AMBROISE
BOUTEILLE
ET ASSOCIES

CPNE DE LA BRANCHE DU COMMERCE D'ARTICLES DE SPORTS ET ÉQUIPEMENTS DE LOISIRS

ÉTUDE PROSPECTIVE ET CARTOGRAPHIE

Rapport de la phase 3 : Cartographie des métiers

Le 31 mars 2016, N/Réf. : 1085/1523 **V.2**

Observatoire prospectif du commerce

■SOCIÉTÉ PAR ACTIONS
SIMPLIFIÉE AU CAPITAL
DE 100 000 €■APE 70.22Z
RCS 434 140 505
■18, RUE DROUOT
75009 PARIS■
TÉL : 01 44 06 05 50
FAX : 01 44 06 05 51
www.ambroisebouteille.com
contact@ambroisebouteille.com

Sommaire

1. **Aménagement de la cartographie** 2
2. **Fiches descriptives martyres** 11
   - 2.1 Vendeur 13
   - 2.2 Runner/coursier/stockman 19
   - 2.3 Hôte de caisse et d'accueil 22
   - 2.4 Responsable de rayon 26
   - 2.5 Responsable de magasin/de site 31
   - 2.6 Responsable régional/animateur de réseau 37
   - 2.7 Conseiller technique 42
   - 2.8 Acheteur 49
   - 2.9 Commercial VDL 52
   - 2.10 Assistant administratif et commercial 57
   - 2.11 Assistant atelier VDL 60
   - 2.12 Réceptionnaire 63
   - 2.13 Responsable atelier 66
   - 2.14 Installateur 70
   - 2.15 Préparateur-Réparateur 72

AMBROISE
BOUTEILLE
ET ASSOCIES

1. Aménagement de la cartographie

La cartographie actuelle ne représente plus complètement la réalité du terrain

Rappel de l'orientation prise en nombre de cartographies

Lors du comité de pilotage de l'étape 1.1, les recommandations sur lesquelles les partenaires s'étaient accordés étaient de maintenir une seule cartographie pour la communication de la branche dans son ensemble sur le site de l'observatoire, mais qu'ensuite chacun des 2 segments pouvait décliner ce matériau en une cartographie adaptée spécifiquement à ses besoins. Ainsi, chaque segment pourra puiser dans la matière de la cartographie de branche pour ce faire. Et adapter éventuellement certaines terminologies des métiers communs sur le fond, présents dans la cartographie de branche.

La porosité constatée entre technique et vente ne justifierait a priori plus la séparation en deux familles métier

- Le constat lors de l'enquête terrain d'un large rapprochement voire d'une fusion entre technique et vente ne justifierait plus d'établir une séparation entre famille professionnelle technique et famille professionnelle vente, en tout cas dans la cartographie de branche (regroupant les métiers sport et VDL). Il y a en effet été constaté que les interactions entre vente et techniques sont réelles : les conseillers techniques participent activement à la vente et sont en contact étroit avec le client ; les vendeurs peuvent donner quelques conseils techniques dans la limite de leur domaine de compétence. Il s'agit de plus en plus de faire ressortir un esprit d'écosystème inclusif de l'ensemble des salariés de l'espace de vente.

  Préserver une séparation ne ferait pas bien ressortir les changements de la réalité du terrain, où il s'agit d'une équipe unique mobilisée pour développer la vente et le service dans un espace commercial global.

- Les compétences entre « atelier » et « espace de vente » sont moins partagées pour le segment VDL que pour le segment sport. Cependant, les chefs d'atelier ou les préparateurs-réparateurs ont un contact avec les clients. Ils doivent aussi à leur niveau participer à la vente et à la mise en main des véhicules. Les compétences d'accueil et de relation client doivent donc être maîtrisées par eux tout comme par l'équipe de vente.

- Les compétences entre « atelier » et « espace de vente » sont moins partagées pour le segment VDL que pour le segment sport. Cependant, les chefs d'atelier ou les préparateurs-réparateurs ont un contact avec les clients. Ils doivent aussi à leur

niveau participer à la vente et à la mise en main des véhicules. Les compétences d'accueil et de relation client doivent donc être maîtrisées par eux tout comme par l'équipe de vente.

- Si la branche décide de décliner les cartographies par segment, rien n'empêche dans le cadre de la communication dérivée que réalisera le VDL, de séparer leur cartographie VDL en deux familles « vente » et « technique ».

  ➲ **Nous suggérons ainsi au comité de pilotage de ne plus instaurer la notion de familles métiers dans la cartographie de la branche.**

▶ Suite à l'apparition de nouveaux métiers et certaines évolutions constatées, quelques regroupements ou aménagements de métiers pourraient s'envisager de la cartographie actuelle

- Lors des entretiens de l'étude prospective, phase 1, plusieurs remarques ont été soulevées concernant la liste de métiers actuelle :

  - les métiers « **responsable de rayon** » et « **responsable rayons techniques** », ne seraient a priori pas deux métiers distincts, car les activités et les Compétences clés sont pratiquement identiques ; la nature des produits est certes différente selon les rayons, imposant des connaissances différentes à leurs responsables, mais leurs formulations en compétences sont les mêmes ;
  - le **responsable de magasin et le responsable de site VDL** partagent beaucoup de compétences (management, etc.), une seule fiche métiers pourrait être instaurée avec des précisions sur les spécificités des deux segments.

    ➲ **Nous proposons au comité de pilotage de supprimer les fiches pour les différents responsables rayons techniques en intégrant les compétences spécifiques éventuelles sur une fiche commune de « responsable de rayon », tout comme les fiches "responsable de magasin" et "responsable site VDL" pourraient être fusionnées**

  - le « **vendeur spécialisé** » tel qu'il est présenté dans la cartographie 2009 ne semble pas, selon les personnes interrogées lors de notre enquête correspondre à un métier spécifique.

    ➲**Nous suggérons donc de ne plus faire apparaître ce métier de vendeur spécialisé, qui semblerait selon nos interlocuteurs redondant avec le conseiller technique**

  - les « **conseillers techniques** » partagent globalement les mêmes compétences de base : la spécialisation en pratique sportive ne justifierait a priori pas la création de métiers différents.

➲ **Nous proposons de ne plus faire apparaître plusieurs fiches distinctes selon la spécialisation du conseiller technique, et de regrouper les spécificités techniques de chaque spécialisation dans une rubrique particulière de la fiche métier commune « conseiller technique ».**

- L'enquête terrain a également fait découvrir de **nouveaux métiers** ou des **métiers spécifiques** qui n'étaient pas encore intégrés dans la cartographie actuelle, et qui pourraient ainsi faire l'objet de nouvelles fiches descriptives :
  - Le **runner/stockman** existe et se développe actuellement, même si nous supposons[1] qu'il s'agit d'un nombre restreint pour le moment. Il s'agit d'une fonction d'approvisionnement du rayon, en soutien de l'équipe de vente.
  - Trois métiers « VDL » (**réceptionnaire, assistante atelier et assistante commerciale**), à cheval entre un métier support et un métier d'accueil, et ayant tous trois des liens directs avec le client dans la concession et qui pourraient si souhaité être intégrés à la cartographie. Les deux derniers se trouvaient dans toutes les concessions rencontrées.
  - Le **Préparateur-Réparateur VDL** n'est pas un métier nouveau, mais il n'était pas présent dans la présente cartographie. Pour mettre en valeur ce métier à enjeu pour le segment VDL, il pourrait être pertinent de l'intégrer à la place de technicien VDL, qui ne correspond pas à un métier précis.
- Certains métiers évoqués ne devraient pas être intégrés :
  - Les métiers liés aux **nouvelles technologies** (Community manager, CRM, etc.) ne sont pas présents en magasin, mais en siège.
  - Le métier de **1er hôte de caisse** n'est pas encore présent dans les magasins de sport. Il conviendrait donc a priori de ne pas l'intégrer à la cartographie révisée. Nota : nous maintenons « l'hôte de caisse et d'accueil ».
  - Nous ne conseillons pas non plus d'intégrer les métiers de la **conception** ou de la **vente de gros** dans la cartographie révisée.
- Suite aux entretiens nous proposons en outre un consensus sur les **noms de métiers**, complétés selon les segments d'entreprises par d'autres appellations alternatives.

➲ **Nous suggérons ainsi au Comité de pilotage de se positionner par rapport aux propositions de changements suivants :**

1 *Métier notamment présent dans les magasins de running*

Cartographie actuelle	Proposition cartographie révisée 2016	Quelques propositions de synonymes
Vendeur	**Vendeur**	Vendeur accessoires VDL, vendeur sport, conseiller de vente
	Runner/stockman **Éventuellement** **Magasinier/approvisionneur**	Malheureusement pas de titre en français Stockboy, Stockman
Vendeur spécialisé	A supprimer	
Responsable de rayon	*Regroupés en* **Responsable de rayon**	*Option de glisse, de cycle, de running, etc.* Animateur de département, animateur de rayon
Responsable d'équipe glisse		
Responsable d'équipe cycle		
Commercial VDL	**Commercial VDL**	Vendeur VDL
Conseiller technique glisse	Regroupés en **Conseiller technique**	*Option de glisse, de cycle, de running, Raquettes, Plongée, Chasse, Pêche, etc.* Technicien
Conseiller technique cycle		
Hôte de caisse et d'accueil	**Hôte de caisse et d'accueil**	Caissier, Chargé d'accueil
Technicien atelier VDL	**Préparateur-Réparateur VDL** **et** **Installateur VDL**	Réparateur, Technicien VDL Et Préparateur-installateur
Chef d'équipe atelier VDL	**Responsable atelier VDL**	Chef d'atelier
	Réceptionnaire VDL	
	Assistant atelier VDL	Secrétaire Atelier
	Assistant administratif commercial VDL	Secrétaire administration et commercial
Responsable/directeur de magasin	**Responsable de magasin/de site**	Directeur de magasin Directeur de concession
Responsable de site VDL		

Suggestions pour les principes de la construction de la fiche type

Les nouveautés par rapport à la première cartographie sont indiquées par le signe : ✪

1. [*Nom du métier*] F/H

Identifier la terminologie **la plus générique et la plus fréquemment employée** entre les différentes organisations d'entreprises et entre les différents segments de la branche.

