeur  
administratif



### COMPÉTENCES

#### Savoirs théoriques et procéduraux

- Connaissance d'applications informatiques de gestion (administrative, comptabilité, progiciels de gestion intégrée-ERP)
- Connaissance des règles de construction d'un budget
- Connaissance des outils et méthodes de planification budgétaire
- Connaissances de base en comptabilité générale ou analytique
- Connaissances juridiques (droit social)

#### Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Connaître et suivre l'évolution de la réglementation administrative
- Savoir établir et diffuser des procédures administratives
- Savoir animer ou participer à une démarche de projet
- Savoir superviser des équipes administratives
- Savoir gérer un budget

#### Compétences relationnelles et comportementales

- Être bien organisé, et savoir organiser le travail de ses collaborateurs
- Savoir déléguer et confier des responsabilités
- Être rigoureux, notamment dans le cadre des procédures comptables
- Savoir animer des réunions et réaliser des présentations orales

### ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Selon le cas, le métier peut s'exercer au siège de l'entreprise, ou en magasin.

Dans le premier cas, le directeur administratif peut participer au comité de direction de l'entreprise, il a alors une fonction plus stratégique.

# Comptable



### DÉFINITION DU MÉTIER

Le comptable est responsable de la tenue courante des comptes de l'entreprise. Il rassemble, coordonne et vérifie les données comptables. Il établit et présente sous forme normalisée les documents comptables légaux.

### ACCÈS AU MÉTIER

Cet emploi/métier est accessible par promotion interne à des personnes expérimentées en comptabilité, titulaires d'un diplôme comptable, complété si possible par des stages de formation qualifiants. Des débutants diplômés peuvent postuler s'ils justifient de stages en entreprise ou en cabinet. Les diplômes requis vont, selon la nature des postes, du brevet professionnel option comptabilité aux diplômes d'études supérieures en comptabilité ou de la filière d'expertise comptable. Une expérience professionnelle dans un secteur plus ou moins précis est la plupart du temps demandée. Des formations de perfectionnement permettent aux professionnels de valoriser leur polyvalence, ou leur spécialisation selon les cas. L'ancienne filière DECS (Diplôme d'études comptables supérieures) est encore très recherchée.

### CONDITIONS DE TRAVAIL

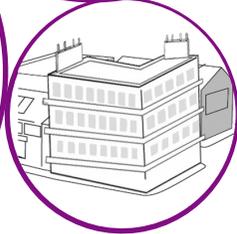
L'activité peut être soumise à des variations saisonnières, compte tenu de pics d'activité au moment de la clôture des comptes.

### RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES ET/OU EXTERNES

En interne, relations avec le responsable comptabilité, le responsable gestion/finance/trésorerie, les contrôleurs de gestion, le service de la paie, les services administratifs,... En externe, relation avec les commissaires aux comptes, les services et administrations (services fiscaux,...), les organismes financiers, voire occasionnellement les fournisseurs et clients.

## ACTIVITÉS COMMUNES (CŒUR DE MÉTIER), REGROUPEES EN DOMAINES D'ACTIVITÉS

Comptable



### Comptabilité générale

- Élaborer les états comptables de l'entreprise (comptabilité analytique par produit, secteur d'activité, services,...).
- Participer à l'élaboration des comptes consolidés le cas échéant (groupe).
- Saisir et contrôler les écritures comptables clients et fournisseurs :
  - gestion de la facturation clients (factures, recouvrement des créances, garanties bancaires, suivi des encaissements,...),
  - suivi des comptes fournisseurs (paiements...),
  - saisie des écritures de TVA.
- Alerter le responsable comptabilité en cas de litiges clients ou fournisseurs
- Effectuer la gestion de la comptabilité budgétaire (documents prévisionnels de synthèse)
- Éditer des états d'analyses mettant en exergue les indicateurs et ratios utiles
- Comptabiliser les écritures de paie, éventuellement via le transfert informatique du logiciel de paie vers la comptabilité. Établir le cas échéant les fiches de paie et les versements de salaires
- Suivre l'audit des comptes avec les commissaires aux comptes

### Élaboration du bilan et du compte de résultat

- Élaborer le bilan et le compte de résultat
- Calculer le résultat fiscal et l'impôt sur les sociétés
- Élaborer la liasse fiscale et les annexes

### Déclarations fiscales et sociales

- Calculer et réaliser les déclarations fiscales mensuelles et annuelles : TVA, taxe professionnelle,...
- Établir les déclarations sociales mensuelles ou trimestrielles et les récapitulatifs annuels

### Suivi de la trésorerie

- Effectuer la gestion de la trésorerie courante (comptes bancaires, placements, crédits,...)
- Suivre les relations courantes avec les établissements bancaires
- Établir des prévisions de trésorerie, des tableaux de bord nécessaires à la gestion prévisionnelle de l'entreprise

## COMPÉTENCES

### Savoirs théoriques et procéduraux

- Connaissances des techniques comptables
- Connaissances dans le domaine de la fiscalité
- Connaissance des outils informatiques appliqués à la comptabilité

### Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Savoir établir les différents états comptables de l'entreprise
- Savoir gérer la facturation clients et fournisseurs
- Savoir établir des déclarations fiscales et sociales
- Savoir établir des prévisions de trésorerie
- Savoir établir et analyser des tableaux de bord comptables
- Savoir présenter et expliciter les indicateurs et ratios comptables

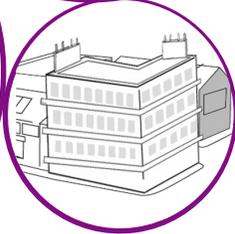
### Compétences relationnelles et comportementales

- Savoir se conformer à des processus rigoureux de traitement des données chiffrées.
- Savoir respecter la confidentialité des informations traitées
- Savoir faire preuve de disponibilité et d'ouverture d'esprit afin de communiquer avec tous les salariés de l'entreprise

## ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

L'emploi/métier s'exerce de façon variée selon la taille et l'organisation de l'entreprise. L'activité est plus polyvalente dans les magasins plus petits, qui peuvent comporter un poste de comptable unique. Elle se spécialise et se hiérarchise au fur et à mesure que la taille de l'établissement augmente.

Comptable



## Responsable comptabilité



### AUTRES APPELLATIONS DU MÉTIER :

Directeur de la comptabilité,  
directeur des services comptables

### DÉFINITION DU MÉTIER

Le responsable comptabilité garantit la fiabilité des comptes de l'entreprise et leur suivi. Il est responsable de la production des états comptables de l'entreprise et de la bonne application des normes comptables. Il gère l'équipe du service comptabilité et participe, en lien avec la direction financière et/ou le contrôle de gestion, à l'analyse de la situation financière et comptable de l'entreprise.

### ACCÈS AU MÉTIER

L'accès à l'emploi nécessite un diplôme supérieur en comptabilité (DPECF, DECF (Diplôme d'Études Comptables et Financières), grande école de commerce, avec DECF, DESCF (Diplôme d'Études Supérieures Comptables et Financières) ainsi qu'une expérience professionnelle d'au moins 5 à 10 ans comme expert-comptable ou comme chef comptable ou comptable principal dans une grande entreprise.

### CONDITIONS DE TRAVAIL

L'activité peut être soumise à des variations saisonnières, compte tenu de pics d'activité au moment de la clôture des comptes.

### RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES ET/OU EXTERNES

En interne, relations avec la direction générale, la direction commerciale, le contrôle de gestion, le service financier/ trésorerie, les services administratifs, la DRH, la direction des systèmes d'information/informatique.

En externe, relations avec les commissaires aux comptes, les services en charge de la publication des comptes officiels des entreprises, les services et administrations (services fiscaux,...), les organismes financiers, voire occasionnellement les fournisseurs.

