

## RESPONSABLE DE SECTEUR

FAMILLE DE METIER DIRECTION

**Autres appellations : Chef de secteur ; Chef de département**

### MISSION

Le responsable de secteur coordonne et organise les activités d'un groupe de rayons dans une jardinerie et en assure la cohérence :

Commercial, il définit et met en oeuvre une stratégie commerciale (assortiments de produits, merchandising, tarification, actions commerciales, ...).

Gestionnaire, il suit et contrôle quotidiennement les résultats de l'activité de son secteur et propose des actions correctrices pour atteindre les objectifs de chiffre d'affaires et de rentabilité attendus.

Manager, il encadre et anime une équipe de 6 à 20 personnes, responsables de rayons et vendeurs conseil.

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

Le métier de responsable de secteur existe essentiellement dans les magasins de grandes tailles appartenant à une enseigne nationale.

### EVOLUTIONS DU MÉTIER

Le secteur de la distribution en jardinerie et en graineterie connaît d'importantes évolutions structurelles qui impactent le métier de responsable de secteur selon 3 axes :

#### 1. VERS UNE FONCTION MANAGERIALE RENFORCEE

L'augmentation des surfaces de vente ainsi que l'implication croissante des sièges dans la gestion économique et commerciale des magasins rattachés à une enseigne, sont deux évolutions qui conduisent le responsable de secteur à consacrer au management des équipes une part de son temps de plus en plus grande. En effet les sièges des enseignes prennent à leurs charges de plus en plus de tâches liées à la gestion commerciale et économique du magasin, allégeant ainsi celles du responsable de secteur.

#### 2. VERS UN PILOTAGE ECONOMIQUE DE L'ACTIVITE TOUJOURS PLUS FIN

Le perfectionnement des modes de gestion (suivi quotidien des ventes produit par produit, recherche des

réductions de coûts et d'optimisation des marges, vigilance accrue sur la démarque) conduit à accroître le niveau d'exigence attendu et le professionnalisme du responsable de secteur en matière de gestion économique de son secteur.

#### 3. VERS UN PILOTAGE COMMERCIAL DE L'ACTIVITE TOUJOURS PLUS DYNAMIQUE

L'accélération des cycles de vente et de marketing (rotation des produits, référencement de nouveaux fournisseurs, événements commerciaux, etc.) et l'intensification de la concurrence (renforcement du poids des grandes enseignes dans le secteur, concurrence des GSA et GSB) sont deux tendances lourdes du secteur qui induisent pour le responsable de secteur toujours plus de réactivité dans la gestion commerciale de son périmètre.

#### 4. PRISE EN COMPTE DU DEVELOPPEMENT DURABLE DANS L'ACTIVITE

Les responsables de secteur sont fortement incités à informer et former les équipes de vente aux problématiques de développement durable. Cela se traduit notamment par la mise en valeur de pratiques visant à réduire les consommations énergétiques du point de vente (arrosage économique en eau, utilisation de contenants biodégradables, dosage des produits phytosanitaires, tri et recyclage des déchets, ...), et par l'incitation à orienter les clients vers une consommation responsable, respectueuse de l'environnement et de la biodiversité.

### ACTIVITÉS PRINCIPALES

#### 1. GESTION COMMERCIALE DE SON SECTEUR

En concertation totale ou partielle avec le directeur de magasin et dans certains cas le siège de l'enseigne, le responsable de secteur :

- Définit la stratégie de vente et la politique commerciale de son secteur (ensemble de rayons)

- Choisit les gammes de produits à référencer

- Fixe les prix de vente

- Détermine l'assortiment, l'implantation et la théâtralisation (mise en scène) des produits dans les rayons

# Les Métiers de la Jardinerie

- Définit et fait appliquer les règles de tenue des rayons dans son secteur : présentation des produits, propreté, affichage des prix, mise en valeur des éléments de promotion

- Décide des actions commerciales pour son secteur : calendrier, partenariats fournisseurs, promotion, ...