Titre de la fiche en français dans la mesure du possible (exemple Runner/Stockman qui n'a pas d'équivalent en français)

Employer le « ***masculin*** » afin d'éviter de rajouter toutes formes qui compliquent la lecture : vendeur/vendeuse = **vendeur**, chef d'équipe atelier VDL/cheffe d'équipe atelier VDL= **chef d'équipe VDL**

Mais rajouter F/H après le titre

Autres appellations du métier *nous suggérons d'utiliser le mot* « *SYNONYMES* »

Rajouter les autres appellations, notamment leurs **déclinaisons dans les différents segments** d'entreprise (par exemple pour la fiche vendeur : rajouter « vendeur sport », « vendeur accessoire », etc.)…

✪ **Présent dans les segments d'entreprises, *nous suggérons* « *métier présent dans :* »**

Préciser le (ou les segments d'entreprise) auquel appartient le métier

Exemple pour la fiche vendeur : magasins de sport, concessions VDL

2. Mission, *nous suggérons de mettre « Nature de la mission»*

✪ Faire comprendre en une ou quelques phrases **le contour clé du métier**, pour que le lecteur non averti comprenne **en un coup d'œil** et sache s'il va plus loin sur ce métier ou continue à rechercher dans les autres fiches descriptives.

3. Principales activités, *nous suggérons de mettre « Activités»*

Ici apparaissent les activités qui **caractérisent nettement ce métier par rapport aux autres**.

Ces rubriques ont été établies à partir de la cartographie du 2009 (la plupart des activités sont toujours valables ; celles qui ne le sont plus sont préservées, mais « ~~rayées »~~ pour mémoire et il conviendra naturellement de les retirer de la version finale), des échanges avec les professionnels rencontrés et pour les métiers DICA également à partir du

contenu de la documentation transmise par cette dernière [2]; ces derniers ajouts sont indiqués en rouge.

✪ Éviter de mettre toute activité au même niveau d'importance, ainsi plutôt **écarter les activités secondaires et transversales ; éviter d'indiquer des activités générales communes** à un grand nombre de métiers, qui coulent de source (exemple : reporter, participer à une réunion, établir un compte rendu, etc.)

✪ **Afin de donner du sens aux (futurs) salariés :** ✪ **faire ressortir les grands domaines d'activités en fonction des** enjeux et priorités de la branche *(ex : relation client, multicanal, conclusion de la vente, addition -vente complémentaire, vente additionnelle-, fidélisation…, etc.)* dans la mesure du possible en fonction des informations disponibles. *Les activités sont exprimées en* ***substantifs*** *afin de répondre aux normes des référentiels officiels (tels des titres, des CQP, etc.)*

Les activités comprennent les :

✪ **Activités communes aux 2 segments de la branche**

et éventuellement

✪ **Activités spécifiques à l'un des 2 segments de la branche**

Ou éventuellement une formulation spécifique par rapport au segment

Nous utilisons **le noir** pour ce qui est commun, et la couleur **verte** pour le sport est la couleur **mauve** pour le VDL y compris dans les libellés des métiers, permettant ainsi à la branche de décliner aisément la cartographie en deux si elle le souhaite. Ceci étant valable pour toutes les rubriques.

4. Relations fonctionnelles internes et externes, *nous suggérons de mettre « Relations internes et externes »*

Relations avec les autres fonctions internes de l'entreprise

Indication des fonctions avec lesquels le titulaire peut travailler, à titre d'exemple : la comptabilité, le CRM, le supply, le marketing …, **ceci pour indiquer « l'écosystème » d'une entreprise de la branche et le périmètre de la fonction.**

✪ Nous suggérons d'**éviter d'indiquer des rattachements hiérarchiques,** très variables, qui dépendent de l'organisation de chaque entreprise.

Relations avec les acteurs externes

[2] *La DICA est en train d'élaborer une cartographie propre pour l'ensemble de leurs métiers, notre Cabinet a pu consulter les premières moutures pour cette cartographie*

Indication des relations fonctionnelles externes éventuelles : en contact direct avec des clients… des fournisseurs…

5. Compétences clés requises, *nous suggérons de mettre « Compétences clés »*

Extraction par les groupes de travail des **quelques exigences clés de compétences, qui font la spécificité** de ce métier, qu'un candidat doit absolument avoir en tête pour s'y orienter (Exemple : capacité managériale ; relationnel client ; gestion du stress ; autonomie, etc.). Après sélection, elles pourraient être mises en valeur (en gras) ou n'être que les seules figurantes dans la fiche.

✪ Définir des domaines de compétences à l'instar des domaines d'activités, avec la même finalité (donner du sens, etc.)

Savoir-faire du métier

✪ **se concentrer sur les savoir-faire « professionnels ».** Éviter les savoir-être, trop subjectifs, sauf à savoir les décliner factuellement et objectivement en savoir-faire.

*Les compétences sont exprimées en **verbes** afin de répondre aux normes des référentiels officiels (tels des titres, des CQP, etc.)*

Connaissances et maîtrise des outils

Se concentrer sur les connaissances et la maîtrise d'outils indispensables dans l'exercice du métier

6. Expérience et formation recommandées *nous suggérons de mettre « Accéder au métier »*

Sauf métiers à spécialité ou technicité très pointue, pour lesquels un certain type de diplôme serait absolument indispensable, **conserver une approche générique** afin de ne pas fermer des candidatures potentielles.

✪ Se concentrer en **priorité** sur les **grands domaines de spécialités** et sur le **Niveau** Éducation nationale minimum requis

Exemple : CQP, bac + 2 écoles de commerce, BTS, 10 ans dans le management, première expérience du VDL…

7. Passerelles professionnelles, *nous suggérons de mettre « Évolutions professionnelles»*

✪ indiquer les évolutions possibles vers d'autres métiers.

Éviter les simples progressions verticales entre échelons hiérarchiques (vendeur à vendeur confirmé…), sauf saut qualitatif important de type passage à une fonction de

management : concrètement, indication des passages entre les fiches descriptives d'un même bloc de fonction.

8. Évolution prospective du métier, *nous suggérons de mettre «Évolutions possibles du métier à l'avenir»*

✪ indiquer les évolutions possibles du métier

À titre d'exemple (*évidemment juste à titre illustratif*) :

« *Informatisation croissante de processus de vente* «

« *Animation de communautés* »

« *Animation sportive des clients* »

9. Compétences clés prospectives

✪ indiquer les compétences clés nécessaires pour demain : décrire les évolutions attendues (ou non), à horizon 3-5 ans, nécessaires pour répondre aux enjeux induits par les évolutions décrites dans l'étude prospective

À titre d'exemple (*évidemment juste à titre illustratif*) :

« *Connaissance des logiciels CRM*»

« *Maîtriser l'utilisation d'une tablette*«

« *Maîtriser la langue anglaise* »

AMBROISE
BOUTEILLE
ET ASSOCIES

2. Fiches descriptives

Les propositions ci-après de fiches descriptives sont élaborées comme base de travail et de réflexion

*Il s'y trouve un « **maximum** » de compétences et d'activités.*

*Il convient notamment aux groupes de travail de **sélectionner** celles à préserver en activités ou en compétences, celles qui pourraient être transféré éventuellement en activités spécifiques, celles qui pourraient apparaître en compétences prospectives, et enfin celles qu'il faudrait supprimer complètement…*

***À titre d'exemple**s, certaines **nouvelles activités et compétences ont été intégré**es en réponses soit à la réalité du terrain actuelle, soit en réponse à certains enjeux identifiés.*

Exemple « Compétences numériques » :

« Tablettes numériques, crosscanal… »

***Compétences suggérées** dans les activités et compétences des fiches **conseillers de vente** et en **compétences prospectives** sur la fiche c**ommercial VDL**, car nous avons constaté que plusieurs magasins de sport les ont intégrées, alors que cela n'est pas encore le cas pour les concessions.*

« Mise à jour site web, annonces, photos… »

***Compétences suggérées** dans les activités et compétences de la **fiche Commercial VDL,** car elles font déjà partie des activités dans les concessions*

*Et comme « **activités selon les activités et tailles des magasins** » dans la **fiche conseiller de vente**, car dans les magasins de sport cette activité n'est assurée que pour certains magasins selon leur taille et leur organisation.*

Les indications spécifiques par rapport à l' «ancienne» cartographie et la cartographie révisée.

*Les **anciennes** compétences ou activités sont préservées. En cas de suppression, la compétence ou activité est indiquée avec ~~rature~~ et la raison de la suppression est indiquée en bleu. Les activités spécifiques à un segment (sport/VDL) sont indiquées respectivement en couleurs vertes et mauves.*

*Les **nouvelles compétences ou activités** sont indiquées par une **étoile** à la fin de la phrase*****, ou s'il s'agit d'un rajout de bout de phrase par une étoile au moment où une *nouvelle partie est rajoutée et une étoile quand elle se termine*****.*

Quelques remarques sont indiquées en bleu pour indiquer une précision, ou en rouge pour une suggestion.

• Vendeur F/H

Synonymes

- Conseiller de vente, Vendeur sport, Vendeur hôte
- Vendeur accessoire VDL

Métier présent dans les :

- Magasins d'articles de sport
- Concessions VDL

Nature de la mission

Accueillir chaque client dès son arrivée dans l'esprit de l'entreprise, **découvrir son besoin,** le **conseiller**, **l'aider à hiérarchiser les informations nécessaires à son choix**, afin de fournir un excellent service conduisant à la satisfaction des clients et conclure une vente et son encaissement permettant de développer le chiffre d'affaires de l'entreprise.