Responsable  
comptabilité



### ACTIVITÉS COMMUNES (CŒUR DE MÉTIER), REGROUPEES EN DOMAINES D'ACTIVITÉS

#### Mise en œuvre des procédures comptables et contrôle

- Mettre en place les procédures comptables de l'entreprise
- Assurer le cas échéant leur intégration dans le système d'informatique de gestion (ou PGI) de l'entreprise
- Étudier et faire évoluer les procédures comptables afin de garantir le traitement correct de toutes les opérations
- Collaborer avec les contrôleurs de gestion pour analyser et optimiser ces procédures

#### Clôture des comptes

- Organiser avec le contrôle de gestion les calendriers de clôtures mensuelles ou trimestrielles des comptes, bases de reporting d'activité de l'entreprise
- Revoir les estimations et corrections de clôtures
- Suivre et gérer les relations avec le(s) commissaire(s) aux comptes : définir les plannings d'audit des comptes ; justifier auprès des commissaires aux comptes les écritures d'inventaires et les principaux retraitements de clôtures des comptes

#### Analyse et information

- Production de l'information financière légale : valider les arrêtés comptables et les principaux choix en matière de clôture. Contrôler et vérifier leur élaboration dans les délais légaux
- Assurer le lien avec le responsable finances/ contrôle de gestion et le service trésorerie pour le suivi des relations bancaires : sécurisation des flux financiers, échanges de données informatisées, garantie de la comptabilisation des écritures de banques,...

#### Management, organisation et encadrement

- Déterminer et mettre en place la structure de l'organisation comptable
- Définir les calendriers des échéances légales et financières à respecter
- Recruter les collaborateurs, suivre leur potentiel afin d'optimiser leur progression, leur implication et leur comportement dans l'équipe

Responsable  
comptabilité



## COMPÉTENCES

### Savoirs théoriques et procéduraux

- Connaissance approfondie des techniques et procédures comptables
- Connaissance des outils informatiques de gestion
- Connaissances en contrôle de gestion
- Connaissances dans le domaine financier et trésorerie

### Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Savoir élaborer des procédures comptables
- Savoir participer à l'intégration des procédures comptables dans le PGI de l'entreprise
- Savoir organiser la clôture des comptes
- Connaître les obligations en matière d'information légale comptable et financière
- Savoir organiser et suivre les relations avec les commissaires aux comptes

- Savoir établir des relations, procédures de travail et d'échanges de données sécurisées avec les organismes financiers
- Savoir effectuer un reporting, commenter et analyser les principaux indicateurs comptables auprès de la direction générale de l'entreprise

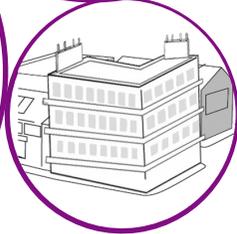
### Compétences relationnelles et comportementales

- Faire preuve de rigueur dans le respect des procédures comptables
- Être organisé et méthodique
- Capacités d'encadrement et d'animation d'équipes
- Qualités de discrétion sur l'ensemble de l'information stratégique et financière

## ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Le métier varie en fonction de la taille de l'entreprise, et des liens organisationnels avec le service finance/ trésorerie et le contrôle de gestion, qui peuvent modifier le périmètre de la fonction. Le métier peut varier également selon le rattachement ou non du magasin à un groupe, nécessitant alors l'application de normes groupes et la production d'une information spécifique destinée au groupe avant consolidation des comptes.

## Contrôleur de gestion



### AUTRES APPELLATIONS DU MÉTIER :

Contrôleur budgétaire, contrôleur financier,  
contrôleur de gestion central

### DÉFINITION DU MÉTIER

Le contrôleur de gestion aide au pilotage opérationnel et stratégique de l'entreprise en élaborant des outils d'analyse économique et financière. Il élabore des tableaux de bord de suivi et d'analyse de l'activité, des résultats, des indicateurs financiers, participe à l'élaboration de l'information financière et identifie des leviers d'amélioration des résultats de l'entreprise.

### ACCÈS AU MÉTIER

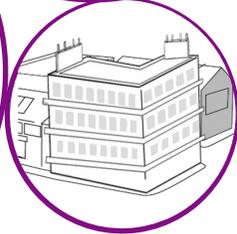
Un diplôme supérieur de niveau licence ou master en contrôle de gestion est fréquemment exigé (École supérieure de commerce) ou un diplôme en comptabilité DESCF (Diplôme d'Études Supérieures Comptables et Financières) voire une double formation technique et gestion (école d'ingénieur et Master 2 en gestion). L'emploi est accessible à un débutant, ou à une personne ayant 2 à 5 ans d'expérience en audit externe.

### CONDITIONS DE TRAVAIL

La charge de travail peut être soumise à des variations en raison des exigences et attentes de la direction générale liées au pilotage stratégique.

### RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES ET/OU EXTERNES

En interne, il est en relation avec le responsable gestion/ finance/trésorerie, le responsable comptabilité, le(s) comptable(s), mais aussi la direction commerciale, la direction marketing, la direction des systèmes d'information et occasionnellement la DRH et les services administratifs. En externe, avec les organismes financiers.



Contrôleur de  
gestion

## ACTIVITÉS COMMUNES (CŒUR DE MÉTIER), REGROUPEES EN DOMAINES D'ACTIVITÉS

### Élaboration des documents budgétaires

- Collecter, analyser et synthétiser les données budgétaires venant des départements opérationnels
- Établir le budget prévisionnel
- Produire les documents de synthèse budgétaire
- Intégrer les éléments budgétaires aux grilles de suivi des résultats mensuelles ou trimestrielles

### Suivi des procédures et outils de gestion

- Renseigner les outils de reporting, tableaux de bord et indicateurs destinés à la direction générale
- Mettre en place et améliorer les procédures de gestion et d'optimisation des flux d'information financière : en garantir la fiabilité

### Analyse, reporting et prévision

- Concevoir et établir les tableaux de bord de l'activité hebdomadaires, mensuels ou trimestriels. Utiliser le cas échéant l'ERP (Enterprise Resource Planning) de l'entreprise
- Obtenir et collecter toute information susceptible d'agir sur le résultat de l'entreprise ; la traduire en éléments financiers
- Analyser mensuellement les performances de l'entreprise par l'analyse des écarts des résultats par rapport aux budgets et objectifs
- Rédiger des synthèses de commentaires de l'activité.
- Déterminer les zones d'optimisation et aider les responsables opérationnels à améliorer le résultat
- Établir des prévisions de fin d'année sur la base des budgets corrigés des événements de la période en cours



Contrôleur de gestion

## ACTIVITÉS COMMUNES (CŒUR DE MÉTIER), REGROUPÉES EN DOMAINES D'ACTIVITÉS (SUITE)

### Prévisions de trésorerie

- Établir le budget de trésorerie détaillé à partir des données budgétaires d'exploitation
- Analyser les écarts avec les flux réels et réviser les prévisions à court terme
- Réaliser le plan à moyen terme
- Construire les principaux états financiers prévisionnels en projetant les résultats actuels de l'entreprise, les estimations de l'année en cours et les objectifs stratégiques à court et moyen terme (3 ans) définis par la direction générale

### Suivi et contrôle des clôtures comptables

- Effectuer les rapprochements entre les états de la comptabilité et les résultats provenant des reporting et tableaux de bord
- Fournir à la comptabilité les éléments extra-comptables à intégrer dans les résultats pour une meilleure conformité à la réalité économique de l'activité
- Contrôler les règles de consolidation des comptes

## COMPÉTENCES

### Savoirs théoriques et procéduraux

- Connaissance approfondie en gestion et en techniques d'analyse financière
- Maîtrise de l'utilisation des outils informatiques de gestion : tableurs, bases de données, ERP (Enterprise Resource Planning)...
- Bonne culture comptable
- Maîtrise de l'anglais

### Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Connaître les procédures de contrôle de gestion

- Connaître les procédures d'élaboration et d'analyse budgétaire
- Savoir alimenter et analyser des tableaux de bord et indicateurs de gestion et financiers
- Savoir analyser le compte de résultat de l'entreprise et identifier des marges de progrès
- Savoir analyser la trésorerie de l'entreprise et optimiser la stratégie financière
- Savoir établir des prévisions budgétaires et de trésorerie
- Savoir identifier des éléments d'amélioration de la rentabilité financière et de la fiscalité



Contrôleur de  
gestion

### COMPÉTENCES (SUITE)

#### Compétences relationnelles et comportementales

- Très bonne organisation, sens de l'anticipation et de la planification
- Esprit d'analyse et de synthèse
- Curiosité et goût pour la recherche et l'analyse d'information
- Capacité à travailler en équipe (services opérationnels, comptabilité,...)
- Disponibilité et forte capacité de travail

### ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Le métier varie essentiellement en fonction de la taille du magasin, de la position centrale (siège) ou non du contrôleur de gestion. Au siège d'un grand magasin, il effectuera des collectes d'informations financières et comptables auprès des entreprises ou filiales du groupe, de consolidation des tableaux de bord et se tournera vers la construction de l'information financière de synthèse et de prévision destinée à la direction générale et aux actionnaires.

