

# RESPONSABLE DE RAYON (H/F)

## DESCRIPTION DU MÉTIER

Le responsable de rayon organise, gère, développe et anime, avec l'aide de son équipe de vendeurs, les ventes d'un ou plusieurs rayons du magasin selon la réglementation du commerce et la stratégie commerciale de l'entreprise.

Il travaille en collaboration avec le directeur du magasin pour développer le chiffre d'affaires et assurer la rentabilité du ou des rayons dont il a la charge.

## ACTIVITÉS ASSOCIÉES

- Mise en œuvre de la stratégie commerciale du magasin sur son/ses rayon(s).
- Organisation et gestion des achats, des approvisionnements et des réassorts en fonction des ventes, du niveau des stocks et des livraisons.
- Supervision des activités de réception des livraisons, rangement en réserve, mise en rayon, traitement des retours, inventaire...
- Superviser les mises en rayon, la mise en valeur et la « théâtralisation » des produits.
- Mise en place des opérations et animations commerciales.
- Suivi des indicateurs des ventes, de la rentabilité et de l'atteinte des objectifs.
- Management des collaborateurs de son équipe.

L'activité du métier est soumise à des variations saisonnières et notamment aux opérations commerciales.

## AUTRES APPELLATIONS DU MÉTIER

- Chef de rayon
- Responsable/chef de secteur
- Manager de rayon

## ACCÈS AU MÉTIER, FORMATIONS

### Profil recherché :

- Le métier est accessible par promotion interne ou recrutement externe. La promotion interne est souvent importante et ce poste nécessite de l'expérience dans des fonctions intermédiaires pour appréhender le métier.
- En recrutement externe : niveau bac+2 (BTS, DUT...) à bac + 4, formation commerciale, école de commerce.
- La durée de l'expérience requise varie en fonction du niveau de formation du candidat au poste.
- Les compétences managériales acquises par la formation et/ou l'expérience sont indispensables.
- Une pratique de l'anglais peut être recommandée.

### Formations (liste non exhaustive) :

- BTS Management commercial opérationnel
- DUT Techniques de commercialisation
- Titre Manager de rayon
- Licence professionnelle Commerce et distribution
- Ecoles de commerce et de gestion

## RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES / EXTERNES

*En interne* : Le responsable de rayon intervient sous la responsabilité du directeur de magasin. Il est en relation avec l'équipe de vendeurs qu'il encadre et, le cas échéant, avec les services supports centralisés.

*En externe* : Il est en relation avec la clientèle du magasin : particuliers et/ou professionnels, avec les fournisseurs, les sous-traitants éventuels.

## MOBILITÉ PROFESSIONNELLE

Le responsable de rayon peut évoluer vers le poste de directeur de magasin ou accéder à des fonctions commerciales, chef de produit et achats.

# RESPONSABLE DE RAYON (H/F)

## COMPÉTENCES

### ASSURER LE DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL DU POINT DE VENTE

- Participer à la définition des objectifs commerciaux, à la construction de l'offre du rayon.
- Assurer la gestion budgétaire de son secteur/rayon.
- Assurer la mise en œuvre de plans d'actions et d'actions correctives pour le développement des ventes et la performance commerciale.
- Participer au suivi et à l'analyse des indicateurs commerciaux, les indicateurs de performance économique.
- Assurer une veille concurrentielle sur la zone de chalandise avec sa direction.

### ORGANISER ET GERER LE POINT DE VENTE, LE RAYON

- Garantir la bonne tenue marchande du magasin et veiller au respect de l'identité visuelle définie par le magasin/l'enseigne (respect du plan de merchandising, le cas échéant).
- Superviser la mise en rayon.
- Mettre en place des opérations et animations commerciales.
- Veiller à l'application des règles de sécurisation des produits et de prévention de démarque inconnue.
- Veiller au respect des règles de Qualité, Hygiène, Sécurité, Environnement (QHSE).
- Veiller au respect des réglementations de prix.

### COORDONNER LA GESTION DES STOCKS

- Passer les commandes
- Participer éventuellement à la gestion d'un portefeuille de fournisseurs
- Participer à la négociation des prix et des conditions financières pratiquées pour la mise en avant des articles.
- Contrôler les stocks et veiller à une rotation optimale des stocks et des marchandises.
- S'assurer de l'approvisionnement et du réassortiment du point de vente.
- Superviser la réception, les contrôles des livraisons, la mise en réserve des marchandises.
- Superviser la réalisation des inventaires.

### GERER LA RELATION CLIENT

- Garantir la qualité de l'accueil et du service à la clientèle, la satisfaction client.
- Repérer le parcours client pour identifier les opportunités de vente de biens et services.
- Assurer la mise en place d'un parcours de vente permettant de proposer une expérience shopping personnalisée.
- Traiter les retours, les réclamations des clients et les litiges complexes et proposer des solutions adaptées.
- Suivre les indicateurs de satisfaction client au regard des objectifs fixés.
- Mettre en œuvre les leviers et actions pour améliorer la relation client, accroître la satisfaction client.

## MANAGER ET ENCADRER UNE EQUIPE

- Communiquer et informer sur les objectifs commerciaux de l'équipe.
- Organiser et gérer les plannings en s'assurant de leur cohérence.
- Organiser auprès des équipes la mise en œuvre desancements d'animation commerciale.
- Veiller à l'application de la réglementation du droit du travail (rythmes et durées de travail) en lien avec sa direction.
- Effectuer les entretiens d'évaluation et professionnels.
- Identifier les besoins en compétences de son secteur.
- Participer au recrutement et à l'intégration d'un nouveau collaborateur.
- Animer son équipe, anticiper et gérer les difficultés, les conflits.
- Organiser et conduire des réunions avec les membres de l'équipe.
- Assister l'équipe dans l'exécution, apporter un appui technique et/ou méthodologique.
- Participer au développement des compétences des membres de l'équipe.
- Collecter et suivre les éléments d'activité de l'équipe.
- Faire appliquer les règles de sécurité des biens et des personnes en vigueur dans l'entreprise.
- Contrôler la tenue et la posture conformes de l'équipe aux standards fixés par l'enseigne ou par le magasin.

## RENDRE COMPTE DE SES ACTIVITÉS

- Renseigner et transmettre, le cas échéant, les tableaux de bord de gestion et de suivi liés à l'activité.
- Assurer des reporting réguliers au directeur de magasin
- Transmettre les informations appropriées, signaler, alerter ou interroger les bons interlocuteurs (hiérarchie, différents services) en cas de besoin.
- Proposer des actions d'améliorations en termes d'organisation, de productivité, de gestion...

## FACTEURS D'ÉVOLUTION DU MÉTIER

Du fait du développement du digital et des consommateurs de plus en informés, le responsable de rayon doit mettre en œuvre de nouvelles formes de vente, d'animation commerciale dans un environnement omnicanal. Le marketing produit et le marketing client continuent d'évoluer : il faut différencier l'offre et l'adapter aux besoins des clients. Pour le responsable de rayon, il s'agit d'utiliser de nouveaux outils marketing pour la mise en œuvre d'actions commerciales ciblées. Il doit également s'adapter au développement des systèmes d'information et outils de reporting des indicateurs commerciaux et parfois de la fréquentation de la clientèle et des ventes réalisées au jour le jour.

## CODE ROME

D1503-Management/gestion de rayon produits non alimentaires