Activités

Accueil, accompagnement et satisfaction du client jusqu'à la concrétisation et l'encaissement de la vente dans le cadre de la politique de la relation client du point de vente

- Accueil des clients en adaptant une attitude conforme à l'image de l'entreprise
- Réponse aux demandes des clients en hiérarchisant les informations collectées par le client
- Recherche et écoute des besoins
- Conseils au client
- Prise en compte des demandes et des remarques des clients
- Sélection de l'offre de produits ou de services la plus adaptée
- Argumentation de sa proposition
- Encaissement des articles

Développement des ventes complémentaires, additionnelles et des services

- Vente de prestations additionnelles
- Présentation d'un article non présent dans le point de vente à l'aide d'un support numérique*
- Proposition du click and collect*
- Participation à l'activité de la location
- Vente des propositions de certains services (financement, personnalisation, garanties …)*
- Mise en œuvre de certains services de personnalisation (flocages, commandes spéciales, accessoires première monte, deuxième monte…)*

Collaboration aux programmes ou dispositifs de fidélisation client (cartes, évènements, loisirs, communautés …)*

- Proposition de la carte fidélité*
- Adaptation spécifique de l'accueil et du suivi du client fidèle*
- Relance par téléphone des clients sur certaines opérations commerciales

Contribution à la prise en charge du SAV*

- Gestion du retour des produits endommagés, à réparer… selon la politique du magasin*
- Réglage des litiges*

Participation à l'approvisionnement et au réassort*

- Participation aux inventaires
- Participation à son niveau aux achats, en remontant les informations liées au commerce, aux clients, aux collections et au magasin * *(le rôle d'interface du vendeur avec les autres services du magasin tend à se développer ; remonter les informations et les remarques des clients aux responsables, par exemple des achats, du magasin)*
- Participation à la réception des livraisons
- Contrôle physique des colis *(Dans les magasins de taille importante, ces fonctions de contrôle ne sont plus assurées par les vendeurs, mais par une équipe spécialisée (magasiniers, stockmen/women))*
- Veille à l'approvisionnement, au réassort du rayon (assortiments permanents et saisonniers prescrits)
- Mise en rayon de la livraison réceptionnée (étiquetage, déballage…)
- Contribution au suivi des stocks
- Rangement des réserves *(Personnel dédié dans les magasins de taille importante)*

Participation à la mise en place du marchandisage *

- Participation à la mise en place, au rangement et au facing des rayons
- Implantation des supports de communication suivant les directives (signalétique, PLV, ILV, fiches techniques…)
- Aide à la mise en place des vitrines
- Assurance de la propreté des étalages et des vitrines

Surveillance du magasin*

- Participation à la surveillance générale du magasin*

Intégration de nouveaux salariés*

- Participation aux formations produit de nouveaux entrants*
- Partage des connaissances et d'expertise avec les membres de l'équipe de vente*

Activités spécifiques selon la taille des magasins et les services proposés

En **magasins de sport**

Animation des communautés et des évènements

- Tchat avec les clients sur les réseaux sociaux du magasin*
- Participation aux soirées de ventes privées
- Animation de stands lors de certains évènements sportifs ou salons*
- Participation à la gestion de la relation avec des clubs de sports*
- Contribution à l'animation d'une communauté sur un réseau social*

- Participation à l'organisation ou à la gestion de certains loisirs organisés par le magasin (cours, sorties)*

Contribution au développement de l'e-commerce de son magasin (*Les enseignes de taille plus importante ne gèrent pas les sites web au niveau du magasin, mais au niveau du siège*)

- Participation à la mise à jour du site web du magasin (prendre des photos, rédiger des textes ou utiliser des textes et/ou photos des fournisseurs*
- Participation aux livraisons des ventes internet (Pickings et emballages des articles vendus sur le site web du magasin)*

En **concession VDL**

Animation des communautés et des évènements

- Contribution à l'animation d'une communauté sur un réseau social*
- Participation aux évènements exceptionnels (salons…)

Contribution au développement de l'e-commerce des accessoires de la concession (*Les concessions de taille plus importantes ne gèrent pas les sites web au niveau du magasin, mais au niveau du siège*)

- Participation à la mise à jour du site web du magasin (prendre des photos, rédiger des annonces ou utiliser des textes et/ou photos des fournisseurs)* (*Les enseignes de taille plus importante ne gèrent pas les sites web au niveau du magasin, mais au niveau du siège*)
- Participation aux livraisons des ventes internet (picking et conditionnement des articles vendus par le biais du site web du magasin / de l'enseigne)*

Relations fournisseurs

- Assurance des relations avec les fournisseurs

Relations internes et externes

Relations avec les autres fonctions internes de l'entreprise

- Approvisionnement, marketing, développement de l'offre, atelier, etc.

Relations avec les acteurs externes

- Clients, commerciaux, remontées mécaniques, fournisseurs dans le cadre du SAV

Compétences clés

- **Concrétiser la vente en adaptant le discours et l'offre au profil du client**
  - Accueillir le client en adaptant son attitude et son style de communication en adéquation avec les normes de l'entreprise
  - Adapter son activité en fonction de l'affluence,* alerter en cas d'affluence sur le département, et se rendre disponible en permanence en faisant du client une priorité*
  - Déterminer les besoins du client en utilisant les techniques de communication et de vente
  - Hiérarchiser l'information collectée par le client*

- Identifier précisément le profil du client*, et y adapter son argumentaire de vente*et l'offre proposée*

- **Enrichir la base de données client et l'exploiter pour fidéliser les clients**
  - Mettre à jour la base de données client*
  - Gérer le client fidèle, adresser des mailings personnalisés*
  - Répondre aux emails des clients, conseiller le client sur un produit, une disponibilité… *
- **Mettre en avant les renseignements techniques**
  - Conseiller le client sur les produits
  - Mettre en avant les caractéristiques principales des produits vendus
- **Favoriser une vente complémentaire et une montée en gamme en magasin ou par le web**
  - Argumenter de manière personnalisée pour une montée en gamme
  - Intégrer une logique crosscanal dans l'acte de vente
- **Conclure la vente au respect de la politique du point de vente**
  - Enregistrer les achats et les coordonnées clients selon les procédures informatiques
  - Négocier un geste commercial*
  - Assurer l'encaissement à l'aide d'un pistolet scanner de codes barres de contrôle *
- **Assurer la location de matériel**
  - Appliquer les modes opératoires informatiques instaurés par l'entreprise pour enregistrer les fiches de location*
  - Établir un contrat de location, collecter pièces administratives, chèques de caution… *
  - Proposer et présenter une assurance location*
- **Participer au service après-vente***
  - Prendre en charge le service après-vente selon la politique de l'enseigne : échange, réparation… *
  - Faire remonter d'éventuels problèmes au responsable du magasin ou directement à la marque*
  - Gérer et désamorcer le client difficile, entretenir des comportements positifs et professionnels*
  - Traiter et suivre les demandes de garantie*
- **Participer à l'approvisionnement et au réassort**
  - Traiter et suivre les commandes au respect des procédures informatiques*
  - Mettre à jour la base de données fournisseur*
  - Participer à la détection des produits à fort potentiel, et remonter l'information au responsable*
- **Participer à la présentation marchande et à la mise en place du marchandisage**
  - Assurer les opérations de changement de prix, aux installations de panneaux de promotion, etc.*

Connaissances et maîtrise des outils

- Connaissance des techniques de vente et de communication avec le client
- Connaissance des procédures d'accueil de la clientèle
- Connaissance des produits/gammes, des *univers de produits, des services, de financements, de produits de location* et de leurs caractéristiques et avantages
- Connaissance de procédures d'encaissement
- Connaissance d'une langue étrangère (anglais) selon l'emplacement du magasin
- Connaissance de la règlementation de l'affichage des prix, de publicité* utile dans le magasin, et la procédure en la matière du magasin/de l'enseigne
- Connaissance des techniques de négociation d'un geste commercial*
- Connaissance et communication d'une culture sportive, de la culture VDL à l'oral comme à l'écrit*
- Maîtrise des outils bureautiques (*encaissement, fichiers clients, de CRM, de suivi clientèle)*
- Maîtrise du logiciel de facturation*
- Maîtrise des tablettes, de bornes ou de kiosques numériques dans la vente*
- Maîtrise de compétences interculturelles adaptées aux publics du magasin *
- Maîtrise de la gestion de litiges*

Accéder au métier

Expérience recommandée

- Débutant accepté, une première expérience de la vente (magasin de sport, concession VDL…) tout comme la pratique d'un sport et la connaissance des produits sont appréciées

Formation recommandée

- Accessible sans diplômes

Évolutions professionnelles

Peut évoluer vers

- Conseiller technique
- Responsable de rayon
- Vendeur VDL

Évolutions possibles du métier à l'avenir

- **La relation client et l'accueil client** seront à l'avenir de plus en plus au centre des fonctions du vendeur. Certaines tâches administratives pourraient être plus limitées, grâce par exemple à l'automatisation des inventaires ou encore grâce à la réception en magasin de vêtements prêts au rangement, avec étiquettes et sur cintres.
- **Le rôle d'interface du vendeur avec les autres services du magasin se développera.** Savoir remonter des tendances de comportements et d'attentes des clients à son responsable deviendra un enjeu clé.

- **Les activités de location** tendent à se développer, tout comme la **LOA** (location avec option d'achat).
- Face à la **surinformation du client, le vendeur sera de plus en plus amené à lui apprendre** à ordonner l'information et à la hiérarchiser selon sa véritable pertinence et le besoin réel du client.
- **L'informatisation croissante** du magasin amènera l'équipe de vente à participer à l'exploitation du fichier client en lien avec son responsable.
- La différentiation de la vente en ligne se traduira par un **développement** toujours **renouvelé et renforcé de services**.
- Parallèlement au déploiement des services, **de nouvelles activités se développeront** par exemple l'animation de communautés pour fidéliser le client et lui permettre de partager sa passion (sport ou VDL) ou des propositions d'animations sportives ou de loisirs, en lien par exemple avec des offices de tourisme ou des animateurs sportifs, etc.
- **Le métier** gagnera en **autonomi**e par exemple au travers l'analyse et l'ajustement des ventes qui seront plus simples à assurer en autonomie grâce aux outils numériques.