Dans un grand magasin (en établissement), il sera plutôt chargé de la mise en place des procédures, de collecte et de consolidation, de contrôles comptables, de suivi et d'anticipation budgétaire.

Responsable  
finances/  
gestion/  
trésorerie



### AUTRES APPELLATIONS DU MÉTIER :

Responsable de gestion,  
responsable trésorerie,  
directeur financier

### DÉFINITION DU MÉTIER

Le responsable finance/gestion/trésorerie conduit la politique financière de l'entreprise et supervise le contrôle de gestion. Il contrôle et analyse les résultats de l'entreprise, préconise les orientations financières stratégiques et contribue à définir la politique d'investissement et de croissance. Il assure le cas échéant la communication financière destinée aux actionnaires et partenaires ou analystes financiers.

### ACCÈS AU MÉTIER

Une formation supérieure de niveau Bac + 5 (grande école de commerce ou de gestion, master en finance) est généralement requise pour la fonction, idéalement complétée par une formation comptable DECF (Diplôme d'Études Comptables et Financières), DESCF (Diplôme d'Études Supérieures Comptables et Financières).

Le poste nécessite une expérience professionnelle de 5 à 10 ans dans une fonction équivalente.

### CONDITIONS DE TRAVAIL

Une forte disponibilité est nécessaire, l'emploi étant souvent l'un des métiers stratégiques de l'entreprise, en lien permanent avec la direction générale.

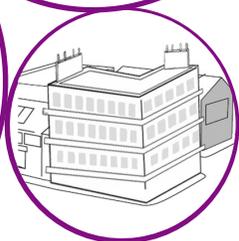
### RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES ET/OU EXTERNES

En interne, relation avec la direction générale de l'entreprise, avec les services administratifs, avec le responsable de la comptabilité, la direction commerciale, la direction marketing, la DRH, la direction des systèmes d'information/informatique.

En externe, relations avec les organismes financiers, avec les services en charge de la publication des comptes officiels des entreprises, les services et administrations (services fiscaux,...).

### ACTIVITÉS COMMUNES (CŒUR DE MÉTIER), REGROUPEES EN DOMAINES D'ACTIVITÉS

Responsable  
finances/  
gestion/  
trésorerie



#### Contrôle de gestion

- Superviser le contrôle de gestion
- Définir les méthodologies de construction budgétaire et les faire appliquer par les opérationnels non financiers
- Organiser la collecte et l'analyse des données budgétaires venant des départements opérationnels
- Élaborer et mettre en place les outils de reporting, opérations de contrôle et indicateurs destinés à la direction générale
- Mettre en place et améliorer les procédures de gestion et d'optimisation des flux d'information financière et en garantir la fiabilité

#### Trésorerie

- Garantir la sécurité des flux financiers
- Élaborer les plans de financement de l'entreprise et valider les budgets de trésorerie qui permettront d'anticiper les besoins de financements externes à court ou moyen terme
- Encadrer le trésorier dans le suivi de la position de trésorerie et l'analyse des écarts constatés par rapport aux prévisions

#### Production de l'information financière

- Élaborer le budget et le plan de l'entreprise, le cas échéant en conformité avec les choix stratégiques de l'actionnaire et de la direction générale
- Préparer les résultats trimestriels ou mensuels et analyser les écarts par rapport au budget
- Produire les états financiers destinés aux instances légales et de contrôle des entreprises
- Concevoir et rédiger les commentaires concernant les résultats de l'entreprise

#### Relations bancaires

- Évaluer les besoins de financements de l'entreprise et rechercher les concours financiers bancaires les plus adaptés
- Suivre et adapter ces concours à l'évolution des marchés financiers

### ACTIVITÉS COMMUNES (CŒUR DE MÉTIER), REGROUPÉES EN DOMAINES D'ACTIVITÉS

#### Management, organisation et encadrement

- Déterminer et mettre en place la structure de l'organisation du contrôle de gestion, finance/trésorerie
- Définir les calendriers des échéances légales et financières à respecter
- Recruter les collaborateurs, suivre leur potentiel afin d'optimiser leur progression, leur implication et leur comportement dans l'équipe

#### Suivi de l'activité comptable et financière

- Veiller à l'application des normes comptables de l'entreprise (ou du groupe), et en analyser les conséquences fiscales
- Valider les arrêtés comptables et les principaux choix en matière de clôture, en lien avec le responsable de la comptabilité
- Valider les choix fiscaux avec le fiscaliste, les commissaires aux comptes et les auditeurs

### COMPÉTENCES

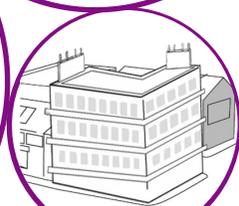
#### Savoirs théoriques et procéduraux

- Connaissance approfondie des techniques comptables et financières et du contrôle de gestion
- Connaissance des outils informatiques de gestion
- Anglais fréquemment demandé, notamment pour les entreprises dépendant de groupes internationaux

#### Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Savoir élaborer un budget et un plan de financement
- Savoir élaborer une stratégie financière pour l'entreprise (gestion de la trésorerie, optimisation des placements financiers, fiscalité)
- Savoir élaborer des procédures de contrôle de gestion
- Savoir suivre, analyser et interpréter des indicateurs de gestion ou financiers
- Savoir anticiper et « être en veille » sur l'information financière
- Savoir rédiger des notes de synthèse financière

Responsable  
finances/  
gestion/  
trésorerie



### COMPÉTENCES (SUITE)

#### Compétences relationnelles et comportementales

- Capacités d'encadrement et d'animation d'équipes
- Capacité à travailler en équipe (avec les services administratifs, comptables, commerciaux,...)
- Forte réactivité et capacité d'anticipation
- Capacités de décision et sens des responsabilités compte tenu des engagements à prendre
- Savoir déléguer certaines activités opérationnelles
- Rigueur, méthode, respect des normes et procédures comptables et financières

### ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

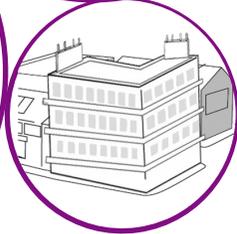
Le métier varie en fonction de la taille et de l'organisation de l'entreprise. Lorsque les entreprises appartiennent à un groupe centralisé, la fonction est davantage soumise au contrôle des actionnaires, et davantage tournée vers la stratégie et l'information financières.

Le métier nécessite alors une maîtrise plus importante des techniques financières.

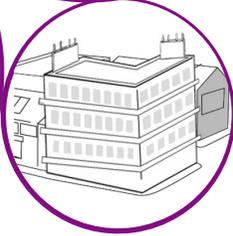
Pour les entreprises plus autonomes, la fonction est davantage orientée vers les activités plus opérationnelles du contrôle de gestion, de l'optimisation des moyens budgétaires et financiers de l'entreprise, de l'amélioration de la rentabilité.

