

RESPONSABLE DE RAYON

FAMILLE DE METIER VENTE

Autres appellations : Chef de rayon

MISSION

Le responsable de rayon a pour mission de développer la vente des produits et services de la jardinerie ou de la graineterie dans laquelle il travaille.

Gestionnaire, il veille au bon fonctionnement des rayons dont il a la charge et à la performance des ventes (chiffres d'affaires, marge, stocks).

Manager, il encadre et anime une équipe de 2 à 8 vendeurs conseil.

Commercial, il veille à la satisfaction des clients, à la qualité de l'accueil et des conseils dispensés.

Technicien, il conduit un diagnostic de la situation du client et le conseille dans l'utilisation et l'entretien des produits proposés à la vente.

En fonction du point de vente, le responsable de rayon peut se spécialiser sur une famille de produits (par exemple l'animalerie, la serre chaude, la pépinière) ou rester généraliste.

Le degré de polyvalence demandé et les responsabilités confiées varient selon les choix d'organisation du magasin.

EVOLUTIONS DU MÉTIER

1. DEVELOPPEMENT DE LA DOUBLE COMPETENCE GESTION OPERATIONNELLE DE RAYONS ET EXPERTISE TECHNIQUE

- On attend aujourd'hui du responsable de rayon qu'il possède la compétence de gestion opérationnelle des rayons et l'expertise technique liée à la vente de produits de jardinerie. Il doit à la fois maîtriser les techniques d'approvisionnement, de calcul des marges, de négociations avec les fournisseurs et à la fois avoir les connaissances propres à sa discipline (horticulture, animalerie, fleuristerie, ...) pour conseiller judicieusement les clients.

2. SPECIALISATION ET CONCENTRATION SUR LE COEUR DE METIER

- L'agrandissement observé des surfaces de vente conduit d'une part à une spécialisation des responsables de rayon

par famille de produits, et d'autre part à une parcellisation des tâches. Leur rôle se recentre sur les activités de gestion opérationnelle des rayons et de management de leur équipe. On observe un transfert des activités de référencement des produits, de tarification et de définition des actions commerciales vers les responsables de secteur, voire vers les sièges des grandes enseignes.

- Dans les points de vente de grandes tailles, le responsable de rayon est souvent spécialisé, par exemple en animalerie, en plantes d'intérieur ou en produits manufacturés.

- Dans les graineteries et les jardineries de petites tailles, il reste en général polyvalent entre les rayons et les différentes activités du point de vente (réception des marchandises, encaissement des achats, commande de produits, choix des gammes, négociations avec les fournisseurs, ...)

3. PRISE EN COMPTE DU DEVELOPPEMENT DURABLE DANS L'ACTIVITE

Les responsables de rayon sont amenés à jouer un rôle croissant dans la sensibilisation de la clientèle aux problématiques de développement durable. Cela se traduit par exemple dans l'incitation à l'achat de produits préservant la biodiversité et dans l'apport de conseils destinés à favoriser les techniques respectueuses de l'environnement (arrosage, utilisation raisonnée des produits phytosanitaires, réalisation d'un composte, ...)

ACTIVITÉS PRINCIPALES

1. VENTE CONSEIL

- Prend en charge les clients pour les aider dans leurs achats et les accompagne dans le magasin

- S'informe de leur besoin et les amène à préciser leur demande ou le problème qu'ils rencontrent

- Conseille et présente les produits correspondant aux besoins, explique leur utilisation et donne des recommandations tout en concluant la vente

Les Métiers de la Jardinerie

2. TENUE DES RAYONS

- Supervise et participe quotidiennement à la bonne tenue des rayons : présentation des produits, propreté, affichage des prix, mise en valeur des éléments de promotion, approvisionnement
- Délègue à son équipe, vérifie l'entretien et le soin des produits vivants, animaux ou végétaux (par exemple : l'arrosage des plantes, la taille des arbustes ou l'alimentation des animaux)
- Réalise ou dirige la théâtralisation des produits (mise en scène) à partir de ses propres connaissances et/ou en suivant les indications données par l'enseigne

3. MANAGEMENT D'UNE EQUIPE DE VENDEURS CONSEIL

- Répartit, planifie et contrôle le travail des vendeurs conseil
- Assiste et forme les vendeurs conseil à la vente des produits de jardinerie
- Participe au recrutement et à l'évaluation de son équipe

4. GESTION OPERATIONNELLE DES RAYONS

- Calcule, suit et analyse les indicateurs de son rayon : chiffre d'affaires, marge, démarque, stocks
- Construit sa gamme de produits à partir des recommandations de son responsable (ou de la centrale d'achats) et du référencement
- Adapte son assortiment aux besoins et aux attentes de la clientèle locale
- Contrôle le niveau des stocks et définit les besoins en réapprovisionnement
- Commande les produits référencés auprès des fournisseurs et négocie éventuellement les conditions d'achats (prix, délais, qualité)
- Délègue la réception, la vérification et le stockage des marchandises à son équipe en lien avec le réceptionnaire
- Participe à la décision des promotions commerciales en lien avec la Direction et éventuellement le siège de l'enseigne

5. AUTRES ACTIVITES

- Assiste le responsable de secteur et le remplace en cas d'absence
- Rend compte à son responsable des dysfonctionnements rencontrés ou prévisibles et émet des préconisations
- Entretient ses connaissances et se tient informé des dernières nouveautés et tendances produits
- Suit la concurrence locale en observant les assortiments proposés et en effectuant des relevés de prix

ACTIVITES COMPLEMENTAIRES

1. RECEPTION DES MARCHANDISES

- Accueil les transporteurs,
- Réceptionne les marchandises et assure un contrôle qualitatif et quantitatif

2. ENCAISSEMENT DES ACHATS

- Enregistre et encaisse les achats des clients
- Emballe les marchandises pour les clients