Compétences clés prospectives

- Connaissance des outils de gestion CRM et de leur analyse
- Maîtrise des montages LOA (location avec option achat)

• Runner/coursier/stockman*

Synonymes

- **Stockboy, Stockman, Coursier**
- **Magasinier/réceptionnaire**

Métier présent dans les :

- **Magasins d'articles de sport**

Nature du travail

Réceptionner les **livraisons, les contrôler et** les **ranger en réserve par catégorie.** Selon les demandes des vendeurs, **rechercher les articles souhaités** par le client dans les réserves et les **apporter rapidement au vendeur dans l'espace de vente,** ou l'informer de l'indisponibilité de l'article demandé.

NB : Le **magasinier** effectue les mêmes tâches que le runner à l'exception des livraisons en temps réel au vendeur.

Activités

Réception et stockage des articles de sport conformément aux procédures et normes instaurées par l'entreprise

- Réception des articles
- Contrôle des articles
- Scan des codes
- Introduction des informations dans le logiciel de réception
- Fixation des étiquettes, des affichages, du marquage, des antivols et de l'indication corrects des prix sur les articles
- Enlèvement du bourrage des chaussures, des emballages
- Mise sur cintres et repassage
- Établissement de tri des articles réceptionnés
- Rangement des articles dans les réserves
- Stockage des articles des clients (par exemple commandés par internet) en toute sécurité dans la zone désignée
- Rassembler les déchets et cartons en vue de leur enlèvement

Approvisionnement en magasin

- Réponse aux appels des vendeurs, parfois par plusieurs vendeurs en même temps
- Recherche de l'article en stock
- Livraison rapide de l'article au vendeur si disponible
- Proposition d'autres tailles ou couleurs
- Réponse aux demandes des clients (tailles, couleurs…)
- Rangement en stock des articles non vendus

Participation au placement des articles dans le magasin selon les normes et procédures de l'entreprise

- Sortie de la réserve des nouvelles collections
- Remise d'articles dans la surface de vente et l'arrière-boutique
- Remplacement des articles vendus au niveau de la surface de vente
- Rangement d'articles dans la surface de vente

Gestion des retours et SAV

- Gérer les envois et réceptions des transferts intermagasin le cas échéant
- Préparer et envoyer les retours fournisseurs
- Traiter les défectueux et contrôler les avoirs

Contacts internes et externes

Relations avec les autres fonctions internes de l'entreprise

- Approvisionnement, équipe de vente… etc.

Relations avec les acteurs externes

- Fournisseurs, siège (reporting), clients

Compétences clés

- **Réceptionner les articles du sport**
  - Ouvrir les caisses, enlever et évacuer l'emballage
  - Signaler tout problème rencontré lors du scan des articles
  - Vérifier le nombre d'articles (concordance entre le nombre réel et annoncé)
  - Rédiger et adresser un mail récapitulatif au responsable de contrôle de stocks
  - Faire le tri selon les processus instaurés par le magasin (femme, junior, homme… par couleurs, par tailles, par modèle…)
  - Assurer que les articles retournés sont traités conformément à la politique et aux procédures de l'entreprise
  - Veiller à un niveau élevé d'hygiène et de propreté dans la réserve pour garder les stocks en parfait état en vue de leur vente
  - Assurer au quotidien un fonctionnement des réserves et de la réception en toute sécurité
  - Anticiper les volumes de réceptions et adapter les heures de traitements en fonction
  - Organiser le stockage en réserve d'une manière dynamique et efficace en fonction des arrivages
  - Organiser les réceptions des saisons
- **Placer des articles dans le magasin**
  - Veiller à un flux constant des stocks destinés à la vente : de la livraison à la réserve puis au magasin afin de maximiser les ventes
  - Organiser son planning de placement en fonction des besoins et priorités

- **Participer à la relation client**
    - Prendre en compte des demandes et des remarques des clients au respect des processus du point de vente
- **Participer aux inventaires**
    - Réaliser le préinventaire annuel

Connaissances et maîtrise des outils

- Connaissance des procédures de rangement de réserves et de scan d'articles
- Connaissance du calibrage du temps nécessaire au traitement des articles et de leurs mises à disposition dans l'espace de vente
- Connaissance des produits/gammes
- Maîtrise des outils bureautiques (mails)
- Maîtrise du logiciel de gestion de stocks

Accéder au métier

Expérience recommandée

- Débutant accepté, une connaissance des produits et des gammes de produits est appréciée

Formation recommandée

- Accessible sans diplômes

Évolutions professionnelles

Peut évoluer vers

- Responsable stock

Évolutions possibles du métier à l'avenir

- Probable diminution de certaines tâches du déballage des produits livrés : chaussures arrivées sans rembourrage, vêtements déjà sur cintres et étiquetés, etc.
- Simplification de la saisie à la réception, de la consultation du stock par automatisation croissante

• Hôte de caisse et d'accueil F/H

Synonymes

- **Caissier**
- **Chargé d'accueil**

Métier présent dans les :

- **Magasins d'articles de sport**

Nature du travail

Accueillir le client, enregistrer les achats et gérer les encaissements, renseigner le client ou l'orienter sur l'offre du magasin, favoriser des ventes complémentaires, promouvoir les programmes de fidélisation des clients et proposer des solutions de financement.

Activités

Accueil du client dans l'espace de vente dans le cadre de la politique de la relation client du point de vente

- Orientation des clients dans le magasin
- Réponse aux demandes des clients dans le magasin, par mail *ou par téléphone*
- Renseignement des clients sur les offres
- Prise en compte des demandes et remarques des clients (*Gérer des situations difficiles et conflictuelles telles : incidents caisse, prise en compte de 1er niveau des incidents divers d'ordre commercial comme une différence de prix, un article défectueux, etc.* ***revient actuellement au responsable des caisses***)

Développement des ventes additionnelles

- Vente additionnelle de produits*

Participation au développement de programmes de fidélité et de services après-vente

- Propositions de carte de fidélité et/ou de prestations additionnelles
- Proposer des enquêtes de satisfaction, ou des jeux*
- Prise en charge des réclamations/échanges /remboursements*
- Restitution des articles aux clients*

Gestion de l'encaissement des achats

- Proposition d'une solution de financement*
- Enregistrement des achats
- Encaissement des paiements
- Contrôle des entrées et des sorties de caisse
- Remplissage des bordereaux de caisse
- Entretien de son poste de travail et de son environnement
- Contrôle des produits lors du passage en caisse
- Détachement ou rajout d'antivols*
- Information sur les erreurs de prix si nécessaire

- Réalisation des facturations et des avoirs

Participation à la gestion des retours ou des réparations*

- Gestion d'un premier niveau des retours des articles (à échanger, à réparer, à rembourser)*

Participation à la réception des marchandises

- Participation à la réception des marchandises ainsi qu'à leur rangement et à leur vente si nécessaire
- Rangement des articles et des fournitures de caisse (sacs, boîtes …) *Notamment, pour les produits du rayon proche de la caisse (accessoires)*
- Suivi des reliquats des commandes
- Transmission le produit à la personne en charge au point de vente*

Activités spécifiques selon la taille des magasins et les services proposés

- Réception et distribution aux clients des colis achetés par l'e-commerce*

Contacts internes et externes

Relations avec les autres fonctions internes de l'entreprise

- Approvisionnement, marketing, développement de l'offre, techniques… etc.

Relations avec les acteurs externes

- Fournisseurs

Compétences clés

- **Accueillir le client en adaptant une attitude conforme à la politique de la relation client du point de vente**
  - Adapter une attitude conforme à l'image de l'entreprise
  - Adapter son activité en fonction de l'affluence ; assurer la bonne fluidité*
  - Assurer la qualité du relationnel à la caisse selon la politique du point de vente avec pour finalité la satisfaction du client*
- **Mettre en avant les renseignements techniques ***
  - Conseiller le client sur les produits du rayon à proximité de la caisse : exploiter les informations liées à la promotion des ventes, la connaissance des produits, ainsi que les caractéristiques et avantages pour maximiser les ventes de ces produits*
  - Répondre au client avec efficacité aux appels téléphoniques de la clientèle *
- **Enregistrer les achats en s'adaptant aux formes d'encaissement et aux modes de paiement**
  - S'adapter aux priorités et aux difficultés induites par chaque forme d'encaissement (saisie de tous les articles ; aide ; pédagogie d'utilisation, surveillance ; etc.)*
  - Séparer les modes de paiement (cash, CB, bons cadeaux… , chèques)*
  - Gérer les nouveaux modes de paiement : passer d'un mode d'encaissement à un autre ; en garantissant la même rigueur (maîtrise de démarque par exemple)*

- Appliquer les procédures de contrôle de moyens de paiement en vue d'éviter le vol/fraudes*
- Tenir une caisse équilibrée par l'exactitude des comptes

- **Participer à l'archivage de certains documents**
  - Classer des documents*

Connaissances et maîtrise des outils

- Connaissance des procédures d'encaissement
- Connaissance des systèmes de gestion d'information du magasin
- Connaissance des règles de sécurité en vigueur dans le magasin
- Connaissance du magasin, de l'emplacement des produits et des rayons, des personnes ressources
- Connaissance des programmes de fidélisation*
- Connaissance de la législation en termes de règlement en espèces*
- Maîtrise des normes d'accueil de la clientèle de l'entreprise

Accéder au métier

Expérience recommandée

- Débutant accepté, une première expérience de la vente (magasin de sport, concession VDL…) est appréciée tout comme la pratique d'un sport pour un vendeur de magasin de sport

Formation recommandée

- Accessible sans diplômes

Évolutions professionnelles

Peut évoluer vers

- Conseiller technique
- Vendeur

Évolutions possibles du métier à l'avenir

- Le **paiement automatisé** sera à l'avenir de plus en plus répandu, et changera le travail lié à l'encaissement.
- Il apparaîtra un développement de **nouvelles activités**, en lien avec **la relation client** ou en renforçant certaines activités actuelles, il pourrait par exemple s'agir :
  - d'un **renforcement de l'accueil du client en magasin ou par téléphone** : expliquer où se trouvent les produits, guider le client, etc.
  - de **proposer des services et d'être l'ambassadeur** de la diversité des solutions mises à disposition des clients par l'enseigne (parcours d'achat différents - magasin ou digital - ; recours au crédit à la consommation - cartes d'enseigne), etc.;
  - de **l'explication au client du fonctionnement des caisses automatiques,** de l'assistance à cet encaissement, du premier niveau de diagnostic d'un problème de fonctionnement

(identification de la nature du problème, résolution directe s'il est simple, alerte de la personne adéquate dans le cas contraire)

- de la p**rise en charge des situations de contrôle et de gestion d'incidents d'encaissement de nature plus complexe : contrôle par sondage** suite à un encaissement en self scanning par exemple ;
- un **renforcement du travail administratif** en rapport avec les **programmes de fidélisation**, en rapport avec le service après-vente ou en **rapport avec des activités proposées par le magasin** (cours, animations diverses…) ;
- une participation à la **gestion du rayon à proximité de la caisse** *(déjà sous la responsabilité du responsable des caisses dans certains magasins)* ;
- un **développement de la participation occasionnelle aux ventes** ;
- un **accueil** et une **gestion des inscriptions** aux cours et autres évènements (de yoga, de gymnastique, de sorties...) ;

Etc.