- Suit la concurrence locale en observant les assortiments proposés et en effectuant des relevés de prix

## **2. GESTION ECONOMIQUE DE SON SECTEUR**

- Gère le compte d'exploitation de son secteur

- Définit, par rayon, le budget alloué et fixe des objectifs de vente et de marge à atteindre

- Suit et analyse l'évolution du chiffre d'affaires, de la marge bénéficiaire et des coûts de personnel à l'aide des tableaux de bord

- Évalue les risques commerciaux et économiques et met en place des mesures d'ajustement

- Valide les commandes de réapprovisionnement (quantité, qualité, délais, choix du fournisseur) soumises par les chefs de rayon ou les vendeurs conseil

- Délègue la réception, la vérification et le stockage des marchandises

- Reçoit les fournisseurs et négocie les conditions d'achat (produits, prix, délais, qualité), exige et obtient d'eux le respect des engagements

## **3. VENTE CONSEIL**

- Supervise les ventes et y participe

- S'informe des besoins des clients 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

- Prend en charge les litiges clients les plus complexes

## **4. MANAGEMENT D'UNE EQUIPE DE VENTE**

- Définit, organise, assiste et supervise le travail des chefs de rayon et des vendeurs conseil de son secteur

- Forme son équipe aux techniques de vente et transmet ses connaissances en produit de jardinerie (horticulture, fleuristerie, outillage, ...)

- Recrute et évalue son équipe en concertation avec le directeur de magasin

- Relaye judicieusement à son équipe l'information émise par la Direction ou le siège

## **5. AUTRES ACTIVITES**

- Assiste le directeur de magasin et le remplace en cas d'absence

- Rend compte au directeur de magasin des dysfonctionnements rencontrés ou prévisibles et émet des préconisations

- Se forme et entretient ses connaissances en produits de jardinerie (horticulture, fleuristerie, outillage, ...)

## **CONDITIONS DE TRAVAIL**

- Le métier implique une activité de terrain avec des déplacements fréquents dans la surface de vente

- L'activité nécessite des contacts permanents avec l'équipe de vente, la clientèle et les partenaires extérieurs (fournisseurs, chefs de produits, animateurs commerciaux, ...)

- L'activité requiert de travailler régulièrement le samedi, le dimanche et les jours fériés

## **COMPÉTENCES TECHNIQUES**

### **1. GESTION COMMERCIALE DE SON SECTEUR**

Avec le soutien du directeur de magasin et dans certains cas le siège de l'enseigne (chefs de produit, animateurs commerciaux), le responsable de secteur doit pouvoir :

- Identifier rapidement les produits à forte rentabilité, à écoulement rapide, et à contrario, les produits à problèmes pour lesquels des plans d'actions devront être mis en oeuvre

- Connaître et actualiser ses connaissances sur l'évolution des marchés, des produits et du comportement des consommateurs

- Maîtriser les techniques d'étalage : assortiments, affichage des prix, mise en valeur des produits phares

### **2. GESTION ECONOMIQUE DE SON SECTEUR**

- Maîtriser les outils informatiques de gestion (ex : Excel, SAP, le cadencier, ...), le calcul, l'analyse et le suivi des indicateurs de pilotage de l'activité (chiffre d'affaires, marge, stocks, coûts de personnel, ...)

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

### **3. 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

# Les Métiers de la Jardinerie

techniques en horticulture (graines, saison, engrais, type de terre, floraison, arrosage, ...)

## COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES

### 1. GESTION COMMERCIALE ET ECONOMIQUE DE SON SECTEUR

- Être méthodique, rigoureux et faire preuve d'organisation
- Gérer les priorités
- Être autonome et capable de gérer différentes activités en parallèle

### 2. VENTE CONSEIL

- Avoir un bon relationnel et une aisance dans la communication
- Avoir le sens du service : être à l'écoute pour s'adapter à la clientèle

### 3. MANAGEMENT D'UNE EQUIPE DE VENTE

- 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 arrivants et transmettre son savoir
- Être adaptable dans son activité pour pouvoir répondre aux priorités du magasin (ex : prêter main forte en réserve)

## COMPÉTENCES À DÉVELOPPER

- Développer les compétences managériales : animation d'une équipe, transmission de savoirs et de savoir-faire, développement des compétences, ...

- Développer les compétences de gestion économique : suivi quotidien des ventes, produit par produit, recherche des réductions de coûts et d'optimisation des marges, vigilance accrue sur la démarque, ...

- Développer les compétences de gestion commerciale : analyse du marché et de la concurrence, identification des besoins de la clientèle locale, choix des gammes, organisation d'événements commerciaux, ...

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

L'accès direct, plus rarement observé, s'effectue à partir de formations commerciales à Bac+2 de type BTS ou DUT suivies d'une formation terrain accélérée de responsable de rayon puis de secteur. Par exemple le BTS Management des unités commerciales ou le DUT Techniques de commercialisation.

La connaissance technique (en horticulture, en animalerie, en outillage, en fleuristerie, ...) est nécessaire à ce métier. Elle peut être acquise sur le terrain ou acquise par le biais de formations dédiées, par exemple le Bac Pro Technicien conseil-vente en produits horticoles et jardinage.

## 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