CONDITIONS DE TRAVAIL

- Le métier implique une activité de terrain et des déplacements fréquents entre la surface de vente et la réserve
- Les contacts avec l'équipe de vente et la clientèle sont permanents
- L'activité peut nécessiter le port ou le déplacement de charges lourdes et d'objet volumineux
- L'activité requiert de travailler régulièrement le samedi, le dimanche et les jours fériés

COMPÉTENCES TECHNIQUES

1. VENTE CONSEIL

- Maîtriser les techniques de vente : accueil du client, questionnement, écoute, reformulation, présentation de produits, développement d'un argumentaire commercial, conclusion de la vente
- Connaître parfaitement les produits vendus, leur utilisation et leur entretien pour répondre à des questions techniques en horticulture (graines, saison, engrais, type de terre, floraison, arrosage, ...)
- Adapter son discours en fonction de son interlocuteur et son niveau de connaissances
- Connaître et actualiser ses connaissances sur l'évolution des marchés, des produits et du comportement des consommateurs

2. TENUE DES RAYONS

- Maîtriser les techniques d'étalage : assortiments, affichage des prix, mise en valeur des produits phares
- Connaître et appliquer les techniques d'entretien des produits vendus : arrosage, dosage des engrais, exposition au soleil, taille, ...

3. GESTION OPERATIONNELLE DES RAYONS

- Maîtriser les outils informatiques de gestion (exemple : utilisation d'excel, tenue du cadencier, saisie informatique)

Les Métiers de la Jardinerie

des stocks), le calcul et le suivi des indicateurs de pilotage de l'activité (chiffre d'affaires, marge, stocks, ...)

- Établir des tableaux de bord, simples, clairs, adaptés aux besoins ; savoir en tirer rapidement des informations pertinentes et détecter les incohérences

- Évaluer les réapprovisionnements et passer commande auprès des fournisseurs

- Savoir anticiper les impacts de la saisonnalité : recruter du personnel saisonnier, limiter les ruptures de stocks, ...

COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES

1. VENTE CONSEIL

- Établir facilement des relations avec les clients et faire preuve d'écoute

- Savoir convaincre son interlocuteur

- Avoir le sens du service : faire preuve de disponibilité envers la clientèle

- Traiter les litiges et les situations difficiles avec sang froid, tact et professionnalisme

2. TENUE ET GESTION OPERATIONNELLE DE RAYONS

- Être méthodique, rigoureux et faire preuve d'organisation

- Avoir de l'appétence et / ou être à l'aise avec les chiffres

- Être autonome et capable de gérer différentes activités en parallèle

3. MANAGEMENT D'UNE EQUIPE DE VENDEURS CONSEIL

- Motiver son équipe : favoriser l'initiative et la prise de responsabilité individuelle, suivre et valoriser le travail réalisé par une appréciation régulière et argumentée, consulter ses collaborateurs avant les prises de décision, argumenter et expliquer les choix

- Accompagner son équipe : transmettre des connaissances et des savoir-faire (pédagogie, reformulation, illustration), faire preuve de diplomatie et user de son autorité dans le règlement des conflits interpersonnels au sein de son équipe

- Évaluer son équipe : fixer des objectifs individuels et collectifs à son équipe, poser les critères d'évaluation et les suivre, conduire un entretien annuel d'évaluation

- Planifier les ressources en adaptant les effectifs au volume d'activité prévisible et en tenant compte des compétences complémentaires du personnel

4. TRAVAIL EN EQUIPE

- Avoir l'esprit d'équipe : échanger, coopérer, accueillir les nouveaux vendeurs conseil et responsables de rayon et transmettre son savoir

- Être adaptable dans son activité pour pouvoir répondre aux priorités du magasin (ex : prêter main forte à un autre rayon ou à la réception)

COMPÉTENCES À DÉVELOPPER

- Développer la double compétence gestion opérationnelle de rayon et expertise technique liée à la vente de produits de jardinerie. Lors du recrutement, les entreprises peuvent soit mettre l'accent sur les compétences en gestion au recrutement et assurer elles-mêmes la formation en horticulture ou à l'inverse choisir des personnes qualifiées en horticulture à qui elles apprennent la gestion.

- Développer les connaissances et pratiques de développement durable liées aux produits vendus et liées à l'économie de ressources consommées au sein du point de vente.

CONDITIONS D'ACCÈS

Les entreprises recherchent prioritairement des techniciens qui soient qualifiés à la fois en vente et en horticulture.

Le métier de responsable de rayon s'adresse aux candidats justifiant d'une solide expérience de vendeur conseil en jardinerie ou graineterie. La voie la plus fréquente pour accéder à ce poste est la promotion interne.

L'accès direct, plus rarement observé, peut s'effectuer de plusieurs manières :

- soit à partir de formations commerciales de niveau Bac à Bac+2 suivies d'une formation terrain de 3 à 12 mois en point de vente. Par exemple le Bac Pro Vente / Commerce ou le BTS Management des unités commerciales.

- soit à partir de formations spécialisées de niveau Bac à Bac+2 acquise en alternance, par exemple le Bac Pro spécialité pépinière, le Bac Pro Technicien conseil-vente en produits horticoles et de jardinage ou le DUT Techniques de commercialisation.

NOTE

- Le Bac Pro se prépare en 3 ans après la classe de 3e après un CAP ou un BEP et débouche sur une qualification d'Agent Technique, d'Employé ou d'Ouvrier Hautement Qualifié, ou de Technicien

- Le BTS se prépare en 2 ans après le Bac dans un lycée et débouche sur une qualification de Technicien Supérieur

- Le DUT se prépare en 2 ans après le Bac dans un IUT et débouche sur une qualification de Technicien Supérieur