Compétences clés prospectives

- Connaissance de l'offre de services élargie du magasin
- Maîtrise de gestion de plannings, d'inscriptions
- Maîtrise de gestion d'un rayon
- Maîtrise des contrôles par sondages

• Responsable de rayon F/H

Synonymes

- **Animateur de département, animateur de rayon, animateur des ventes*, shift leader***

Métier présent dans les :

- **Magasins d'articles de sport**
- **Ateliers de magasins de sport**

Nature de la mission

Contribuer au développement des ventes de son secteur en assurant **l'animation des équipes de vente,** tout en y participant directement, **et en déployant les opérations de promotion commerciale.** Assurer la **gestion des produits et contrôler** l'ensemble des **flux marchandises** du ou des rayons dont il a la charge.

Activités

Développement des ventes d'un ou plusieurs rayons

- Contribution à l'élaboration de la politique commerciale de son secteur
- Participation aux activités des vendeurs *ou des conseillers techniques (accueil, orientation, renseignement et conseil aux clients) dans le respect des normes de l'entreprise et en se rendant disponible en permanence en faisant du client sa priorité, et en apportant sa compétence de vente et ses conseils à l'équipe*
- Supervision des opérations commerciales *ou techniques*
- Veille à la capacité des vendeurs à faire véhiculer les valeurs de l'entreprise auprès des clients*
- Veille à l'exploitation par les vendeurs des promotions des ventes, la connaissance des produits ainsi que les caractéristiques et avantages pour maximiser les ventes et le service client*
- Suivi des indicateurs de performance et de qualité dans son rayon, et communication à l'équipe des vendeurs de son unité des résultats de vente
- Propositions d'améliorations dans la qualité de service et la rentabilité de son ou ses rayons
- Veille de la concurrence dans son secteur
- Veille de l'évolution des produits*
- Détection des produits à fort potentiel
- Participation à l'organisation d'évènements ou d'animation commerciale occasionnels

Encadrement de la relation client selon la politique du point de vente

- Gestion de son équipe en fonction du flux de clientèle, *alertes en cas d'affluence sur son unité*
- Prise en charge des réclamations ou des litiges *en lien avec les vendeurs*
- Conseil et formation des vendeurs sur l'utilisation des bornes de commande ou du multicanal*

Animation et pilotage hiérarchique de son activité et de l'équipe de vente

- Animation de son équipe *par le coaching et le renfort effectif, en donnant du sens *
- Animation des réunions d'équipe
- Évaluation du travail de son équipe et information à sa hiérarchie

Animation et pilotage fonctionnel de son activité et de l'équipe de vente

- Communication des objectifs de vente aux vendeurs* et formalisation du projet commercial à moyen terme avec son équipe
- *Acteur du* recrutement des membres de son équipe *et des autres salariés*
- *Formation de son équipe en techniques de vente, marchandisage , produits et comportement vendeur et* conseil des vendeurs dans leurs différentes activités
- Intégration des vendeurs de son équipe en lien avec les vendeurs *
- Inscription de l'équipe dans « l'écosystème »/le fonctionnement global du magasin, en remontant les informations collectées par l'équipe de vente, liées aux commerces, collections et au magasin à d'autres services concernés de l'entreprise *
- Mise en œuvre des interactions entre les responsables de rayons
- Reporting vis-à-vis de sa direction

Gestion et contrôle des marchandises

- Supervision de l'approvisionnement et du réassort des produits
- Organisation de la réception, du stockage de la marchandise et des retours
- Contrôle des flux de marchandises
- *Surveillance* des inventaires,
- Participation à l'exécution d'activités administratives du magasin : états informatiques, archivage, opérations bancaires, feuilles de présence, recueil d'information pour l'établissement des paies… *

Assurance de la sécurité des biens et des flux monétiques

- *Veille à l'application* et à la mise en place des procédures
- Vérifications et application de la procédure d'encaissement
- Assurance de l'ouverture et la fermeture du magasin*
- Gestion des flux monétique*
- Plainte en cas de vol*

Mise en place du marchandisage de son ou ses rayons

- Réalisation des plans de masse
- Implantation des produits selon la politique commerciale définie
- Intervention et assistance à la mise en place des vitrines
- Supervision de la tenue de son secteur *au respect des normes marchandisage de l'entreprise*
- Supervision des travaux en magasin*
- Accueil d'un prestataire (artisans…) hors horaires d'ouverture du magasin*

Suivi de relations avec des partenaires

- Assurance de la relation et du suivi avec les clubs et les associations dans l'objectif du développement de commandes et du chiffre d'affaires selon les partenariats instaurés par l'entreprise*

Relations internes et externes

Relations avec les autres fonctions internes de l'entreprise

- Équipe de vendeurs ou de conseillers techniques

Relations avec les acteurs externes

- Clients, commerciaux (en lien avec les vendeurs), prestataires de service, fournisseurs, partenaires locaux, clubs, associations, convoyeurs de fonds*

Compétences clés

- **Piloter l'activité commerciale**
  - Analyser les écarts par rapport aux objectifs fixés et mettre en place des actions adaptées dans son secteur afin d'attendre les objectifs annuels, et les objectifs de chiffre d'affaires
  - Suivre différents indices dans un tableau de bord et proposer à sa direction un plan d'action opérationnel
  - Aider les conseillers de vente à interpréter les indices sur les tableaux de bord*
  - Mettre en place des enquêtes dans les magasins de la zone de chalandise *
  - Mettre à jour ses connaissances sur les produits et les gammes de son secteur
  - Piloter l'organisation de son secteur
- **Accompagner, conseiller, piloter et gérer l'équipe de vente de sa zone individuellement et collectivement au niveau hiérarchique***
  - Instaurer un climat positif et stimulant en magasin, en inspirant l'équipe à travailler avec enthousiasme et volonté*
  - Diriger par l'exemple, en faisant preuve d'un comportement éthique et digne de confiance*
  - Responsabiliser les vendeurs de son équipe en déléguant des tâches et en les incitant à attendre les objectifs (de vente, de fidélisation de clients…)
  - Donner un feedback constructif pour le développement des compétences *
  - Évaluer les besoins individuels de chaque membre de l'équipe et adapter son style de coaching pour assurer son épanouissement*
- **Accompagner, conseiller, piloter et gérer l'équipe de vente de sa zone individuellement et collectivement au niveau fonctionnel ***
  - Fédérer son équipe dans l'animation commerciale : faire comprendre aux vendeurs l'importance de leur rôle d'interface avec les clients et la valeur de la collecte d'information auprès des clients (sur les besoins, les remarques sur d'autres produits, sur la tenue du magasin ou les facilités…)*
  - Sensibiliser son équipe au rôle et à l'importance de l' e-commerce, leur apprendre à utiliser le multicanal dans le rapport avec le client*

- Suivre la formation de son équipe avec les organismes de formation, notamment pour les stagiaires ou les alternants*
- Suivre et accompagner les tutorats mis en place dans l'entreprise*
- Transmettre les valeurs de l'entreprise à son équipe
- Adapter son style de communication en fonction des personnes et de situations*
- Sélectionner les candidats aux postes de vendeur selon les critères, les valeurs et les consignes de l'entreprise*
- Établir un contrat de travail à faire valider par le responsable de magasin*

- **Mettre en œuvre l'approvisionnement et le réassort**
  - Établir et proposer des budgets d'achat à son responsable
- **Implémenter les mesures de sécurité du magasin**
  - Faire respecter à son équipe les obligations d'affichage vis-à-vis de la clientèle
  - Faire appliquer dans son secteur les procédures définies par la direction *en termes de sécurité des biens, des personnes et d'encaissement*
  - Faire respecter les procédures de fermeture et d'ouverture du magasin*
  - Assurer les mesures appropriées en cas de vol*
  - Assurer la gestion du coffre*
  - Assurer les rapports avec les convoyeurs de fonds*
- **Mettre en œuvre le marchandisage et surveiller les travaux du point de vente**
  - Anticiper la réalisation des plans de masse (*Dans certaines grandes enseignes, il peut exister des « responsables marchandisage volants » qui réalisent ces plans de masse dans les points de vente de l'enseigne*)
  - Optimiser l'agencement de son secteur
  - Superviser les travaux du magasin (luminaires, extincteurs, prises électriques…)*
  - Superviser la facturation des travaux (contrôle)*

Connaissances et maîtrise des outils

- Connaissance de la législation commerciale
- Connaissance de la législation de sécurité
- Connaissances en droit social
- Connaissance des caractéristiques et des avantages des produits ou/des gammes de *tous secteurs du magasin*
- Maîtrise des outils informatiques utiles pour la gestion et le reporting
- Maîtrise des procédures

Accéder au métier

Expérience recommandée

- Évolution à partir du conseiller de vente ou expérience dans le même type de poste dans une autre branche d'activité

Formation recommandée

- Bac +2 à Bac +5 (BTS action commerciale, MUC, MUM, niveau III CNCP…)

Évolutions professionnelles

Peut évoluer vers

- Responsable de magasin
- Demain les responsables de rayons de **grandes enseignes,** pourront devenir **responsables de rayons de plusieurs magasins à la fois,** et être amené à travailler en équipe au niveau régional ou national s**ur la création de processus c**ommuns de l'enseigne **au niveau de marchés, de clients et de moyens à mettre en œuvre.**

Évolutions possibles du métier à l'avenir

- **Le rôle** de responsable de rayon intègrera à l'avenir la mise en œuvre de certaines actions que le développement du CRM (Customer relationship management) pourra occasionner sur le point de vente.
- Il pourra être amené à participer au déploiement du développement de services clients, à l'organisation d'évènements et d'animations, à la création de communautés au service du développement de la fréquentation physique ou virtuelle du point de vente**.**
- **Le responsable de rayon sera de plus en plus amené à utiliser et à analyser des données relatives à son rayon,** et savoir en lien avec le directeur de magasin à en tirer tous les éléments utiles pour l'animation de son rayon et de son équipe de vente.
- **Le management d'équipe** : donner du sens, mobiliser l'équipe autour d'un dessin motivant, être capable d'écouter les besoins et les suggestions de son équipe, en valoriser les résultats positifs sont autant de compétences primordiales pour favoriser le renforcement **de la relation client et du chiffre d'affaires.**
- **Le développement des compétences de son équipe et l'accompagnement des progressions individuelles seront** de plus en plus **importants dans le rôle du responsable de rayon ;** il devra développer sa capacité à intégrer de nouveaux vendeurs, à instaurer des tutorats de qualité, à identifier les besoins en compétences nouvelles, à développer le recours à la formation.