Le métier varie aussi en fonction de l'importance des équipes sous sa responsabilité (finance, trésorerie, contrôle de gestion), qui permettent une délégation de tâches opérationnelles plus ou moins grande.

Responsable  
finances/  
gestion/  
trésorerie



# Informaticien



### AUTRES APPELLATIONS DU MÉTIER :

Chargé d'études,  
analyste programmeur,  
informaticien d'application

### DÉFINITION DU MÉTIER

L'informaticien participe au développement et à la maintenance des applications informatiques, en assurant l'analyse fonctionnelle, la conception technique, le codage dans le respect des normes et standard en vigueur au niveau du siège ou du magasin. Il peut participer également aux études préalables et à l'élaboration de cahiers des charges. Son activité est plus ou moins polyvalente selon la taille de l'équipe informatique.

### ACCÈS AU MÉTIER

Ce métier est accessible à partir de formations de niveaux III et II (Bac + 2 à Bac + 4) en informatique. Il reste accessible à des praticiens expérimentés d'autant plus lorsqu'ils ont une pratique liée au domaine applicatif ou au système d'exploitation utilisé dans le magasin.

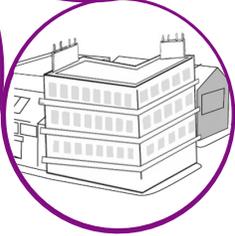
### CONDITIONS DE TRAVAIL

Le métier s'effectue le plus souvent sur un ordinateur. Il peut être soumis à des variations de charge selon les phases de développement.

### RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES ET/OU EXTERNES

En interne, les relations se font avec l'ensemble du personnel informatique mais occasionnellement avec toutes les autres entités. En externe, des relations peuvent avoir lieu avec des fournisseurs ou des sous-traitants.

Informaticien



### ACTIVITÉS COMMUNES (CŒUR DE MÉTIER), REGROUPEES EN DOMAINES D'ACTIVITÉS

#### Développement et maintenance informatique

- Réaliser la programmation de travaux informatiques
- Assurer les tests des programmes développés
- Participer à la maintenance des applications informatiques

#### Rédaction

- Participer à la rédaction de dossiers techniques
- Participer à la rédaction de cahiers des charges

### COMPÉTENCES

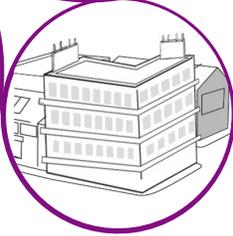
#### Savoirs théoriques et procéduraux

- Bien connaître l'anglais technique
- Connaître les méthodes de programmation
- Connaître les techniques de gestion de projets informatiques
- Maîtriser les outils informatiques utilisés
- Connaître l'ensemble des normes et standard en vigueur

#### Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Maîtriser le domaine applicatif
- S'adapter de manière permanente aux nouvelles technologies
- Développer des liaisons techniques avec son environnement de travail
- Maîtriser des méthodes de raisonnements formels et abstraits
- Savoir rédiger des manuels utilisateurs
- Bien appréhender les besoins des utilisateurs

Informaticien



### COMPÉTENCES (SUITE)

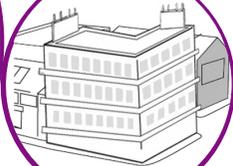
#### Compétences relationnelles et comportementales

- Être rigoureux dans ses développements
- Avoir de la méthode
- Bien communiquer avec les utilisateurs
- Appréhender un travail collectif

### ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

La part de développement peut varier d'une structure à l'autre. L'informaticien d'étude peut être plus ou moins centré sur la maintenance des applications.

# Assistant micro- informatique



### DÉFINITION DU MÉTIER

L'assistant micro-informatique apporte une assistance technique. Il est chargé de gérer les problèmes rencontrés par les utilisateurs notamment lors des phases d'installation et de mises à jour des produits ou d'anomalies. Il intervient sur tous les équipements de back-office mais également sur les réseaux des caisses.

### ACCÈS AU MÉTIER

Ce métier est accessible à partir d'un niveau Bac à Bac + 3.  
Les diplômes de type BTS ou DUT sont appréciés.

### CONDITIONS DE TRAVAIL

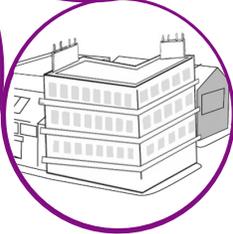
Le métier s'effectue le plus souvent sur un ordinateur. Il peut être soumis à des variations de charge selon les problèmes techniques rencontrés.

### RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES ET/OU EXTERNES

En interne, les relations se font avec l'ensemble du personnel informatique mais occasionnellement avec toutes les autres entités.

En externe, des relations peuvent avoir lieu avec des fournisseurs ou des sous-traitants.

Assistant  
micro-  
informatique



### ACTIVITÉS COMMUNES (CŒUR DE MÉTIER), REGROUPEES EN DOMAINES D'ACTIVITÉS

#### Assistance

- Assister les utilisateurs
- Diagnostiquer les causes de dysfonctionnements décrits
- Suivre les procédures techniques
- Mettre en œuvre les mesures correctives prévues
- Rédiger des procédures techniques
- Assurer le suivi de son activité
- Participer à l'animation de formation

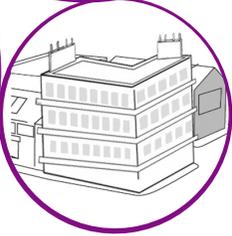
### COMPÉTENCES

#### Savoirs théoriques et procéduraux

- Connaître l'anglais technique
- Maîtriser les outils informatiques utilisés
- Connaître l'ensemble des équipements logiciels et matériels (réseaux, périphériques, ordinateurs,...)
- Connaître les procédures techniques

#### Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Maîtriser le domaine applicatif
- S'adapter de manière permanente aux nouvelles technologies
- Suivre les normes, méthodes, outils et procédures afin de diagnostiquer le problème
- Suivre les procédures et analyser les résultats de la recherche
- Savoir intervenir rapidement afin de limiter les incidences pour les utilisateurs
- Contrôler et valider avec les utilisateurs la remise en fonction



Assistant  
micro-  
informatique

### COMPÉTENCES (SUITE)

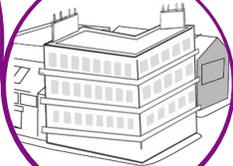
#### Compétences relationnelles et comportementales

- Avoir de la méthode dans son diagnostic
- Savoir reformuler le problème identifié par les utilisateurs
- Bien appréhender le problème de l'utilisateur
- Être réactif afin de minimiser le temps de dysfonctionnement
- Montrer à l'utilisateur que le problème est pris en charge

### ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Selon la taille du magasin, les matériels informatiques peuvent être plus ou moins nombreux et selon l'activité, plus ou moins complexes à gérer. Cette activité peut être gérée à distance par téléphone ou mail.

### Responsable/ Directeur informatique



#### AUTRES APPELLATIONS DU MÉTIER :

Directeur des systèmes d'information

### DÉFINITION DU MÉTIER

Le responsable/directeur informatique participe à ou définit et met en œuvre la politique informatique en accord avec la stratégie générale du groupe. Il assure l'organisation, coordonne, suit et valide l'ensemble des activités informatiques au niveau du groupe. Selon le niveau de centralisation de la fonction, son périmètre est plus ou moins élargi à tous les projets liés au développement, aux études fonctionnelles, à la validation, à la maintenance et à l'accompagnement du personnel. Il assure l'encadrement hiérarchique des équipes informatiques et coordonne l'action des correspondants en magasin. Il participe ou procède à la définition des objectifs ou d'élaboration du plan de développement en matière de systèmes d'information.

