espace compétences by Constructys

FICHE MÉTIER

MÉTIERS DU NÉGOCE

FORCE DE VENTE

Vendeur(se) Magasinier(ère)

MISSION PRINCIPALE : Il assure la manutention des produits et s'occupe des besoins des clients

Le vendeur magasinier prend en charge le client, l'accueille, identifie ses besoins, analyse sa demande et lui délivre des conseils techniques, dans le but de conclure la vente. Il réalise les encaissements et édite les documents commerciaux supports à la transaction commerciale. Il assure également l'organisation de l'espace de vente ainsi que la manutention des produits de leur entrée à la sortie des stocks de l'agence. Il agit dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité ainsi que des procédures propres au secteur du négoce des matériaux de construction. Il agit sous la responsabilité du chef d'agence ou de son délégué.

Autres appellations : Magasinier(ière)-cariste, Magasinier(ère)-Vendeur(se)

DÉCOUVRIR

Les compétences métier

1. DÉCOUVRIR LES BESOINS D'UN CLIENT ET CONDUIRE UN ENTRETIEN DE VENTE DANS UNE AGENCE

- Établir un contact positif et un climat de confiance avec un client en personnalisant la relation avec lui dès son arrivée dans l'espace de vente
- Vendre l'ensemble d'une gamme de produits et de services et promouvoir les actions commerciales en cours
- Prendre en compte l'ensemble des clients présents dans l'espace de vente et anticiper les insatisfactions liées aux files d'attente et aux appels téléphoniques en respectant les consignes de gestion des priorités de l'entreprise
- Traiter les visites inopinées des commerciaux, des fournisseurs ou autres visiteurs en veillant à la qualité de la prise en charge des clients
- Mettre en valeur l'offre de produits et de services de l'entreprise et présenter ses avantages concurrentiels
- Savoir répondre aux objections
- Identifier et proposer une offre de produits et de services permettant de réaliser des ventes complémentaires, additionnelles ou de substitution
- Elaborer les devis en réalisant des offres de prix selon le projet du client et les concrétiser en commandes
- Conclure une vente en valorisant la décision prise ou l'acte d'achat réalisé par le client
- Utiliser les outils et mettre en oeuvre les procédures en matière de gestion commerciale

2. UTILISER LES OUTILS ET METTRE EN ŒUVRE LES PROCÉDURES EN MATIÈRE DE GESTION COMMERCIALE

- Utiliser les fonctionnalités du logiciel de gestion de l'entreprise en vue de réaliser et d'éditer les documents commerciaux supports à une transaction
- Chiffrer une proposition commerciale en fonction des quantités commandées et dans le respect de la délégation tarifaire
- Vérifier que les quantités commandées correspondent aux unités de vente générales ou ponctuelles définies par l'entreprise

- Mettre en oeuvre avec fiabilité les procédures en vigueur en matière d'encaissement, de règlement au comptant et de crédit client

3. ANALYSER LES CARACTÉRISTIQUES D'UN PROJET ET APPORTER UN CONSEIL TECHNIQUE APPROPRIÉ SUR LES TECHNIQUES ET LES PRODUITS DE CONSTRUCTION

- Repérer les besoins en matériaux de construction aux différentes étapes d'un projet de construction ou de rénovation : gros oeuvre, charpente, couverture, aménagement, isolation, second oeuvre, etc.
- Identifier dans l'offre de l'entreprise les matériaux, produits et services correspondant aux besoins du projet en prenant en compte les normes et la réglementation en matière de construction
- Composer chaque fois que possible une offre globale de produits et de services à l'attention du client et lui présenter en détail (conditions de règlement, livraison, garantie, crédit, …)
- Présenter et expliquer les fonctionnalités des différents produits en s'appuyant sur la documentation technique et les échantillons mis à la disposition de la clientèle
- Calculer les quantités de matériaux nécessaires en fonction du projet du client
- Conseiller le client sur les différents types de pose ou de mise en oeuvre des matériaux préconisés et sur les précautions associées, dans la limite de son champ de responsabilité
- Identifier les spécificités techniques liées à la mise en oeuvre des produits et matériaux proposés, les expliquer et alerter le client sur les risques de non-respect des règles de mise en œuvre
- Accompagner le client en cas de besoin vers une personne ressource pour les produits, techniques de pose ou services nécessitant une expertise particulière

