FICHE MÉTIER

MÉTIERS DU NÉGOCE

MANAGEMENT

Responsable d'agence

MISSION PRINCIPALE : Il gère le fonctionnement d'une agence

Le chef d'agence en négoce des matériaux de construction assure la responsabilité de la gestion économique, administrative et commerciale d'une agence ou d'un dépôt. Il constitue le relais privilégié de la direction au sein de l'agence. Il assume la responsabilité de chef d'établissement au regard des exigences de la loi (hygiène, santé et prévention des risques psycho-sociaux, sécurité, réglementation économique, ...). Premier commercial de l'agence, il est chargé de veiller à la qualité du service et de la relation client et d'optimiser les résultats économiques de l'agence ou du dépôt. Il manage son équipe et est responsable de l'application de l'ensemble des règles légales.

Autres appellations : Chef(fe) de dépôt, Directeur(trice) d'agence / de dépôt, Responsable d'agence / de dépôt

DÉCOUVRIR

Les compétences métier

1. DÉFINIR ET METTRE EN ŒUVRE LA POLITIQUE COMMERCIALE DE L'AGENCE

- Analyser l'environnement économique et commercial de la zone de chalandise et l'évolution du marché local des matériaux de construction
- Identifier dans les projets locaux d'aménagement du territoire les impacts potentiels sur son activité
- Définir et argumenter le plan de développement de son activité en tenant compte des objectifs à atteindre en matière de chiffre d'affaires, de marge et de la politique commerciale de l'enseigne
- Mettre en oeuvre la politique commerciale de l'enseigne en matière de gestion des encours clients, des paiements et de traitement des réclamations et apprécier son respect par la force de vente
- Contrôler et faire appliquer la politique tarifaire de l'agence
- Vérifier le respect des règles en matière de réglementation commerciale et définir les actions correctives adaptées
- Analyser les différents indicateurs économiques de l'agence ou de l'activité en utilisant les outils de gestion de l'entreprise
- Évaluer la progression possible du chiffre d'affaires à partir de l'analyse de la zone de chalandise et de l'évolution du portefeuille clients

2. PILOTER ET ÉVALUER LE PLAN DE DÉVELOPPEMENT DE L'AGENCE

- Concevoir, suivre la mise en oeuvre et évaluer les résultats de plans d'action commerciaux et de prospection multicanaux
- Évaluer la pertinence des plans d'action commerciales et de prospection proposés par les collaborateurs
- Adapter la gamme et la structure d'assortiment de l'agence aux caractéristiques du marché local et aux besoins et attentes des clients de l'agence
- Identifier les fournisseurs susceptibles de contribuer à l'élargissement de la gamme proposée par l'agence dans le respect de la politique d'achats et d'approvisionnement de l'enseigne
- Négocier les achats avec les fournisseurs dans le respect de la politique de l'enseigne

- Identifier les missions et compétences des différents services de l'entreprise en lien avec le plan de développement de l'agence, leur transmettre les informations adaptées à leurs besoins et mettre en oeuvre leurs recommandations

3. ANIMER LA POLITIQUE COMMERCIALE DE L'AGENCE

- Réaliser et analyser la segmentation de sa clientèle et de son potentiel et définir une stratégie adaptée
- Optimiser la répartition des portefeuilles clients en fonction des profils des membres de son équipe et des contraintes du marché
- Évaluer la maîtrise des techniques de vente et la connaissance des métiers du Bâtiment par les collaborateurs
- Apprécier l'efficacité et la bonne utilisation de l'outil commercial (agence) et définir les actions permettant de l'optimiser
- Organiser et animer la mise en oeuvre des actions commerciales définies par l'enseigne au sein de l'agence
- Concevoir et proposer des actions commerciales complémentaires, si nécessaire en négociant les termes d'une action commerciale avec un fournisseur

4. ASSURER LA GESTION ÉCONOMIQUE, ADMINISTRATIVE ET BUDGÉTAIRE DE L'AGENCE

- Analyser les résultats économiques de l'agence et les comparer aux résultats antérieurs, au budget et aux projections
- Évaluer les impacts budgétaires des décisions prises au sein de l'agence en matière d'organisation du travail et d'investissements
- Évaluer les besoins en investissements et en ressources matérielles et humaines en fonction des projets en cours et de la situation de l'agence
- Identifier les informations clés figurant sur le compte d'exploitation de l'agence et en déduire les actions correctives à conduire
- Assurer le suivi et la bonne tenue de l'administration courante de l'agence
- Évaluer le respect des règles légales et des procédures définies par la direction et définir des actions préventives et correctives adaptées
- Utiliser les différents outils de gestion et de pilotage de l'activité

5. ORGANISER L'ACTIVITÉ ET MANAGER L'ÉQUIPE AU SEIN DE L'AGENCE

- Prévoir les charges de travail et répartir les tâches au sein de l'équipe de l'agence

- Planifier et gérer le temps de travail de son ou ses équipes
- Accompagner les membres de l'équipe de l'agence dans la réalisation de leurs activités par une présence régulière dans l'agence et des interventions adaptées
- Transmettre des consignes aux membres de l'équipe de l'agence et contrôler leur mise en œuvre
- Conduire un entretien individuel, reconnaître et sanctionner
- Sélectionner et mettre en oeuvre les types d'actions les plus pertinents pour motiver les membres de l'équipe (entretien individuel, réunion collective, challenge, ...)
- Évaluer le respect de la législation du travail et des textes conventionnels au sein de l'équipe et définir des mesures préventives et correctives adaptées

