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. 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 en tenant compte du type d'intervention à réaliser (gros oeuvre, charpente, couverture, aménagement, isolation, second oeuvre,…) et en exploitant les informations à disposition
- 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 en vue de répondre à l'ensemble de ses besoins
- 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 tenant compte 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
- Expliquer au client les spécificités techniques de mise en oeuvre des produits et matériaux en vue de l'alerter sur les risques d'un non-respect des règles de mise en œuvre
- Accompagner le client en cas de besoin vers une personne ressource afin de répondre aux demandes du client nécessitant une expertise particulière

2. 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 en vue d'anticiper les insatisfactions liées aux files d'attente

- Traiter les visites inopinées des commerciaux, des fournisseurs ou autres visiteurs en veillant à la qualité de la prise en charge des clients
- 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
- Reformuler les besoins du client en vue de valider la bonne compréhension de ses besoins avant de faire une proposition
- Mettre en valeur l'offre de produits et de services de l'entreprise en veillant à présenter ses avantages concurrentiels
- Identifier et proposer une offre de produits et de services en vue de réaliser des ventes complémentaires, additionnelles et de substitution
- Savoir répondre aux objections
- 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

3. 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 d'éditer les documents commerciaux supports à une transaction
- Chiffrer une proposition commerciale en tenant compte des quantités commandées et de la délégation tarifaire
- Vérifier que les quantités commandées correspondent aux besoins du client en tenant compte des 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

4. 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 afin d’apporter une information fiable aux clients
- Identifier un produit présent dans la cour / le parc à partir de sa référence en utilisant les outils numériques à disposition
- Identifier les risques liés à l'utilisation, au stockage et au déplacement de ces produits en repérant les pictogrammes placés sur les produits et en respectant les consignes et règles de sécurité en vigueur dans l’entreprise

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

- Accueillir les chauffeurs au sein du parc de matériaux en mettant en œuvre les consignes d'accueil en vigueur au sein de l'entreprise
- Apprécier la conformité des livraisons en provenance des fournisseurs de l'agence en se référant au bon de livraison et au bon de commande
- Vérifier la lisibilité des étiquettes et pictogrammes en vue de garantir la conformité du stockage
- Alerter un client ou un chauffeur sur un risque de non-respect d'une règle en matière de sécurité (chargement, déchargement, surcharge, risque d'infraction,…) en veillant au maintien d'une relation commerciale de qualité
- Signaler les anomalies constatées aux interlocuteurs compétents en utilisant les outils numériques à disposition
- Enregistrer les opérations de réception en utilisant les outils numériques à disposition
- Émettre un avis ou une réserve en cas de non-conformité en respectant les procédures en vigueur dans l'agence

6. 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
- Utiliser les équipements de protection individuelle en adaptant les équipements aux activités à réaliser
- Conduire des engins de manutention en respectant la réglementation, les règles de sécurité et le plan de circulation en vigueur au sein de l'agence
- Manutentionner des matériaux de construction de différentes catégories en respectant les 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 de la réglementation, des règles de sécurité et des règles en matière de port de charges
- Alerter les interlocuteurs compétents en cas de dysfonctionnement matériel en utilisant les outils numériques à disposition
- Ranger les matériaux de construction sur les emplacements prévus en respectant le plan et les conditions de stockage définies
- Étiqueter les produits selon les procédures en vigueur en utilisant les outils numériques à disposition
- Effectuer une rotation des produits (anciens et nouveaux) selon leur caractéristique en respectant la règle en vigueur dans l'entreprise (FIFO, …)
- Réaliser les inventaires en respectant les consignes en vigueur au sein de l'agence

- Réaliser une consultation de stock et l'enregistrement d'une entrée ou d'une sortie de stock en utilisant le système d'information de l'entreprise
- 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
- Vérifier régulièrement le volume des stocks de marchandises restants et leurs emplacements exacts
- Réaliser le nettoyage de la cour/du parc 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 afin de sécuriser les déplacements de marchandises
- Optimiser ses déplacements lors des manipulations de matériaux de construction en veillant au respect des consignes de sécurité
- Évaluer les délais de livraison en tenant compte des délais d'approvisionnement auprès des différents fournisseurs et / ou des plateformes logistiques
- Trier et entreposer les déchets dans le respect des consignes, de la réglementation en vigueur et notamment dans le cadre de la réglementation REP (reprise des déchets issue de la Loi AGEC du 10 février 2020)

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

- Identifier les informations utiles à la préparation des commandes des clients en exploitant le bon de commande ou à l'aide des outils numériques à disposition
- Prélever les matériaux dans les stocks en respectant les règles en vigueur en matière 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
- Respecter les contraintes de délais dans la préparation des commandes en utilisant les outils numériques
- Disposer les commandes préparées dans l'aire ou les aires appropriées en respectant les consignes de sécurité
- Assister le chauffeur-livreur ou le client dans le chargement de son véhicule dans le respect des règles de sécurité
- Identifier les indisponibilités de produits ou les risques de rupture de stock en utilisant les outils numériques de gestion des stocks

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. TRAVAILLER EN ÉQUIPE

- 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
- Coopérer avec les équipes en interne

3. 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, ...)

4. CONTRIBUER À L'AMÉLIORATION CONTINUE DU TRAVAIL

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

5. AGIR FACE À UN ALÉA

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

6. 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

7. 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
- Informer et rendre compte de son activité

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