Compétences clés prospectives

- Utilisation poussée d'outils de gestion et de matrices, y compris CRM
- Animation d'une politique régionale avec ces outils
- Participation à la création de processus communs d'une enseigne en matière de marché, de client et de moyens
- Coacher les vendeurs pour leur apporter plus d'autonomie dans leur travail

• Responsable de magasin/de site3 F/H

Synonymes

- **Directeur de magasin**
- **Directeur de concession**

Métier présent dans les :

- **Magasins d'articles de sport**
- **Concession VDL**

Nature de la mission

Développer le magasin/la concession **et son attractivité** en concevant et/ou déployant des plans d'action commerciaux basés sur l'exploitation des données (ventes et client), le développement de la relation client, de la communication et du marketing et des ressources humaines, dans l'objectif d'accroître le chiffre d'affaires, tout en assurant l'application des obligations notamment sociales, environnementales et de sécurité.

Activités

Développement de l'espace de vente dans l'objectif d'accroître le chiffre d'affaires

- Organisation et coordination des différents services
- Développement et suivi du chiffre d'affaires et de la rentabilité du magasin /de la concession
- Fixation des objectifs du personnel
- Animation de son équipe *en le motivant et en donnant envie de progression* *Partie en italique peut-être un peu dépassé ?*
- Sensibilisation de l'équipe par rapport aux rôles des uns et d'autres au sein de l'entreprise pour donner du sens*
- Supervision des différentes activités
- Gestion des opérations commerciales
- Veille de la concurrence
- Participation *ou* réalisation des achats *(pas dans les grandes enseignes)*
- Négociation de taxes avec les mairies* *(sauf les grandes enseignes)*

Développement et implémentation de la relation client

- Gestion du personnel en fonction du flux de clientèle
- Établissement de procédures d'accueil et de relations clients et veille à la mise en place et au respect de ces procédures*
- Établissement ou implémentation de protocoles favorisant le développement d'une relation durable avec le client*
- Entretien d'une logique de communauté*

---

3 *Il s'agit ici d'un responsable de magasin ou de concession **salarié** (dans une structure indépendante, franchisée ou dans une grande enseigne ou groupe). Les missions peuvent varier selon la nature de la structure. Il peut notamment apparaître une disparité en termes d'implication dans les achats, la gestion de ressources humaines, dans la conception ou le déploiement d'actions commerciales.*

- Implémentation d'une technique de vente en interaction avec le client surinformé : hiérarchisation de l'information collectée par le client, identification des profils clients, négociation client, gestion du client difficile*
- Instauration de processus et/ou d'une politique de négociation de gestes commerciaux*
- Développement de la connaissance produit des équipes de vente, en particulier des objets connectés (montres, GPS, casques, cardio connecté, wearable Tech..)*

Développement et implémentation de la communication et du marketing direct et indirect de l'espace de vente

- Application ou développement d'une politique de communication
- Implémentation de la communication du point de vente*
- Actualisation d'un site web, d'un blog, d'une page sur des réseaux sociaux… pour les faire vivre *(sauf les grandes enseignes)*
- Gestion de l'E.-réputation*
- Établissement de partenariats de proximité (club de sport, associations…)*
- Développement ou implémentation d'une offre de services (évènements sportifs, loisirs, personnalisation de produits, SAV, création de communautés…)*
- Développement ou mis en œuvre de programmes de fidélisation *
- Centralisation de fichiers client*
- Mis en œuvre et gestion de campagnes CRM (sur réseaux sociaux, en liens directs avec les clients…)*

Implémentation du marchandisage et de l'aménagement de l'espace de vente

- Mise en place de la présentation des produits
- Vérification de la propreté des étalages et des vitrines
- Proposition d'investissements à sa direction

Développement et gestion des ressources humaines

- Recrutement du personnel
- Réalisation de contrats de travail
- Préparation ou gestion des paies
- Organisation du travail
- Gestion du planning du personnel
- Évaluation du personnel
- Formation du personnel ou proposition des axes de formation
- Développement de l'autonomie et de la responsabilisation de l'équipe de vente (conseillers et responsable de rayon)

Supervision des marchandises

- Vérification des livraisons en effectuant un contrôle quantitatif et qualitatif

Assurance de la sécurité des biens, des personnes et des flux monétiques

- Application au personnel de l'ensemble des procédures
- Mis en œuvre de la sécurisation de vente
- Gestion des caisses

Activités spécifiques selon la taille des magasins et les services proposés

En **magasins de sport**

Gestion spécifique de magasins sous enseigne

- Définition ou application de la politique d'implantation*

Gestion spécifique en magasins sport de montagne

- Réalisation des factures des Tours opérateurs
- Constitution d'une équipe pour chaque saison

En **concession VDL**

Animation de l'espace de vente et de l'atelier

- Supervision des commandes importantes (clientèle professionnelle : carrosseries, loueurs de campings cars)
- Transmission des commandes à la direction financière de l'entreprise (siège ou holding)
- Organisation de la négociation et les achats auprès des fabricants
- Gestion des commandes importantes de véhicules (marques) sur le parc
- Surveillance de l'atteinte des objectifs des constructeurs pour bénéficier de primes de volume
- Établissement d'un bon climat social*

Suivi du parc locatif

- Gestion des stocks et du parc de véhicules de loisirs

Instauration de processus d'amélioration du service après-vente et de la mise en main des VDL

- Instauration et mis en œuvre de processus de réparation, de préparation et/ou de mise en main
- Instauration d'outils de suivi de SAV
- Sensibilisation et mis en place de formations techniques
- Élaboration de plans de financement des véhicules de loisirs

Relations internes et externes

Relations avec les autres fonctions internes de l'entreprise

- L'ensemble des salariés du point de vente

Relations avec les acteurs externes

- Clients, commerciaux, fournisseurs, constructeurs, partenaires locaux, convoyeurs de fonds

Compétences clés

- **Piloter un centre de profit**

- Adapter la politique commerciale de l'enseigne au contexte commercial du magasin*
- Anticiper et planifier les changements dans l'organisation
- Déléguer des responsabilités au personnel de l'espace de vente*
- Attribuer les moyens matériels et humains entre les équipes en fonction de la charge et des priorités
- Analyser les écarts par rapport aux objectifs fixés et mettre en place des actions adaptées
- Porter et transmettre les valeurs de l'entreprise*
- Suivre différents indices dans un tableau de bord et élaborer un plan d'action opérationnel
- Mettre en place des actions de clients mystère dans les magasins concurrents*

- **Accompagner, conseiller, piloter le personnel de l'espace de vente dans l'animation commerciale et la relation client**
  - Fédérer le personnel dans l'animation commerciale : faire comprendre aux vendeurs l'importance de leur rôle d'interface avec les clients et la valeur de la collecte d'information auprès des clients (sur besoins, remarques sur d'autres produits, sur la tenue du magasin, les facilités…)*
  - Établir des « daily debriefs »*
  - Apporter des solutions aux problématiques quotidiennes rencontrées par les salariés*
  - Sensibiliser le personnel de l'espace de vente au rôle et à l'importance de l' e-commerce, leur apprendre à utiliser le mix dans le rapport avec le client*
  - Planifier et développer des viviers de salariés : former les salariés et les faire progresser vers des fonctions de responsabilité intermédiaire*
  - Établir des plans de formation*
- **Établir des gammes de produits***
  - Proposer des budgets d'achat à sa direction*
  - Adapter les gammes ou les produits en fonction des objectifs économiques*
  - Assurer et suivre certaines commandes commerciales importantes (clientèle professionnelle)
- **Implémenter les mesures de sécurité du magasin**
  - Respecter les obligations d'affichage vis-à-vis de la clientèle et du personnel
  - Structurer les procédures et faire appliquer celles définies par la direction
  - Former les équipes aux procédures de sécurité, *notamment à l'animation du CHSCT propre à la concession*
- **Mettre en œuvre la communication et le marketing du point de vente**
  - Gérer les opérations promotionnelles : musique, son, flyers, etc.*
  - Inscrire le point de vente dans son environnement, dans la vie quartier, dans un lieu de vie en établissant des partenariats de proximité le magasin*
  - Analyser des comportements client via les bases de données collectées et les traduire en termes d'action de fidélisation ou de développement commercial*

- Gérer des litiges importants avec la clientèle (responsabilité juridique, garanties constructeurs...)

