

### Les Activités principales

Le conseiller de vente occupe un poste sédentaire dans tous les types de commerce. On le trouve aussi bien dans la petite boutique de quartier que dans les hypermarchés. *Au-delà de la vente, le conseil !*

Un conseiller de vente a pour mission principale de conseiller les clients dans leurs achats.

Il se doit d'accompagner un client dès son entrée dans le magasin à son passage en caisse. Mais bien sûr, il doit aussi ranger le magasin, s'occuper du merchandising...

#### Avant l'ouverture du magasin...

Il participe à la réception, l'étiquetage, le rangement et l'exposition des produits dans la surface de vente, la mise en place des facings.

Il peut également contribuer aux commandes de réapprovisionnement. Il dispose avec soin les produits dans les rayons ou la vitrine.

#### A l'ouverture des portes...

Il accueille les clients, les informe sur les spécificités des produits/services vendus, les aide dans leurs choix, les oriente, découvre leurs besoins et décèle les intentions d'achats pour les transformer en décision.

Un client indécis ? Le conseiller de vente est là pour fournir des informations pratiques.

#### Du relationnel sur le long terme

La mission du conseiller de vente est évidemment de vendre mais aussi de conseiller le client afin de le fidéliser. Il amorce puis entretient des contacts commerciaux avec les clients et prospects.

#### Une connaissance du produit/service indispensable

Le conseiller de vente doit parfaitement connaître les produits/services de l'entreprise au sein de laquelle il travaille. Son expertise lui permettra de conseiller au mieux.

### Le profil idéal

#### Savoir-être

- ✓ Sens du contact, respect du client, adaptabilité
- ✓ Sens de l'organisation
- ✓ Ténacité, énergie, patience et persuasion
- ✓ Capacité à travailler de façon indépendante
- ✓ Bonne expression orale
- ✓ Sens du service, dynamisme, écoute, disponibilité, amabilité, serviabilité
- ✓ Sourire aux lèvres, il arbore une tenue impeccable

#### Savoir-faire

- ✓ Il sait garder son sang-froid en toutes circonstances. Il a l'œil exercé pour repérer ce qui ne va pas : article déplacé, emballage ouvert, vêtement taché... et qui est susceptible de gêner la circulation des clients dans le magasin... ou de ne pas les inciter à acheter
- ✓ Spécialisé sur un rayon ou un secteur, il connaît toutes les caractéristiques des produits qu'il vend. Il se tient en permanence informé sur les nouveautés technologiques, les changements de la mode, etc...

### Ma place dans l'entreprise

#### Je dépends du :

Directeur de magasin  
 Chef de secteur  
 Chef de rayon

#### Je travaille avec :

- *A l'intérieur de l'entreprise :*  
 L'ensemble du personnel dont je dépends et les hôtesse de caisse
- *A l'extérieur de l'entreprise :*  
 Les fournisseurs

## Vis ma vie

Romain DUGERS - BTS Management des Unités Commerciales

### Il y a quelques temps en arrière, face à la question de votre orientation, pourquoi avez-vous opté pour l'alternance ?

Un fort désir de pratiquer et une quête d'un début d'indépendance financière sont les deux points qui m'ont motivé pour le choix de l'alternance.

### Quelles étaient vos craintes avant d'intégrer l'entreprise ?

Je craignais principalement la gestion de l'alternance en entreprise ; mes expériences précédentes ne concernant que des stages courts, je n'avais aucune idée de mon attitude en poste.

Le fait de savoir cumuler avec satisfaction les cours et la charge de travail m'effrayait aussi.

### Aujourd'hui, dans quel contexte êtes-vous un conseiller de vente en alternance ?

J'exerce au sein d'un groupe de renommée nationale, référence du commerce traditionnel Horlogerie et Bijouterie. Nos clients sont plutôt des femmes, de 30-40 ans, motivées par un achat plaisir ou un cadeau à faire. Mon rôle est de conseiller et d'orienter les clients dans leur choix.

### Quelles missions vous a-t-on confiées au début de votre contrat ?

- Etablir les « fiches de sortie »= *référencement des produits vendus*
- Apprendre et être à l'aise avec la méthode de vente
- Gestion de la « réserve »= *le stock du magasin*, apporter les produits demandés par les vendeurs
- Etiquetage des produits
- Pointage des Stocks = tenir à jour les stocks restant disponibles à la vente.

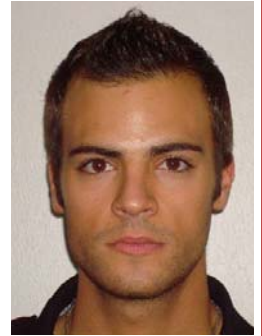
### Quelles sont vos missions aujourd'hui ?

- Vente
- Suivi des ventes et des conflits éventuels: Service après vente= gestion des retours de marchandises
- Responsabilité du magasin (ouverture, fermeture seul)
- Organisation du planning des tâches journalières et de leur répartition au sein de l'équipe
- Elaboration des vitrines

### Y a-t-il des aspects inattendus du métier que vous avez découverts ?

L'importance d'une demande d'un client, et, plus exactement, le fort investissement personnel mis en œuvre pour y répondre systématiquement.

« Pour un Client, « Non » n'existe pas ! »



### Racontez-nous dans quelle situation vous avez pu ou du faire preuve de responsabilité(s).

Au bout d'un mois d'expérience, suite à un événement, je me suis vu confié la responsabilité de la boutique, tout seul durant une demi-journée.

### Quel bilan posez-vous aujourd'hui de ce choix de l'alternance et de cette expérience ?

**Quelles difficultés avez-vous rencontrées ?**  
M'être laissé déborder quelquefois par mon activité professionnelle au détriment du travail personnel sur mes cours.  
Gérer la fatigue accumulée, surtout à certaine période de l'année.

### Et quelles satisfactions en tirez-vous ?

Une bonne connaissance de base d'un métier qui me plaît.

Quoi qu'il se passe, cette expérience réussie m'assure un débouché concret sur le marché de l'emploi.

Une confirmation de mon attrait pour ces métiers de la vente, et en particulier dans ce secteur du luxe.

Si je dois donner un conseil à un futur candidat intéressé par ce métier en alternance, je ne peux que l'encourager dans cette voie bien que cela lui demandera une vraie motivation.