6. GÉRER LES STOCKS, LES APPROVISIONNEMENTS ET LES FLUX LOGISTIQUES

- Évaluer les opérations de réception, de chargement et de livraison et définir des actions correctives adaptées
- Organiser les inventaires et en analyser les résultats
- Définir des actions permettant d'optimiser le niveau des stocks
- Analyser la rotation des stocks en respectant les procédures en vigueur au sein de l'enseigne et en utilisant les outils de gestion de l'entreprise
- Négocier les approvisionnements avec les fournisseurs dans le respect de la politique de l'enseigne
- Apprécier le respect des engagements pris par les fournisseurs, identifier et signaler les dysfonctionnements à la hiérarchie ou aux services concernés
- Identifier les moyens humains et matériels nécessaires pour optimiser les opérations de livraison
- Organiser le tri, le stockage et l'évacuation des déchets
- Optimiser les coûts de traitement des déchets et des éléments consignés

7. ORGANISER L'ACTIVITÉ ET MANAGER L'ÉQUIPE COMMERCIALE / LOGISTIQUE

- Mettre en oeuvre les principes fondamentaux du droit du travail liés à la gestion des hommes au quotidien
- Fédérer l'équipe autour des objectifs de l'agence et de l'enseigne
- Organiser, préparer et conduire des réunions d'équipe
- Optimiser les complémentarités entre les membres de l'équipe pour améliorer son efficacité

8. IDENTIFIER ET DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES DES COLLABORATEURS ET NOUVEAUX EMBAUCHÉS

- Identifier le ou les profils recherchés en fonction des besoins de l'équipe ou de l'agence
- Évaluer l'adéquation des candidatures aux besoins de l'équipe
- Mettre en oeuvre un protocole d'accueil des nouveaux embauchés au sein de l'agence
- Apprécier l'intégration des nouveaux membres de l'équipe et définir des actions correctives
- Évaluer les compétences des membres de l'équipe de l'agence en utilisant différents outils mis à disposition
- Détecter les potentiels au sein de l'équipe et accompagner les carrières
- Identifier les besoins de l'équipe et des individus en formation, tutorat, adaptation de poste, etc.
- Sélectionner des actions de formation adaptées à partir du plan de développement des compétences de l'entreprise ou de l'enseigne
- Préparer le départ des collaborateurs en formation et accompagner leur retour en entreprise

UN ŒIL SUR

Les compétences transversales

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

- Appliquer et faire appliquer le règlement intérieur (horaires, langage approprié, …)
- Véhiculer l'image de l'entreprise
- Respecter et faire respecter les consignes organisationnelles

2. ORGANISER SON ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE

- Piloter son activité et celle de l'équipe en tenant compte de l'environnement de travail (équipe, matériel, …)
- Être force de proposition pour ajuster les moyens (humains/techniques)
- Réaliser des reportings selon le cadre défini (support, fréquence, ...)

3. TRAVAILLER EN ÉQUIPE

- Collaborer avec l'ensemble des équipes en interne
- Anticiper les évolutions de l'activité et les conséquences
- Créer les conditions favorables au travail d'équipe

4. AGIR FACE À UN ALÉA

- Donner des consignes pour ajuster le travail de l'équipe en fonction de l'imprévu
- Face à un aléa, réagir et 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. UTILISER LE NUMÉRIQUE

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

6. SAVOIR COMMUNIQUER EN MILIEU PROFESSIONNEL

- Établir et maintenir des relations positives et adapter la communication à différentes catégories d'interlocuteurs : clients, fournisseurs, interlocuteurs institutionnels, services internes, etc.
- Identifier les informations clés à diffuser de manière ascendante et descendante à sa hiérarchie et aux autres équipes de

l'agence et les transmettre de manière adaptée en respectant les consignes de confidentialité en vigueur

- Traiter les litiges avec les clients, fournisseurs, transporteurs, la force de vente et les services concernés
- Savoir accueillir, informer et orienter les clients et toutes personnes qui se présentent sur le site

7. CONTRIBUER À L'AMÉLIORATION CONTINUE DU TRAVAIL

- Identifier et proposer des axes d'amélioration des conditions de travail
- Contribuer à la qualité de vie au travail par une approche collaborative au sein de l'équipe
- Mesurer les effets des améliorations, apporter les corrections et en faire le reporting

8. METTRE EN ŒUVRE LA POLITIQUE DE L'ENTREPRISE EN MATIÈRE DE QUALITÉ, DE SÉCURITÉ ET D'ENVIRONNEMENT

- Fédérer les collaborateurs autour des enjeux des politiques en matière de qualité, hygiène, santé, sécurité, environnement au sein de l'agence ou de l'équipe
- Faire appliquer la politique et les consignes en matière de qualité, hygiène, santé, sécurité et environnement au sein de l'agence ou de l'équipe et mettre en œuvre les actions correctives appropriées
- Mettre en place les plannings de contrôle et mettre en œuvre les préconisations des organismes de contrôle du bâtiment (ex : Veritas, Socotec, Qualiconsult)
- Participer à la mise en place des DUER et suivre les plans d'action
- Identifier et mettre en œuvre les actions susceptibles d'améliorer les conditions de travail de l'équipe
- Proposer et mettre en œuvre des plans d'action visant à répondre aux dysfonctionnements constatés et aux axes d'amélioration

QUELQUES MOTS SUR

Les certifications

DIPLÔMES

- Bachelor Universitaire de Technologie Techniques de commercialisation
- Brevet de Technicien Supérieur Management commercial opérationnel
- Licence Professionnelle Commerce

TITRES

- Titre Professionnel Responsable de petite et moyenne structure (Niveau 5)

CERTIFICATIONS

- Certificat de Qualification Professionnelle Chef d'agence en négoce des matériaux de construction (Niveau 6)