

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

- Adapter sa posture et ses actions managériales en tenant compte de l'évolution des attentes des différentes générations de collaborateurs
- Définir une stratégie commerciale adaptée à chaque segment de clientèle en s'appuyant sur les compétences de l'équipe
- Mettre en œuvre des pratiques de communication adaptées en tenant compte des consignes et pratiques de l'entreprise et des besoins de différents types d'interlocuteurs
- Élaborer un plan de développement pour l'agence en tenant compte des caractéristiques du marché local et des différents canaux de distribution disponibles au sein de l'entreprise
- Analyser l'environnement économique et commercial de la zone de chalandise et l'évolution du marché local des matériaux de construction en s'appuyant sur différentes sources d'information et notamment sur les outils de communication digitale (web, réseaux sociaux…)
- Identifier dans les projets locaux d'aménagement du territoire les impacts potentiels sur son activité en tenant compte de la politique commerciale de l'agence
- Argumenter le plan de développement de son activité en tenant compte des objectifs à atteindre en matière de chiffre d'affaires, de marge, de frais et de stock et du contexte local de l'agence
- 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.
- Analyser la segmentation de la clientèle et de son potentiel et définir une stratégie adaptée au portefeuille clients de l'agence
- Optimiser la répartition des portefeuilles clients en tenant compte des profils des membres de son équipe et des contraintes du marché
- Évaluer la maîtrise des techniques de vente et la connaissance des métiers et acteurs du bâtiment par les collaborateurs en s'appuyant sur une veille régulière
- Apprécier l'efficacité et la bonne utilisation de l'outil commercial de l'agence en s'appuyant sur des critères objectifs
- Définir les actions permettant d'optimiser l'utilisation de l'outil commercial de l'agence en tenant compte des ressources à disposition
- Contrôler le respect par la force de vente de la réglementation commerciale et de la politique tarifaire de l'enseigne en réalisant des contrôles réguliers

- Repérer les dysfonctionnements susceptibles de dégrader l'expérience client au sein de l'agence en tenant compte des différents types de parcours clients
- Proposer des actions d'amélioration afin de résoudre les dysfonctionnements constatés
- Organiser la mise en oeuvre des actions commerciales définies par l'enseigne au sein de l'agence en veillant à associer les différents collaborateurs impliqués
- Concevoir des actions commerciales complémentaires en veillant à leur adaptation au marché local de l'agence

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

- Évaluer les opérations de réception, de chargement et de livraison mises en œuvre en tenant compte des règles de sécurité
- Définir des actions correctives adaptées en respectant le plan de circulation de l'agence
- Analyser la fiabilité et la rotation des stocks en respectant les procédures en vigueur au sein de l'enseigne et en utilisant les outils numériques de gestion de l'entreprise
- Définir des actions permettant d'optimiser le niveau des stocks afin d'assurer une qualité de service au client en s'appuyant sur les indicateurs à disposition
- Apprécier le respect des engagements pris par les fournisseurs en s'appuyant sur les documents ou outils numériques à disposition au sein de l'entreprise
- Transmettre aux fournisseurs les informations adaptées à leurs besoins en s'appuyant sur les outils de communication digitale
- Identifier les moyens humains et matériels nécessaires en vue d'optimiser les opérations de livraison

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

- Identifier le ou les profils recherchés en tenant compte des besoins de l'équipe ou de l'agence
- Évaluer l'adéquation des candidatures aux besoins de l'équipe en coordination avec le manager
- Mettre en oeuvre un protocole d'accueil des nouveaux embauchés au sein de l'agence en respectant les procédures en vigueur
- Apprécier l'intégration des nouveaux membres de l'équipe en vue de définir des actions correctives en veillant à associer le chef d'agence et le service ressources humaines de l'entreprise
- Évaluer les compétences des membres de l'équipe en utilisant différents outils mis à disposition
- Détecter les potentiels au sein de l'équipe en vue d'accompagner les parcours et de fidéliser les collaborateurs

- Sélectionner des actions d'accompagnement et de formation en vue de favoriser l'autonomie et la montée en compétences des membres de l'équipe
- Identifier les actions à conduire afin de faciliter l'accompagnement des collaborateurs en situation de handicap et le développement de leurs compétences
- Favoriser la mise en œuvre des acquis de la formation en situation professionnelle en encadrant le départ en formation et le retour de formation

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

- Analyser les résultats des plans d'action commerciaux mis en œuvre en tenant compte des objectifs définis et en exploitant les données fournies par les outils numériques disponibles au sein de l'agence
- Évaluer la pertinence des plans d'action commerciaux et des actions de prospection proposés par les collaborateurs en veillant à leur cohérence avec la politique commerciale de l'enseigne et le plan de développement de l'agence
- Adapter la gamme et la structure d'assortiment de l'agence en s'appuyant sur une analyse des caractéristiques du marché local et aux besoins et attentes des clients de l'agence
- Négocier les termes de la participation d'un fournisseur à une action commerciale en tenant compte de la politique commerciale de l'enseigne
- Identifier les missions et compétences des différents services de l'entreprise associés à la mise en oeuvre du plan de développement de l'agence, en vue de leur transmettre les informations adaptées à leurs besoins et de relayer leurs consignes
- Évaluer les résultats et la performance des équipes de l'agence en vue d'améliorer son fonctionnement