Connaissances et maîtrise des outils

- Connaissance de législation commerciale
- Connaissance de la législation de sécurité
- Connaissances en droit social
- Connaissance des caractéristiques et des avantages des produits ou des gammes
- Connaissance des fondamentaux des techniques des VDL
- Connaissance de la règlementation, de sécurité et de normes de qualité
- Connaissance des réseaux de fournisseurs de véhicules de loisirs
- Connaissance des politiques de marques des fabricants de véhicules de loisirs
- Connaissance des techniques de négociation auprès des fabricants
- Maîtrise des outils informatiques utiles pour la gestion et le reporting
- Maîtrise des procédures
- Maîtrise du management et l'organisation commerciale
- Maîtrise des techniques de négociation commerciale
- Maîtrise de la gestion des ressources humaines
- Maîtrise de la gestion du stock de véhicules sur le site

Accéder au métier

Expérience recommandée

- Promotion interne après plusieurs années de vente, ou de management intermédiaire dans un centre de profit (dans le même secteur ou d'un autre secteur)
- Connaissance technique des produits ou d'un segment d'activité selon la spécialisation du point de vente

Formation recommandée

- Bac +3 à Bac +5

Évolutions professionnelles

Peut évoluer vers

Pour les grandes enseignes :

- des responsabilités de direction de magasins/concessions de taille plus importante, voire de « zones », de régions, de siège sur des fonctions support

Évolutions possibles du métier à l'avenir

Le développement de services client ingénieux établis grâce aux analyses CRM, véritablement adaptés aux attentes des clients, pourra favoriser la pratique sportive et donc les ventes.

Pour le responsable de magasin, l'organisation d'évènements et d'animations, de création de communautés permettront de stimuler le développement du chiffre d'affaire du point de vente et de

l'e-commerce. Le rôle de management restera au centre du métier afin de donner du sens aux salariés, et de sensibiliser aux nouveaux enjeux du commerce.

Demain, le responsable de magasin/d'une concession, en coordination le cas échéant avec la stratégie de l'enseigne ou du groupe en la matière, se chargera plus particulièrement de :

- Instaurer des outils de suivi simples, précis et rapides à utiliser afin de libérer le temps du vendeur et du responsable de rayon. Ceci pour leur permettre de gagner en autonomie et de centrer leurs efforts sur la transformation de l'accueil et de la relation client, le développement de services, l'amélioration du cadre physique du point de vente et les découvertes pour enrichir et améliorer l'expérience client, pour les inciter à faire plus de sport, pour vendre plus.
- Dans ce même esprit, l'analyse des données clients et sa traduction en actions commerciales ainsi que le développement d'offres sur mesure (services, produits, gammes…) seront de plus en plus au cœur du métier.
- La gestion de stocks et le contrôle de stocks se renforceront avec l'introduction de plus en plus importante de l'e-commerce et de la rotation renouvelée de produits sur la surface de vente (de plus en plus rapide).
- La gestion de ressources humaines, dont notamment la capacité à recruter sans se tromper et la capacité à tracer des perspectives de développement aux recrus se renforcera encore plus.

Compétences clés prospectives

- Connaissances renforcées en droit social
- Maîtriser la création de viviers de salariés (par la formation)
- Maîtriser l'instauration de procédures et d'outils de gestion

• Responsable régional /animateur de réseau F/H

Synonymes

- **Animateur de réseau**

Métier présent dans les :

- **Magasins d'articles de sport**

Nature de la mission

Implémenter, gérer, contrôler, analyser, encadrer et optimiser la politique commerciale de l'entreprise, dans une région ou zone géographique déterminée, en garantissant les orientations stratégiques de l'enseigne, la prise en compte d'une veille commerciale et managériale et le développement des réseaux de distribution, dans une finalité de développement du chiffre d'affaires et de la rentabilité des magasins de sa zone.

Activités

Implémentation régionale de la politique commerciale de l'entreprise

- Diffusion des orientations stratégiques de la direction générale
- Agencement des développements entre les magasins au niveau régional
- Mise en place d'un suivi de réseau structuré et analytique sous forme d'indices commerciaux
- Participation aux projets transversaux d'expérimentation de nouvelles procédures
- Gestion des budgets destinés aux actions commerciales de sa zone

Suivi de la politique commerciale et régionale au sein de chaque magasin de sa zone

- Supervision des opérations commerciales, annuelles et ponctuelles de chaque magasin de sa zone
- Consolidation les stratégies financières des magasins au niveau régional
- Analyse des indicateurs commerciaux, de gestion et financiers globaux et par magasins de sa zone
- Instauration de liens et reportings réguliers avec le siège et sa direction générale

Élaboration, pilotage et suivi de plans d'actions commerciales

- Suivi régulier de la concurrence, de l'évolution des marchés et élaborations des actions nécessaires à la rentabilité des magasins de sa zone
- Mise en place d'actions adaptées et individualisées au regard de l'analyse des indicateurs et des études de marché
- Mise en place de plans média adaptés à chaque magasin
- Implémentation et partage des plans d'action destinés aux responsables de magasin

Développement, formation et gestion des ressources humaines des équipes de ventes des magasins de sa zone

- Implémentation des programmes de formations de l'entreprise
- Accompagnement des directeurs de magasin pour la formation des équipes (vente, marchandisage, management, etc.)

Implémentation du marchandisage et de l'aménagement de l'espace de vente

- Conseil aux directeurs de magasin pour l'implémentation du marchandisage

Implémentation des plans opérationnels d'ouverture de nouveaux magasins de sa zone

- Pilotage, supervision, et conseil aux directeurs de magasin, pour les implantations et ouverture de magasins

Relations internes et externes

Relations avec les autres fonctions internes de l'entreprise

- L'ensemble des salariés du point de vente

Relations avec les acteurs externes

- Partenaires locaux, clients, fournisseurs

Compétences clés

- **Piloter une zone régionale et assurer l'interface entre sa zone et la direction générale de l'entreprise**
  - Rencontrer régulièrement la direction de l'entreprise et collecter les informations utiles du groupe
  - Communiquer les stratégies et les informations utiles du groupe auprès des magasins de sa zone, et s'assurer de la bonne compréhension des directeurs de magasins de sa zone
  - Faire remonter les informations collectées sur le terrain et rendre compte de l'activité de sa zone en élaborant des rapports analytiques
  - Former et mettre en œuvre au niveau régional les plans de formations d'intégration et la stratégie de développement de compétence et des viviers développés par l'entreprise
  - Promouvoir les nouvelles formations continues pertinentes par rapport aux enjeux de la zone auprès des directeurs et des managers des magasins
  - Optimiser le chiffre d'affaires, les indicateurs commerciaux (panier moyen, taux de transformation, indices de vente, productivité…) et les indicateurs de gestion (flux financiers, démarques) de sa zone
- **Accompagner, conseiller, piloter les directeurs de magasin de sa zone sur leur politique commerciale, leur gestion et leur organisation**
  - Organiser des rencontres régulières avec les directeurs de magasin pour recueillir des informations, dont celles collectées par les collaborateurs de l'espace de vente
  - Superviser le respect de la qualité de la relation client et de la qualité des services proposés au client final

- Proposer des plans d'action magasin par magasin à partir de l'analyse approfondie des résultats par univers et assurer le suivi avec le directeur de magasin
- Accompagner et gérer parfois hiérarchiquement les responsables de magasin

- **Accompagner les animations commerciales**
  - Mettre en place et suivre des rétroplannings des animations commerciales
  - Vérifier l'équilibre entre les moyens humains et matériels et les objectifs commerciaux
  - Veiller à la garantie de l'attractivité commerciale des magasins en applications des normes de l'entreprise
  - Assurer au niveau régional les négociations avec les fournisseurs pour les plans promotionnels
- **Supervision du respect de la politique marketing de l'entreprise**
  - Conseiller et superviser l'identité visuelle (de l'entreprise, des marques…) et le merchandising du magasin
- **Participation à l'implantation de nouveaux points de vente**
  - Identifier les nouveaux lieux d'implantation stratégique et les proposer à la direction de l'entreprise
  - Mettre en place et suivre des rétroplannings liés aux ouvertures des nouveaux magasins

Connaissances et maîtrise des outils

- Connaissance de législation commerciale
- Connaissance de la législation de sécurité
- Connaissance de la législation de l'affichage public
- Connaissance de la communication
- Connaissances en droit social
- Connaissance des caractéristiques et des avantages des produits ou des gammes
- Connaissance de la règlementation, de sécurité
- Maîtrise des outils informatiques utiles pour la gestion et le reporting
- Maîtrise des procédures
- Maîtrise de la gestion de projet
- Maîtrise du management et l'organisation commerciale
- Maîtrise des techniques de négociation commerciale
- Maîtrise de la gestion des ressources humaines
- Connaissance de l'anglais

Accéder au métier

Expérience recommandée

- Promotion interne après plusieurs années de direction dans un centre de profit (dans le même secteur ou d'un autre secteur)

- Connaissance technique des produits ou d'un segment d'activité selon la spécialisation des magasins de sa zone

Formation recommandée

- Bac +3 à Bac +5

Évolutions professionnelles

Peut évoluer vers

Pour les grandes enseignes :

- des responsabilités de direction régionale de zones de taille plus importante, de direction de magasin de taille importante, de siège sur des fonctions support

Évolutions possibles du métier à l'avenir

(en bleu : à confirmer ou modifier…)

Le développement de services client ingénieux établis grâce aux analyses CRM, véritablement adaptés aux attentes des clients, pourra favoriser la pratique sportive et donc les ventes.

Pour le responsable régional, l'organisation d'évènements et d'animations, de création de communautés permettront de stimuler le développement du chiffre d'affaire des points de vente et de l'e-commerce de sa région. Le rôle de management restera au centre du métier afin de donner du sens aux directeurs de magasin et à leurs équipes, et de sensibiliser aux nouveaux enjeux du commerce.

Demain certains responsables de rayons pourront acquérir des responsabilités de zone en tant qu'experts de leur domaine ou unité de compétences, tout comme certains managers « volants » par exemple pour le marchandisage, l'organisation d'évènements ou de services, la formation, les ressources humaines, pourront se généraliser.

Les responsables régionaux devraient donc à l'avenir travailler dans une équipe plus large, et la fonction pourrait éventuellement se centrer davantage sur la politique et les animations commerciales, voire renforcer les aspects de management d'équipe et de gestion de projets transversaux.

Il est aussi probable de voir émerger un plus important développement interrégional ou interzone avec la mise en place de projets en commun avec d'autres responsables régionaux.