4. DÉCOUVRIR LES BESOINS D'UN CLIENT

- Mener une découverte des besoins, des attentes, des projets et des motivations du client par un recours au fichier des adhérents, un questionnement adapté et une écoute active

5. IDENTIFIER LES CARACTÉRISTIQUES ET PRENDRE EN COMPTE LES SPÉCIFICITÉS DES PRODUITS ET MATÉRIAUX DE CONSTRUCTION

- Reconnaître les produits et matériaux de construction présents dans la cour/le parc
- Identifier un produit présent dans la cour / le parc à partir de sa référence
- Identifier les risques liés à l'utilisation, au stockage et au déplacement de ces produits

6. OPTIMISER LA GESTION DES FLUX PHYSIQUES DES MATÉRIAUX DE CONSTRUCTION

- Réaliser une consultation de stock en utilisant le système informatique de l'entreprise
- Évaluer les délais de livraison en tenant compte des délais d'approvisionnement des différents fournisseurs
- Définir des dates de livraison au client en tenant compte des contraintes logistiques internes et externes
- Réaliser le suivi des commandes fournisseurs et les relances
- Optimiser la gestion des stocks en privilégiant la vente des produits stockés

7. DÉCOUVRIR LES BESOINS D'UN CLIENT ET CONDUIRE UN ENTRETIEN DE VENTE EN VISITE CLIENT

- Reformuler les besoins du client

8. RÉCEPTIONNER DES MATÉRIAUX DE CONSTRUCTION LIVRÉS À L'AGENCE

- Accueillir les chauffeurs des fournisseurs et de l'entreprise et établir une communication positive avec eux
- Apprécier la conformité des livraisons en provenance des fournisseurs de l'agence en réalisant des contrôles qualitatifs et quantitatifs et en se référant au bon de livraison et au bon de commande
- Vérifier la conformité de l'étiquetage et la lisibilité des étiquettes
- Identifier et signaler toute anomalie (produits défectueux, contenants endommagés, …) et prendre les mesures adaptées (alerte, …)
- Enregistrer les opérations de réception en utilisant les outils en vigueur dans l'agence
- Émettre un avis ou une réserve en cas de non-conformité

9. COMMUNIQUER AVEC LES CLIENTS, LES INTERLOCUTEURS ET L'ÉQUIPE DE L'AGENCE

- Alerter un client sur un risque de non-respect d'une règle en matière de sécurité (chargement, déchargement, surcharge, risque d'infraction, …)

10. RANGER ET STOCKER DES MATÉRIAUX DE CONSTRUCTION AU SEIN DE L'AGENCE ET OPTIMISER LA GESTION DES FLUX PHYSIQUES

- Identifier les matériels et engins appropriés pour déplacer les matériaux de construction en fonction des caractéristiques des matériaux à déplacer
- Identifier et utiliser les équipements de protection individuelle adaptés aux activités à réaliser
- Conduire des engins de manutention dans le respect des règles de sécurité et du plan de circulation en vigueur au sein de l'agence
- Porter, déplacer, charger et décharger des matériaux de construction de différentes catégories dans le respect des consignes de sécurité des biens et des personnes et des règles de port de charges
- Réaliser le chargement et le déchargement d'un véhicule de livraison en tenant compte des règles de sécurité et des règles en matière de port de charges
- Alerter en cas de dysfonctionnement matériel
- Affecter les matériaux de construction aux emplacements prévus en respectant les conditions de stockage définies, le plan de stockage et les consignes
- Étiqueter les produits selon les procédures en vigueur
- Effectuer une rotation des produits (anciens et nouveaux) selon leur caractéristique en respectant la règle en vigueur dans l'entreprise (FIFO, …)
- Réaliser les inventaires selon les consignes en vigueur au sein de l'agence
- Vérifier régulièrement le volume des stocks de marchandises restants et leurs emplacements exacts
- Réaliser le nettoyage des aires de stockage et la gestion des déchets dans le respect des règles et consignes en vigueur
- Identifier au sein de l'agence les zones prévues d'arrivée, de stockage et de départ des matériaux de construction
- Optimiser ses déplacements lors des manipulations de matériaux de construction
- Trier et entreposer les déchets dans le respect des consignes et de la réglementation en vigueur