### ACCÈS AU MÉTIER

Ce métier est accessible à partir de formations de niveaux II ou I (MIAGE, maîtrise informatique ou Master 2 informatique,...). Le diplôme d'ingénieur est souvent recherché mais on peut y accéder également à partir de diplômes d'écoles supérieures de commerce ou de gestion des NTIC. Au delà des compétences techniques, une expertise dans l'informatique du domaine fonctionnel est attendue. C'est pourquoi une expérience de plusieurs années est requise en tant que responsable de service informatique ou métier.

### CONDITIONS DE TRAVAIL

Le métier peut être soumis à de fortes variations de charge en fonction des projets ou des problèmes techniques rencontrés.

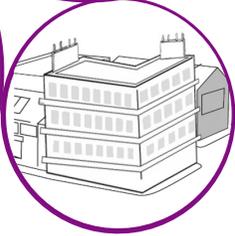
### RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES ET/OU EXTERNES

En interne, les relations se font avec l'ensemble du personnel informatique mais également avec les différentes directions.

En externe, des relations ont lieu avec les fournisseurs ou les sous-traitants.



Responsable/  
Directeur  
informatique



### ACTIVITÉS COMMUNES (CŒUR DE MÉTIER), REGROUPÉES EN DOMAINES D'ACTIVITÉS

#### Stratégie

- Contribuer à ou définir avec la direction générale la stratégie en matière de systèmes d'information
- Recueillir et étudier les besoins dans les différentes directions opérationnelles et fonctionnelles
- Définir la politique en matière de sécurité informatique
- Évaluer les investissements informatiques
- Veiller à la maîtrise des budgets
- Réaliser une veille technologique sur les évolutions des autres enseignes

#### Management

- Organiser, superviser et coordonner le travail des équipes informatiques
- Animer
- Recruter ses collaborateurs
- Évaluer les collaborateurs et s'assurer du développement de leurs compétences

#### Mise en œuvre et gestion de projet

- Déterminer les tâches à externaliser
- Assurer le suivi des prestataires ou contrôler le suivi réalisé
- Analyser les offres de sous-traitance
- Superviser l'élaboration ou réaliser des cahiers des charges
- Évaluer les prestations
- Conduire le plan d'évolution des systèmes d'information dans le cadre des budgets attribués
- Optimiser le système d'information

Responsable/  
Directeur  
informatique



### COMPÉTENCES

#### Savoirs théoriques et procéduraux

- Connaître le fonctionnement et le rôle d'un système d'information
- Connaître les applications utilisées dans l'enseigne, les principaux langages informatiques et systèmes d'exploitation
- Maîtriser les méthodologies de conduite de projet
- Maîtriser les normes de sécurité informatique
- Avoir des bases en finance et contrôle de gestion
- Avoir une bonne culture économique sur le secteur d'activité
- Maîtriser l'anglais technique

#### Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Avoir une bonne vision d'ensemble de la structure, de ses activités et des besoins des différentes directions
- Avoir une bonne connaissance du marché de la sous-traitance

- Organiser de façon optimale sa direction et le réseau de correspondants en magasin
- Garantir le dimensionnement adapté des équipes informatiques en fonction des besoins opérationnels
- Savoir piloter la gestion du budget informatique
- Assurer une veille technologique permanente
- Savoir rédiger des documents contractuels et réaliser des présentations pour la direction générale et les différentes directions

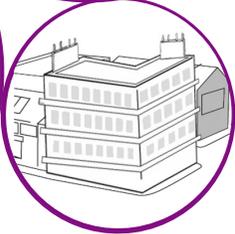
#### Compétences relationnelles et comportementales

- Avoir une forte adaptabilité afin de suivre les évolutions technologiques et optimiser le système d'information
- Avoir un sens de la négociation vis-à-vis d'acteurs internes mais également externes
- Se préserver du temps pour mener une réflexion prospective sur l'évolution de la politique informatique

### ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

L'organisation informatique entre le siège et les magasins diffère selon les enseignes.

# Gestionnaire de paie



### AUTRES APPELLATIONS DU MÉTIER :

Technicien paie,  
assistant au service du personnel

### DÉFINITION DU MÉTIER

Le gestionnaire de paie collecte, enregistre ou saisie informatiquement les données en lien direct ou indirect avec la rémunération du personnel. Il exploite, organise ces informations et il est amené à les présenter sous forme de documents de synthèse.

### ACCÈS AU MÉTIER

Le métier est accessible à partir d'un niveau Bac ou d'une formation de niveau V, CAP ou BEP, complétée par une expérience professionnelle dans un poste de même nature.

### CONDITIONS DE TRAVAIL

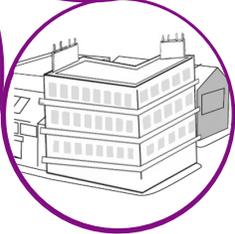
La majorité des activités sont réalisées sur ordinateur.

### RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES ET/OU EXTERNES

En interne, il est en relation avec ses collègues du service ou de la direction et avec le personnel si nécessaire. Il peut être en contact avec certains partenaires extérieurs.



Gestionnaire  
de paie



ACTIVITÉS COMMUNES (CŒUR DE MÉTIER),  
REGROUPÉES EN DOMAINES D'ACTIVITÉS

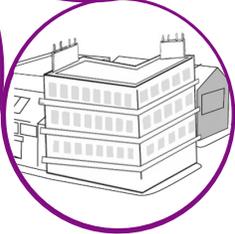
**Enregistrement et saisie**

- Enregistrer les données liées à la paie
- Saisir sur le logiciel de paie
- Exploiter les données
- Tenir à jour les documents ou les déclarations imposées
- Mettre en œuvre les procédures administratives ou législatives de son domaine
- Participer au traitement des anomalies

**Collecte des données et information**

- Rechercher et recueillir les données
- Répondre aux sollicitations du personnel sur des éléments de paie
- Présenter les données

### Gestionnaire de paie



### COMPÉTENCES

#### Savoirs théoriques et procéduraux

- Connaître les bases de la législation du travail
- Connaître le langage technique du domaine
- Connaître le logiciel de gestion de la paie

#### Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Recueillir et exploiter les données avec méthode
- Synthétiser et présenter clairement les informations
- Se tenir informé de l'évolution réglementaire et législative de son domaine

#### Compétences relationnelles et comportementales

- Respecter la confidentialité des informations traitées
- Être rigoureux et méthodique dans l'application de procédures
- Répondre de manière précise aux questions du personnel

### ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Le gestionnaire de paie peut avoir une activité plus ou moins polyvalente selon l'organisation et traiter si besoin d'autres domaines de gestion des ressources humaines.



Chargé(e)/  
Responsable de  
recrutement

### AUTRES APPELLATIONS DU MÉTIER :

Chargé de recrutement  
et de développement

### DÉFINITION DU MÉTIER

Le chargé de recrutement est rattaché au responsable/directeur des ressources humaines. Il réalise une partie ou l'ensemble du processus de recrutement. Il contribue à la gestion de la mobilité du personnel et il peut intervenir également dans la gestion de carrière de certaines catégories de personnel. En plus de cette activité, le responsable du recrutement encadre une équipe de chargé de recrutement.

### ACCÈS AU MÉTIER

Le métier est accessible à partir de formations de niveau II ou I. Un master 2 de psychologie peut être apprécié. Ce métier peut se faire par promotion interne après plusieurs années d'expérience dans un poste opérationnel.

Les exigences requises en matière d'expérience seront plus importantes pour un responsable.

### CONDITIONS DE TRAVAIL

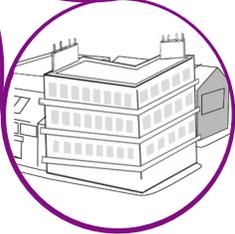
Le chargé/responsable de recrutement est amené à se déplacer.

### RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES ET/OU EXTERNES

En interne, il est plus particulièrement en relation avec l'ensemble du personnel de la direction des ressources humaines et l'encadrement. En externe, il est en contact avec les candidats et le réseau de partenaires intervenant dans le processus de recrutement (écoles, université, presse spécialisée, intermédiaires de l'emploi,...).