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

- Analyser les résultats économiques de l'agence en les comparant aux résultats antérieurs, au budget et aux projections et en mobilisant les indicateurs économiques à disposition
- Évaluer les impacts budgétaires des décisions prises au sein de l'agence en matière d'organisation du travail et d'investissements en s'appuyant sur des critères objectifs
- Argumenter 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 en vue de définir les actions correctives à conduire
- Assurer le suivi et la bonne tenue de l'administration courante de l'agence en respectant les procédures définies par la direction et la réglementation en vigueur
- Évaluer le respect des règles légales et des procédures définies par la direction en réalisant des contrôles réguliers

- Utiliser les différents outils numériques de gestion et de pilotage de l'activité dans le respect des consignes en vigueur au sein de l'agence

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

- Evaluer les charges de travail au sein de l'agence en s'appuyant sur une analyse de l'activité commerciale et logistique et sur les données mises à disposition sur les outils digitaux
- Répartir les tâches au sein des l'équipes de l'agence en vue de garantir le respect des objectifs définis
- Planifier le temps de travail des équipes de l'agence en veillant au respect de la réglementation en vigueur
- 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
- Identifier les actions à conduire afin de faciliter l'activité des collaborateurs en situation de handicap et le développement de leurs compétences
- Expliciter aux membres de l'équipe les attentes associées à leur fonction en précisant les objectifs, les moyens et les délais des actions à mettre en œuvre
- Conduire un entretien individuel en veillant au respect et au soutien de la chaine managériale
- Fédérer les équipes autour des objectifs de l'agence et de l'enseigne afin d'améliorer leur performance
- Traiter les conflits au sein de l'équipe ou avec les autres services afin de maintenir la cohésion d'équipe et l'engagement des collaborateurs
- Faciliter l'esprit d'équipe en mettant en place différentes actions, notamment en matière de qualité de vie au travail
- Conduire des réunions d'équipe régulières en veillant à leur organisation et à leur préparation en vue de respecter les objectifs définis
- Identifier les compétences individuelles des membres de l'équipe en vue d'améliorer son efficacité et d'optimiser les complémentarités entre collaborateurs
- Veiller à l'accompagnement des collaborateurs dans l'appréhension des nouveaux outils de travail, des évolutions de la stratégie digitale de l'entreprise et de l'organisation du travail en organisant des entretiens réguliers avec les managers ou avec les membres des équipes de l'agence
- Mettre en oeuvre les principes fondamentaux du droit du travail liés à la gestion des hommes au quotidien en s'appuyant sur les outils à disposition au sein de l'entreprise
- Expliciter les éléments fondamentaux de la législation du travail et des textes conventionnels au sein de l'équipe en vue d'assurer leur mise en œuvre
- Traiter les relations clients difficiles au sein de l'équipe ou de l'agence afin d'améliorer l'expérience client de manière durable au sein de l'agence dans le respect de la politique commerciale de l'enseigne

7. ANIMER LA POLITIQUE DE QUALITÉ, SÉCURITÉ ET ENVIRONNEMENT DE L'AGENCE

- Fédérer les collaborateurs autour des enjeux des politiques en matière de qualité, hygiène, santé, sécurité, environnement en organisant des actions d'information au sein de l'équipe
- Vérifier le respect de la législation en matière de qualité, hygiène, santé, sécurité et environnement au sein de l'équipe à l'aide des indicateurs et outils disponibles
- Mettre en œuvre des actions correctives répondant aux constats effectués en veillant au respect des procédures en vigueur
- Identifier les risques professionnels et les situations de crise en mobilisant les interlocuteurs compétents
- Identifier et mettre en œuvre les actions susceptibles d'améliorer les conditions de travail au sein de l'agence en collaboration avec le service des ressources humaines
- Vérifier la mise en œuvre des politiques et des consignes qualité, hygiène, santé, sécurité, environnement au sein de l'équipe en organisant régulièrement des contrôles
- Argumenter auprès de la hiérarchie et/ou des services compétents des propositions d'actions en vue d'assurer le respect des consignes et réglementations et de mettre en œuvre les préconisations des organismes de contrôle
- Apprécier le respect des consignes en matière d'entretien et de maintenance du matériel de l'agence pour préserver la durabilité du matériel et la sécurité des collaborateurs
- Adapter le parc de matériel aux besoins de l'agence en tenant compte de l'évolution de l'activité

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, …)
- Réaliser des reportings selon le cadre défini (support, fréquence, ...)
- Être force de proposition pour ajuster les moyens (humains/techniques)

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. 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, ...)

5. 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

6. AGIR FACE À UN ALÉA

- Donner des consignes pour ajuster le travail de l'équipe en fonction de l'imprévu
- Prévenir sa hiérarchie en cas d'aléas ou de dysfonctionnement
- Face à un aléa, réagir et s'adapter en tenant compte des objectifs de sécurité, de qualité et de délai

7. 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

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 en organisant des actions d'information au sein 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 et distribution

TITRES

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