11. PRÉPARER LES COMMANDES ET LES EXPÉDITIONS DE MATÉRIAUX DE CONSTRUCTION

- Identifier les informations indispensables à la préparation des commandes des clients sur le bon de commande
- Prélever les matériaux dans les stocks en respectant les règles de sécurité et de rotation des stocks
- Préparer et organiser les palettes en respectant les consignes de sécurité et de lisibilité de la commande préparée (classement selon la charge pondérale du produit, stabilité des palettes, lisibilité des étiquettes, …)
- Respecter les contraintes de délais dans la préparation des commandes

- Disposer les commandes préparées dans l'aire ou les aires appropriées
- Assister le chauffeur-livreur ou le client dans le chargement de son véhicule
- Identifier les indisponibilités de produits ou les risques de rupture de stock et les signaler à l'interlocuteur compétent

UN ŒIL SUR

Les compétences transversales

1. RÉALISER SON ACTIVITÉ SELON LES NORMES DE L'ENTREPRISE ET LE CADRE RÉGLEMENTAIRE

- Appliquer le règlement intérieur (horaire, langage approprié, …)
- Véhiculer par son attitude l'image de l'entreprise
- Respecter les consignes organisationnelles
- Utiliser les équipements de protections individuelles adaptés aux activités à réaliser

2. S'ORGANISER DANS SON ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE

- Identifier les informations manquantes à l'exécution du travail et le cas échéant en informer sa hiérarchie
- S'organiser dans son activité en fonction du temps nécessaire pour la réalisation des tâches selon l'expérience

3. TRAVAILLER EN ÉQUIPE

- Coopérer avec les équipes en interne
- Solliciter la bonne personne en fonction des besoins
- Partager les informations (y compris celles recueillies auprès des clients), s'assurer de leur compréhension et des bonnes pratiques

4. AGIR FACE À UN ALÉA

- Face à un aléa, s'adapter en tenant compte des objectifs de sécurité, de qualité et de délai
- Prévenir sa hiérarchie en cas d'aléas ou de dysfonctionnement

5. COMMUNIQUER EN MILIEU PROFESSIONNEL

- Informer et rendre compte de son activité

6. SAVOIR COMMUNIQUER

- Savoir accueillir les clients et toutes personnes qui se présentent sur le site
- Adapter sa posture et sa communication aux interlocuteurs et aux situations

7. UTILISER LE NUMÉRIQUE

- Savoir utiliser les applications informatiques (de type office 365)
- Maîtriser les outils numériques et applications liés à son métier (ex. logiciels d'analyse, ...)

8. CONTRIBUER À L'AMÉLIORATION CONTINUE DU TRAVAIL

- Identifier et proposer des axes d'amélioration dans la réalisation des activités

QUELQUES MOTS SUR

Les certifications

DIPLÔMES

- Baccalauréat Professionnel Commerce
- Baccalauréat Professionnel Vente négociation prospection suivi de clientèle
- Certificat d'Aptitude Professionnelle Emballeur professionnel
- Baccalauréat Professionnel Logistique
- Certificat d'Aptitude Professionnelle Agent d'entreposage et de messagerie

TITRES

- Titre Professionnel Agent magasinier (Niveau 3)
- Titre Professionnel Préparateur de commandes en entrepôt (Niveau 3)
- Titre Professionnel Conseiller de vente (Niveau 4)

CERTIFICATIONS

- Certificat de Qualification Professionnelle Magasinier en négoce des matériaux de construction (Niveau 3)
- Certificat de Qualification Professionnelle Vendeur Conseil en négoce des matériaux de construction