Chargé(e)/  
Responsable de  
recrutement



### ACTIVITÉS COMMUNES (CŒUR DE MÉTIER), REGROUPÉES EN DOMAINES D'ACTIVITÉS

#### Gestion des recrutements

- Recenser les besoins de recrutement et définir le poste et le profil du candidat
- Rédiger une annonce
- Gérer un vivier de candidatures
- Faire des recherches de candidatures
- Mener le processus de sélection des candidats (analyse de cv, conduite d'entretiens, passation de tests,...)
- Présenter les dossiers des candidats pré-sélectionnés à l'encadrement
- Réaliser une synthèse
- Faire le suivi avec l'encadrement
- Assurer un suivi du candidat dans sa phase d'intégration
- Réaliser un bilan et le reporting de son activité

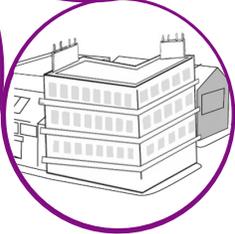
#### Gestion de la mobilité

- Centraliser les demandes et les coordonner
- Assister l'encadrement
- Conseiller le personnel dans sa gestion de carrière

### ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

Le responsable du recrutement encadre une équipe de chargés de recrutement et réalise donc toutes les activités correspondantes

Chargé(e)/  
Responsable de  
recrutement



### COMPÉTENCES

#### Savoirs théoriques et procéduraux

- Avoir des connaissances sur l'économie générale du secteur et du groupe
- Maîtriser les techniques d'entretiens et d'analyse de contenu
- Connaître les techniques de définition de postes et d'analyse du travail
- Connaître les tests et leurs usages
- Maîtriser les procédures de recherche sur internet
- Connaître le droit du travail

#### Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Savoir élaborer une définition de poste et les compétences correspondantes
- Se tenir informé de l'évolution réglementaire et législative de son domaine
- Savoir effectuer les recherches et choisir les supports de communication adaptés aux profils demandés

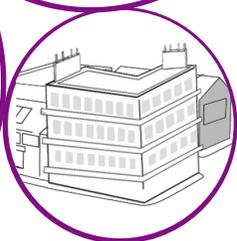
- Savoir établir un dossier sur chaque candidat et le présenter aux décideurs
- Savoir effectuer une veille sur les méthodes d'évaluation des compétences
- Savoir choisir, faire passer et interpréter des tests

#### Compétences relationnelles et comportementales

- Respecter la déontologie liée au recrutement
- Bien appréhender les profils recherchés par les opérationnels ou fonctionnels
- Savoir mener des entretiens de recrutement
- Avoir une qualité d'écoute objective
- Savoir développer et entretenir un réseau de partenaires

### ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Le chargé de recrutement travaille soit au niveau d'un magasin important, d'une direction régionale ou du siège selon le niveau de centralisation de la fonction. Il peut être amené à encadrer une équipe.



Chargé(e)/  
Responsable de  
la formation

### DÉFINITION DU MÉTIER

Le chargé/responsable de formation est rattaché au responsable/directeur des ressources humaines. Il participe au repérage des besoins en formation, en cohérence avec la politique économique et sociale du groupe et son évolution technologique. Selon son niveau de responsabilité, il participe à la mise en œuvre du plan de formation ou le construit en tenant compte des aspects humains, financiers, juridiques, organisationnels et pédagogiques. Il suit les actions de formation et évalue les effets de l'investissement formation. Il gère également, selon son niveau de responsabilité, les relations avec les partenaires professionnels et institutionnels de la formation.

### ACCÈS AU MÉTIER

Le métier est accessible à partir d'une formation de niveau II ou I. Selon le niveau de responsabilité, une expérience plus ou moins longue dans un emploi similaire sera requise au niveau d'un recrutement externe.

### CONDITIONS DE TRAVAIL

Le chargé/responsable de formation est amené à se déplacer.

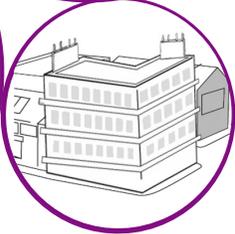
### RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES ET/OU EXTERNES

En interne, il est en relation avec l'ensemble de la direction des ressources humaines, du service ou de la direction et avec le personnel si nécessaire.

Il peut être en contact avec certains partenaires extérieurs.



Chargé(e)/  
Responsable de  
la formation



### ACTIVITÉS COMMUNES (CŒUR DE MÉTIER), REGROUPÉES EN DOMAINES D'ACTIVITÉS

#### Mise en œuvre/construction du plan de formation

- Analyser ou participer à l'analyse des besoins de formation individuels ou collectifs
- Participer à ou élaborer le plan de formation
- Réaliser des cahiers des charges d'actions de formation
- Négocier le coût de la formation avec les fournisseurs
- Gérer ou assurer le suivi des inscriptions en formation
- Prendre en charge l'organisation matériel des actions de formation
- Participer à ou animer des réunions

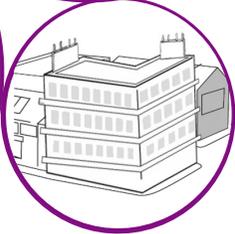
#### Évaluation

- Évaluer les effets de l'investissement formation
- Mener des analyses
- Réaliser des bilans mensuels et annuels

#### Gestion administrative, réglementaire et budgétaire

- Élaborer les dossiers formation
- Remplir les déclarations, imprimés, dossiers requis au niveau de la formation
- Rechercher les informations nécessaires et prendre les contacts auprès des services concernés
- Saisir les données des dossiers formations et les factures
- Contrôler les données
- Assurer le suivi budgétaire de la formation

Chargé(e)/  
Responsable de  
la formation



### COMPÉTENCES

#### Savoirs théoriques et procéduraux

- Connaître les procédures juridiques, financières et comptables spécifiques à la formation
- Maîtriser des outils et méthodes pédagogiques
- Connaître les techniques d'ingénierie de la formation

#### Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Gérer l'administration et le budget tout au long de la réalisation du plan de formation
- Savoir négocier l'achat de formations
- Savoir négocier avec la direction et les partenaires sociaux le contenu et le budget du plan de formation
- Savoir concevoir une action de formation
- Mettre en œuvre des techniques d'évaluation de la formation
- Savoir concilier des contraintes budgétaires avec l'analyse qualitative des ressources humaines

- Assurer une veille dans le domaine de la formation
- Se tenir informé des évolutions du groupe afin d'être force de proposition dans le domaine de la formation
- Savoir conseiller les salariés et les encadrants
- Savoir évaluer la qualité d'une formation

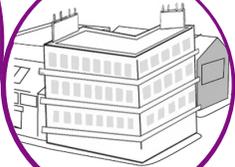
#### Compétences relationnelles et comportementales

- Être en capacité de mobiliser les équipes autour de la formation
- Savoir susciter l'émergence des besoins
- Avoir une forte capacité d'écoute
- Être organisé et méthodique dans son suivi et ses contrôles
- Développer un réseau dans le domaine de la formation

### ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Le chargé/responsable de formation travaille soit au niveau d'un magasin important, d'une direction régionale ou du siège selon le niveau de centralisation de la fonction. Il peut être amené à encadrer une équipe et à lui-même animer des actions de formation.

Juriste



### AUTRES APPELLATIONS DU MÉTIER :

Juriste social,  
conseiller juridique

### DÉFINITION DU MÉTIER

Le juriste conseille les directions opérationnelles et protège les intérêts du groupe dans les domaines du droit social ou droit des affaires. Il décide de l'opportunité d'actions juridiques et assiste les directions dans la gestion de ces dossiers. Il est garant du respect de la législation et de la veille juridique au niveau du groupe.

### ACCÈS AU MÉTIER

Le métier est accessible à partir de formations de niveau II ou I dans le domaine du droit complétées éventuellement par une spécialisation juridique.

