

CCPQ

Bd Pachéco - 19 - boîte 0
1010 Bruxelles

Tél. : 02 210 50 65

Fax : 02 210 55 33

Email : ccpq@profor.be

www.enseignement.be

7. ECONOMIE

7.3. COMMERCE

CHEF DE RAYON

PROFIL DE QUALIFICATION

Validation par la C.C.P.Q.

Le 15 mai 1997

LE METIER

Le vendeur/la vendeuse exerce ses fonctions en magasin de détail, en boutique ou dans une surface spécialisée. Les domaines d'activité sont vastes : équipement domestique (électroménager, luminaires, meubles, Tv hi-fi, vaisselle, verrerie, revêtements de sols et murs, etc.) ; produits utilitaires (outillage, bricolage, droguerie, etc.) ; alimentation générale ; équipement des personnes (confection, hygiène, chaussures, lingerie, maroquinerie, bijoux, etc.) ; produits culturels et ludiques ; articles de luxe ; services divers, etc.

Sa fonction centrale est évidemment de vendre, c'est-à-dire :

- d'accueillir la clientèle,
- de l'informer,
- de décoder ses besoins et ses motivations d'achat,
- d'argumenter une vente à partir d'une approche produit ou d'une approche client,
- de conclure la vente et d'en assurer le suivi.

Par ailleurs, il/elle doit également :

- recevoir les paiements conformément aux procédures fixées par le magasin,
- approvisionner les zones de présentation des marchandises afin de réaliser la stratégie de vente et les plans promotionnels du magasin,
- réceptionner et entreposer les marchandises,
- assurer la qualité constante du service,
- appliquer, le cas échéant, des techniques de vente à distance,
- respecter les normes légales et les directives spécifiques en matière d'hygiène et de sécurité,
- contribuer au bon fonctionnement du magasin.

FONCTIONS	ACTIVITES	COMPETENCES
<p>LES FONCTIONS 1,2,3,4 ET 5 DECRITES CI-DESSUS POUR LES METIERS DE REASSORTISSEUR ET DE CAISSIER DOIVENT ETRE MAITRISEES PAR LE CHEF DE RAYON</p> <p>1. ASSURER LA LOGISTIQUE DE SON DEPARTEMENT</p>	<p>1.1. déterminer les articles et les quantités à commander à partir des fichiers de contrôle des stocks</p> <p>1.2. sélectionner certains fournisseurs indépendants ou certains fabricants</p>	<ul style="list-style-type: none"> • lire et interpréter les fichiers de stocks • synthétiser différents paramètres : état du stock, vitesse de rotation des marchandises, qualité, prix, délais de livraison, habitudes d'achat de la clientèle • analyser les statistiques (chiffre d'affaires, résultats de gestion, marges, rotation du stock, etc.) • connaître l'usage des logiciels de gestion (des stocks, des commandes) et/ou connaître l'usage de l'appareil de commande • connaître (ou calculer) la vitesse de rotation des articles • déceler, à partir des statistiques ou d'un contrôle physique, les articles désuets • établir des critères de choix d'un fournisseur extérieur à la société : antécédents, délais de livraison et de paiement, fiabilité, qualité des produits, notoriété d'une marque, etc. • négocier des marges bénéficiaires, des réductions, des promotions • se tenir au courant des nouveautés, des tendances de la mode, de la pression publicitaire • repérer en catalogues les articles susceptibles de rencontrer l'intérêt de la clientèle habituelle du magasin • observer, à travers l'analyse des statistiques des ventes, les habitudes de consommation

	<p>1.3. superviser la réception et le stockage des marchandises ; leur mise en rayons, les présentations spéciales, les campagnes publicitaires</p>	<p>de la clientèle</p> <ul style="list-style-type: none"> • prévoir les variations saisonnières, les événements locaux et les moments-clés du calendrier, susceptibles d'induire une demande de produits spécifiques • suggérer des promotions ponctuelles • tester de nouveaux articles • connaître le niveau optimal des stocks (ou établir la quantité de chaque article à maintenir en stock) • cfr supra : fonctions 2 et 3 (réassortisseur) • connaître le fonctionnement du système scanning • contrôler les bons de livraison et les factures des fournisseurs • connaître tous les éléments à vérifier à la réception • avoir le sens de ses responsabilités • organiser le travail du personnel • faire appliquer les consignes journalières et hebdomadaires • connaître les emplacements privilégiés et l'affichage adéquat pour mettre en évidence les promotions et les produits nouveaux • suggérer des idées de mise en valeur • apprécier l'opportunité de procéder à des démarques et les noter dans les carnets ad hoc • apprécier le moment où des articles doivent être retravaillés et reconditionnés (produits frais) • connaître les normes de productivité et les faire appliquer
<p>2. ASSURER LA GESTION D'UNE EQUIPE DE COLLABORATEURS</p>	<p>2.1. établir le planning journalier et hebdomadaire, répartir le travail, remplacer les employés absents</p>	<ul style="list-style-type: none"> • connaître le type de contrat qui lie les personnes à la société de distribution • connaître et appliquer les conventions sectorielles de travail