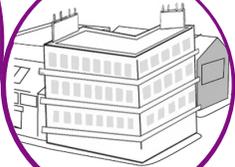
### CONDITIONS DE TRAVAIL

Le métier s'effectue en back-office à majorité sur dossiers.

### RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES ET/OU EXTERNES

En interne, il est en relation avec les différentes directions opérationnelles et le personnel du siège. Selon les dossiers, les interlocuteurs externes peuvent varier.

Juriste

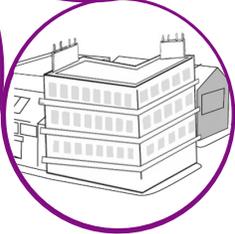


### ACTIVITÉS COMMUNES (CŒUR DE MÉTIER), REGROUPÉES EN DOMAINES D'ACTIVITÉS

#### Expertise et conseil

- Appliquer et veiller au respect de la législation et la réglementation
- Étudier la législation et la réglementation dans son domaine et proposer une interprétation argumentée des textes
- Proposer des solutions amiables ou judiciaires aux litiges
- Étudier l'opportunité d'une action judiciaire
- Conseiller juridiquement dans la constitution des contrats, négociations, accords,...
- Gérer les relations externes avec les instances juridiques, avocats,...
- Assurer et organiser la veille juridique dans la structure

Juriste



### COMPÉTENCES

#### Savoirs théoriques et procéduraux

- Expertise dans son domaine de droit
- Maîtriser les bases de données spécialisées

#### Savoirs de l'action (savoir-faire)

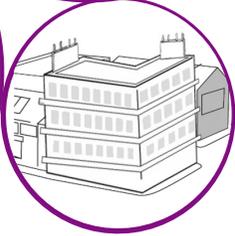
- Savoir suivre la législation, son évolution et la jurisprudence
- Analyser et synthétiser rapidement des données
- Prévenir et résoudre les litiges en appliquant le droit
- Fournir des informations et des conseils argumentés dans le domaine juridique et de la procédure
- Savoir mettre en place un système de suivi et de contrôle
- Limiter les risques de contentieux
- Garantir l'application de la réglementation de manière rigoureuse

#### Compétences relationnelles et comportementales

- Respecter la confidentialité des affaires
- Être pédagogique dans sa communication afin de faciliter la compréhension des informations communiquées aux directions

### ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Le juriste peut être spécialisé en droit social, droit des affaires ou/et droit commercial.



Responsable/  
Directeur  
des RH

### DÉFINITION DU MÉTIER

Le responsable/directeur des ressources humaines contribue à ou élabore la politique des ressources humaines au niveau d'un magasin ou d'un site.

Selon les situations, il encadre une équipe plus ou moins grande. Il met en œuvre les moyens quantitatifs et qualitatifs nécessaires à une optimisation ou à une adaptation des ressources humaines. Il conseille et assiste les managers dans les différents domaines RH. Il assure les relations avec les partenaires sociaux et gère les négociations sociales.

Il contribue à l'optimisation des outils et des procédures dans les différents domaines RH.

### ACCÈS AU MÉTIER

En général, l'accès à ce métier se fait à partir de formations initiales de niveau I en droit, économie, sciences humaines, école supérieure de commerce, école d'ingénieurs. Le métier peut être accessible par promotion interne après plusieurs années d'expérience dans un poste opérationnel.

### CONDITIONS DE TRAVAIL

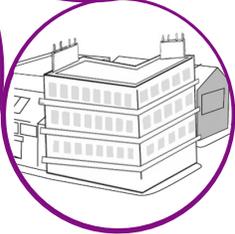
Le métier requiert une grande disponibilité et des priorités à définir constamment.

### RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES ET/OU EXTERNES

Le métier s'exerce en lien étroit avec la direction et l'encadrement des différents secteurs. Il requiert des relations avec l'ensemble du personnel. Il comporte un rôle de représentation auprès des instances administratives et professionnelles.



Responsable/  
Directeur  
des RH



### ACTIVITÉS COMMUNES (CŒUR DE MÉTIER), REGROUPÉES EN DOMAINES D'ACTIVITÉS

#### Pilotage RH

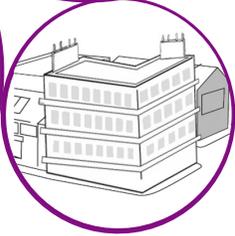
- Définir ou contribuer à l'élaboration de la stratégie RH
- Accompagner et conseiller l'encadrement opérationnel dans les différents domaines RH
- Être garant des procédures RH
- Superviser, conduire et contrôler la gestion administrative du personnel
- Participer à ou définir la politique de communication interne
- Veiller au maintien du climat social
- Assurer une veille législative dans les différents domaines RH

#### Relations sociales

- Préparer et/ou conduire les réunions paritaires
- Assurer les relations avec les organismes sociaux, administratifs et les instances professionnelles

#### Management

- Encadrer les collaborateurs RH
- Faire appliquer et garantir l'application des règles législatives, de la convention collective et de l'entreprise
- Contrôler les procédures



Responsable  
Directeur  
des RH

### COMPÉTENCES

#### Savoirs théoriques et procéduraux

- Avoir une expertise en droit social et du travail
- Maîtriser techniquement les différents domaines RH (rémunération, droit social, recrutement, formation, sécurité et conditions de travail, GPEC,...)
- Maîtriser les techniques de conduite de réunion
- Avoir des connaissances sur les théories de gestion des conflits
- Maîtriser les techniques de négociation sociale

#### Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Savoir informer, communiquer et justifier les politiques RH
- Être en capacité d'argumenter les décisions de la direction
- Savoir négocier les moyens nécessaires à la mise en œuvre de plans d'action
- Savoir susciter des études sur des problèmes sensibles
- Savoir conseiller la direction dans sa stratégie
- Savoir anticiper les problèmes et élaborer des plans d'action adaptés
- Savoir négocier avec les différents partenaires
- Savoir mettre en œuvre une veille sociale
- Tenir à jour ses connaissances sur les mesures gouvernementales en matière d'emploi, de rémunération, de contrats,...
- Bien appréhender les dossiers et préparer les réponses dans le cadre des réunions paritaires
- Savoir rendre compte des actions, les évaluer et analyser les écarts



Responsable/  
Directeur  
des RH



### COMPÉTENCES (SUITE)

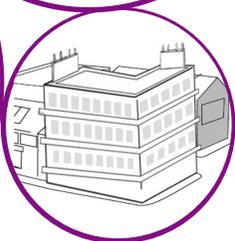
#### Compétences relationnelles et comportementales

- Respecter la confidentialité des informations traitées et la déontologie associée au métier
- Être rigoureux et méthodique dans l'application ou le contrôle des procédures
- Savoir être à l'écoute du tout événement pouvant affecter le climat social
- Savoir réagir rapidement face à un problème ou un conflit
- Détenir des compétences managériales importantes
- Savoir relativiser les informations
- Avoir des compétences de médiation et de négociateur

### ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Le responsable/directeur des RH peut couvrir l'ensemble du périmètre RH ou simplement une partie des activités.

Chargé(e) de  
communication  
externe



### AUTRES APPELLATIONS DU MÉTIER :

Chargé des relations extérieures, chargé des relations publiques, assistant de communication

### DÉFINITION DU MÉTIER

Le chargé de communication a pour mission de concevoir, de développer et de suivre les actions de communication et de promotion en accord avec la stratégie de l'entreprise, en direction du grand public, de la clientèle ou vers les partenaires.

### ACCÈS AU MÉTIER

Ce métier est accessible à un débutant ou à une personne disposant d'une première expérience, titulaire d'une formation de niveau Bac + 2 ou licence, spécialisée en communication (journalisme, relations publiques, information et communication...).

### CONDITIONS DE TRAVAIL

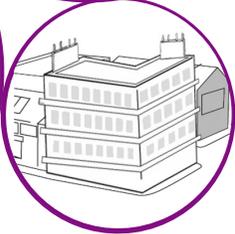
Le travail est rythmé par les contraintes de production, d'édition, de réalisation de supports publicitaires ou de communication.

L'emploi nécessite aussi une forte disponibilité en période de préparation d'opérations de promotion ou de communication spécifiques.

### RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES ET/OU EXTERNES

En interne, le chargé de communication est en relation avec le responsable de communication, avec le directeur de magasin, mais aussi plus généralement avec tous les salariés de l'entreprise chargés de véhiculer l'information, notamment les managers et avec les cadres des équipes commerciales.

Chargé(e) de  
communication  
externe



### ACTIVITÉS COMMUNES (CŒUR DE MÉTIER), REGROUPÉES EN DOMAINES D'ACTIVITÉS

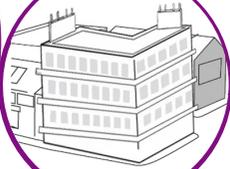
#### Conception et réalisation de documents et supports de communication

- Participer à la conception et à la mise en œuvre des plans de communication
- Concevoir et réaliser des documents de communication : affichage et signalétique des magasins, supports de communication pour les campagnes de communication courantes (promotions produits, prix,...). Élaboration de spots publicitaires (en lien avec des prestataires)
- Organiser et assurer le suivi du projet : choix des thèmes de communication, messages, articles, rédaction, mise en page et maquettage, fabrication et diffusion
- Concevoir des supports spécifiques sur le site internet (en lien avec le webmaster)
- Se coordonner avec les équipes de promotion des magasins pour la mise en œuvre de la stratégie de communication de l'entreprise
- Suivre les relations avec les prestataires externes / sous-traitants (définition de cahiers des charges, suivi des prestations)

#### Organisation d'événements

- Participer à la conception et à la préparation de conférences, séminaires, colloques, expositions,...
- Organiser la logistique (réservation de salles ou de stands,...)
- Concevoir et assurer le suivi de la réalisation des supports de communication
- Participer aux réunions de préparation et de coordination
- Réaliser des actions de communication et d'animation

Chargé(e) de  
communication  
externe



### COMPÉTENCES

#### Savoirs théoriques et procéduraux

- Connaître les techniques de communication
- Connaître des outils informatiques (logiciels)

#### Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Connaître les réseaux de communication (médias spécialisés,...)
- Savoir utiliser les outils de communication de l'entreprise
- Avoir une bonne connaissance des différents médias
- Savoir gérer un budget spécifique (actions de communication)
- Savoir évaluer l'offre d'un prestataire
- Savoir gérer la relation avec un prestataire

#### Compétences relationnelles et comportementales

- Disposer d'une capacité d'initiative et de proposition
- Avoir une aptitude à la communication écrite et orale
- Avoir de la créativité et de l'imagination
- Mettre en œuvre une bonne organisation
- Disposer d'une capacité à bien gérer son temps

### ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Le métier s'exerce généralement soit au siège, soit dans les magasins de grande taille.



Responsable/  
Directeur de la  
communication

### DÉFINITION DU MÉTIER

Le responsable/directeur de communication participe, en lien avec la direction générale, à la définition de la stratégie de communication de l'entreprise (promotion de l'identité et de l'image de marque, stratégie commerciale, économique, relations sociales), en direction du grand public, de la clientèle ou vers les partenaires, et lors de la préparation d'événements ou manifestations. Il conçoit ou met en œuvre des actions de communication en mobilisant un réseau de prestataires ou de partenaires. Il est chargé également des relations avec les différents médias (télévision, radio, presse, internet,...).

### ACCÈS AU MÉTIER

Ce métier est accessible à partir d'une formation supérieure de niveau licence ou master, spécialisée en communication (journalisme, relations publiques, information et communication,...).

Il est aussi accessible en promotion interne ou par recrutement externe de personnes ayant un profil plus généraliste (sciences humaines, économiques, formation culturelle ou artistique,...), possédant une large culture générale ainsi qu'une bonne connaissance de la culture de l'entreprise.

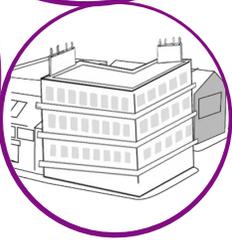
La connaissance du milieu de l'information (grands médias) est appréciée, voire nécessaire.

### CONDITIONS DE TRAVAIL

Le métier nécessite de nombreuses relations externes : couvertures médias, campagnes de presse, opérations publicitaires,... Le métier est très exposé, car le responsable de communication exerce souvent en lien direct avec la direction générale de l'entreprise, promeut l'image de celle-ci vers l'extérieur, et participe par son action à la stratégie de promotion commerciale.

### RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES ET/OU EXTERNES

En interne, il est en relation avec la direction de l'entreprise et avec le management supérieur (directeur des ventes, directeur marketing en particulier, direction des ressources humaines), ainsi qu'avec le(s) chargé(s) de communication. Il peut être en relation occasionnelle avec les directeurs de magasin.



Responsable/  
Directeur de la  
communication

### ACTIVITÉS COMMUNES (CŒUR DE MÉTIER), REGROUPÉES EN DOMAINES D'ACTIVITÉS

#### Conception et coordination d'actions de communication

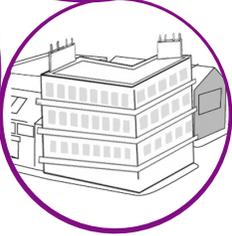
- Participer à la définition de la stratégie de communication de l'entreprise/du magasin. Préparer le plan de communication
- Définir la politique de communication de l'entreprise/du magasin ; choix des supports, des cibles, des concepts et des messages, plan médias
- Se coordonner avec le service marketing/commercial pour la réalisation d'opérations spécifiques et conjointes
- Superviser la réalisation d'actions et les supports de communication (dossiers et campagnes de presse, affichages publicitaires, visuels, audiovisuel, multimédia,...)
- Négocier les conditions tarifaires auprès des différents médias (encarts publicitaires dans les catalogues ou revues spécialisées, spots TV,...) et auprès des prestataires (imprimeries, publicitaires,...)
- Assurer le suivi des relations médias

#### Communication

- Organiser des manifestations publiques (montage et animation de stands, préparation de salons, conférences, séminaires,...).
- Participer aux actions de communication (grands événements, salons spécialisés, relations grands médias (TV, radio, presse, internet), conférences de presse,...)
- Participer à des actions de mécénat ou de sponsoring

#### Management

- Recruter les collaborateurs du service communication
- Réaliser l'encadrement de l'équipe du service communication
- Organiser le travail, la gestion des plannings
- Mettre en œuvre des entretiens professionnels, évaluer les besoins de formation des équipes
- Gérer le budget de communication



Responsable/  
Directeur de la  
communication

### COMPÉTENCES

#### Savoirs théoriques et procéduraux

- Connaître les techniques de communication
- Connaître les démarches de projet

#### Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Savoir établir un plan de communication
- Savoir élaborer un plan média
- Savoir communiquer autour des valeurs de l'entreprise
- Être capable de valoriser les actions menées par l'entreprise dans différents domaines (économique, commercial, social, environnemental, éthique,...)
- Connaître les différents médias ainsi que les différents supports de communication (TV, presse, radio, multimédia,...)
- Savoir gérer un réseau de prestataires de communication
- Savoir gérer un budget de communication

#### Compétences relationnelles et comportementales

- Très bonnes capacités de communication écrite et orale
- Sens des relations publiques
- Créativité, aptitude à formuler des messages, à contribuer à l'identité de l'entreprise et à sa reconnaissance auprès du public
- Qualités de manager, capacité à diriger et à encadrer une équipe

### ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Généralement, le métier s'exerce au siège de l'entreprise, ou dans des magasins importants situés dans les principales agglomérations.