2.2. organiser l'information du personnel (messages aux valves, briefings, réunions mensuelles)

- connaître et appliquer le règlement de travail
- connaître le régime des congés et absences
- consulter le vade mecum social
- connaître l'organisation du travail
- connaître les variations saisonnières ou ponctuelles des prestations du personnel (vacances, fêtes) et procéder (ou faire procéder) aux remplacements (p.e. engager des étudiants jobistes)
- obtenir le consensus du personnel sur la répartition des congés

- connaître et maîtriser quelques techniques de conduite de réunion
- écouter les doléances et les suggestions du personnel (communications ascendantes)
- expliquer et commenter les stratégies commerciales de la Société et/ou du magasin (communications descendantes)
- arbitrer des conflits interpersonnels
- dégager des objectifs prioritaires dans l'organisation du travail
- expliquer et commenter les objectifs de ventes du département
- diagnostiquer les raisons d'un chiffre d'affaires insuffisant par rapport aux objectifs de vente
- analyser et commenter les tableaux de résultats
- établir un rapport d'activité de l'équipe et mettre en évidence les éventuels dysfonctionnements
- connaître les techniques de vente et de présentation
- suggérer des initiatives
- présenter les caractéristiques majeures des produits nouveaux
- féliciter ou blâmer

	2.3. superviser les collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"> • établir un rapport objectif à charge d'un employé qui ne donne pas satisfaction • impliquer le personnel dans la <i>culture d'entreprise</i> • lister les tâches à accomplir et les critères d'évaluation • attirer l'attention sur les priorités (hygiène, sécurité, rapidité, tenue, etc.) • rédiger un rapport d'évaluation.
3. CONTRIBUER A L'ACCUEIL ET A L'INFORMATION DE LA CLIENTELE	<p>cfr également les activités 1.1. à 1.4. du réassortisseur)</p> <p>3.1. réagir rapidement en cas de conflit avec un client</p> <p>3.2. réagir rapidement face à tout dysfonctionnement (articles manquants ou brisés, affichage défectueux des prix, encombrement, etc.</p> <p>3.3. décider des réductions sur le prix de certains articles (p.e. produits frais en fin de journée, produits à reconditionner, articles défraîchis, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • apprécier le bien-fondé d'une réclamation • connaître l'attitude à observer en cas de fraude ou de vol • assister un employé en difficulté • prendre des décisions • avoir le sens de l'observation • apprécier l'opportunité des réductions • connaître les normes de qualité du magasin • avoir le souci de l'intérêt du magasin
4. VEILLER A LA SECURITE ET A LA TENUE DU PERSONNEL, DU MATERIEL, DES INSTALLATIONS ET DU MAGASIN¹	<p>cfr également les activités 4.1 à 4.4. du réassortisseur</p> <p>4.1. ouvrir et fermer les portes d'entrée et de sortie, les issues de secours</p>	<ul style="list-style-type: none"> • connaître et faire appliquer les procédures prévues • connaître le fonctionnement des alarmes et des sécurités, l'emplacement des détecteurs

¹ Comme on l'a dit plus haut, selon la taille du magasin, le chef de rayon peut être responsable d'une équipe de plusieurs dizaines de collaborateurs. A l'inverse, il peut parfois être le seul employé affecté au rayon (par exemple : rayons « jouets » en dehors de l'époque des fêtes, rayon « jardinage » en hiver, etc.) Dans ce cas, son rôle s'apparente à celui d'un vendeur conseil et les fonctions 2,3,4 du profil de « vendeur qualifié » (cfr métiers de la vente) prennent évidemment une importance accrue dans la description de son travail.

	<p>4.2. contrôler l'hygiène et la propreté du matériel, la température des frigos et des comptoirs</p> <p>4.3. réagir rapidement en cas d'incident ou de panne</p> <p>4.4. participer à la sécurité incendie</p>	<ul style="list-style-type: none"> • connaître et appliquer les procédures de contrôle • connaître les tableaux de commandes • connaître les installations électriques (tableau des fusibles, groupe de secours, salle des machines, air conditionné, ventilation, ascenseurs, etc.) • procéder aux petits dépannages (débloquer les portes, ramener manuellement un ascenseur à niveau, etc.) • connaître les pictogrammes • connaître les instructions d'évacuation • connaître les actes à poser dans le cadre de ses responsabilités
--	--	---