Demain, le responsable régional en coordination avec la stratégie de l'enseigne en la matière se chargera plus particulièrement d'aider et de coacher les équipes commerciales et notamment les directeurs de magasins afin de répondre aux enjeux les plus importants :

- Instaurer des outils de suivi simples, précis et rapides à utiliser afin de libérer le temps du vendeur et du responsable de rayon. Ceci pour leur permettre de gagner en autonomie et de centrer leurs efforts sur la transformation de l'accueil et de la relation client, le développement de services, l'amélioration du cadre physique du point de vente et les découvertes pour enrichir et améliorer l'expérience client, pour les inciter à faire plus de sport, pour vendre plus.

- Dans ce même esprit, l'analyse des données clients et sa traduction en actions commerciales ainsi que le développement d'offres sur mesure (services, produits, gammes…) seront de plus en plus au cœur du métier.
- La gestion de stocks et le contrôle de stocks se renforceront avec l'introduction de plus en plus importante de l'e-commerce et de la rotation renouvelée de produits, sur la surface de vente (de plus en plus rapide).
- La gestion de ressources humaines, dont notamment la capacité à recruter sans se tromper et la capacité à tracer des perspectives de développement aux recrus se renforceront encore plus.

Compétences clés prospectives

- Connaissances renforcées en droit social
- Maîtriser la création de viviers de salariés (par la formation)
- Maîtriser l'instauration de procédures et d'outils de gestion

• Conseiller technique F/H

Synonymes

- Technicien : Cycle, Glisse, Running, Raquettes, Plongée, Chasse, Pêche, …

Métier présent dans les :

- **Magasins d'articles de sport**

Nature de la mission

Dans le cadre de sa **mission technique** et **de vente**, conseiller les clients sur les aspects techniques de la gamme de produits de sa spécialité, effectuer des opérations de préparation, d'entretien et de réparation de ces produits dans un contexte de vente, de location ou de SAV, et participer aux commandes notamment en termes d'accessoires.

Activités

Accueil du client dans l'atelier technique ou dans le magasin dans le cadre de la politique de la relation client du point de vente

- Accueil du client
- Réponse aux demandes des clients *à l'oral et par mail*
- Recherches et écoutes des besoins des clients
- Prise en compte des remarques et des demandes des clients
- Conseil au client sur les produits
- Établissement de cartes de fidélité

Prise en charge de la préparation des articles et du SAV

- Préparation de produits ou d'articles
- Réglages et entretien du matériel de location
- Préparation du matériel vendu
- Réparations *ou révisions* de produits
- Adressage aux fabricants des produits non réparables en atelier *

Développement du chiffre d'affaires de l'atelier technique et des prestations de services

- Participation à la vente*
- Vendre des produits complémentaires, additionnels et de services*
- Établir un devis simple de SAV ou de réparation*
- Proposer, conseiller et vendre des services de location de matériel
- Encaissement des achats et *établissement des factures*

Participation à la mise en place du marchandisage

- Participation à la mise en place, au rangement et au facing des rayons

Participation à l'aménagement de l'atelier

- Veille à la bonne tenue de l'espace technique et à l'entretien courant du matériel

Participation à l'approvisionnement et au réassort de l'atelier

- Participation aux inventaires (*tends à disparaître)*
- Suivi des stocks
- Alerte en cas de rupture des produits
- Participation à son niveau aux achats* *(le rôle d'interface avec les autres services du magasin tend à se développer ; remonter les informations et les remarques des clients aux responsables, par exemple des achats, du magasin)*
- Participation à la réception des produits
- Contrôle des marchandises
- Rangement des réserves
- Commandes de pièces détachées

Mettre en œuvre les procédures de la sécurité des biens et des personnes instaurées par l'entreprise

Activités spécifiques selon la taille des magasins et les services proposés

Contribution au développement de l'e-commerce du point de vente *(Les enseignes de taille plus importante ne gèrent pas les sites web au niveau du magasin, mais au niveau du siège)*

- Participation à la mise à jour du site web du magasin (prendre des photos, rédiger des textes ou utiliser des textes et/ou photos des fournisseurs*
- Participation à la préparation des commandes clients sur internet (Picking et conditionnement des articles vendus sur le site web du magasin)*
- Conseil au client en cas de problèmes constatés par le conseiller technique dans la commande passée par le client sur internet (ski et fixation incompatible, tailles non conformes, etc.)*

Glisse

- Entretien du parc de ski et des skis des clients
- Réglages individuels pour le matériel de location
- Entretien de chaussures et de casques en location*
- Assurance de l'activité de location d'objets connectés : ARVAS, caméras embarquées*

Pêche & chasse

- Conseil client en fonction du type de pêche ou de chasse pratiqué par le client
- Entretien des armes de chasse

Running

- Conseil en fonction de la démarche du client
- Personnalisation des chaussures

Plongée

- Entretien périodique
- Révisions
- Réparations des casses

Cycle

- Montage des vélos
- Entretien et réparations des vélos

Objets connectés

- Prédiagnostic des tensiomètres en lien avec le fournisseur

Raquette

- Réparation du matériel
- Cordage selon la méthode de 2 nœuds ou 4 nœuds

Relations internes et externes

Relations avec les autres fonctions internes de l'entreprise

- Équipe de vente, équipe de l'atelier

Relations avec les acteurs externes

- Clients, commerciaux, fournisseurs, moniteurs, clubs de sport…

Compétences clés

- **Concrétiser la vente ou le SAV en adaptant le discours et l'offre au profil du client**
  - Adopter son activité en fonction du profil des clients
  - Adapter son accueil en fonction de l'affluence et des priorités
- **Préparer les produits et assurer le SAV**
  - Préparer soigneusement le produit avant de le mettre à disposition du client
  - Réaliser un diagnostic
  - Remplir une fiche de traitement SAV en fonction du défaut*
  - Réparer les produits correspondant à son domaine de vente
  - En fonction du défaut, faire renvoyer le produit à la marque : établir le suivi, assurer le remontage, assurer le suivi client et le retour au magasin*
- **Accompagner, conseiller, rassurer et servir le client dans l'objectif du développement du chiffre d'affaires du point de vente**
  - Déterminer les besoins du client en utilisant les techniques de communication et de vente
  - Aider à hiérarchiser l'information technique collectée par le client*
  - Répondre à des questions sur des comparatifs de produits
  - Proposer et vendre des facilités de paiement (règlement étalé…)
  - Argumenter de manière personnalisée pour une montée en gamme
  - Intégrer une logique crosscanal dans l'acte de vente*
  - Vendre, traiter et suivre les demandes de garantie*
- **Mettre en avant les renseignements techniques pointus**

- Mettre en avant les caractéristiques principales des produits vendus ou loués
- Mettre à jour les connaissances sur les produits spécifiques de l'atelier

- **Conclure la vente au respect de la politique du point de vente**
  - Enregistrer les achats et les coordonnées clients selon les procédures informatiques
  - Négocier un geste commercial*
- **Consolider l'acte de location de matériel**
  - Appliquer les modes opératoires informatiques instaurés par l'entreprise pour enregistrer les fiches de location*
  - Établir un contrat de location, collecter les pièces administratives, les chèques de caution… *
  - Proposer et présenter une assurance location*
- **Effectuer le service après-location et gérer les retours de matériel***
  - Prendre en charge le service après-location selon la politique de l'enseigne : échange, réparation… *
  - Contrôler l'état du matériel restitué*
  - Effectuer l'entretien*
  - Effectuer les réglages*
  - Remettre en état après location*
  - Faire remonter d'éventuels problèmes au responsable du magasin ou directement à la marque*
  - Gérer et désamorcer le client difficile*
- **Participer à l'approvisionnement et au réassort**
  - Traiter et suivre les commandes au respect des procédures informatiques*
  - Mettre à jour la base de données fournisseur*
- **Participer à la présentation marchande et à la mise en place du marchandisage**
  - Implanter les supports de communication suivant les directives (signalétique, PLV, ILV, fiches techniques)
  - Veiller à l'approvisionnement, au réassort du rayon (assortiments permanents et saisonniers prescrits
  - Participer à la mise en place des vitrines

Compétences spécifiques selon les disciplines sportives ou le matériel proposé

Contribution au développement de l'e-commerce du point de vente *

- Répondre aux demandes techniques des clients sur internet *
- Contrôler la cohérence des commandes passées en direct sur internet par le client, dont notamment cohérence par exemple entre choix du type de ski et la fixation

Glisse

- Effectuer le ponçage, le fartage et le rebouchage avec ou sans robot*

- Assurer éventuellement le lien et l'interface avec l'atelier centralisé de réparation*
- Appliquer les normes de réglage et de sécurité en fonction du poids de la personne, de la morphologie, de la pratique et de l'âge
- Assurer le séchage des chaussures
- Assurer la désinfection des chaussures

Pêche & chasse

- Appliquer la connaissance des différentes techniques de pêche et de produits :*
    - Roulement *
    - Matériaux (carbone, aluminium)*
- Suivre l'évolution et les tendances de chasse : chasse du gros gibier, du petit gibier… *

Running

- Étudier et diagnostiquer la foulée*
- Former les semelles sur le pied du client *

Plongée

- Réviser un tendeur
- Changer les piles des ordinateurs de plongée

Cycle

- Utiliser la position en dynamique sur le vélo comme base de montage
- Pour les vélos de route, adapter le vélo en fonction de la morphologie du client
- Prendre connaissance du support avec les côtes *pour la géométrie des cadres*
- Adapter des vélos pour les personnes à mobilité réduite (adapter les vitesses, monter un tricycle…)
- Appliquer les normes de réglage et de sécurité en fonction du poids de la personne, de la morphologie, de la pratique et de l'âge
- Appliquer les techniques de rayonnage (radial, croisé par 2 ou par 3)
- Utiliser des clés dynamométriques
- Adapter le bon groupe de composant d'un vélo sur le cadre
- Assurer les réglages

Objets connectés

- Expliquer le fonctionnement technique des produits connectés, GPS, caméras, ARVAS

Raquette

- Évaluer les caractéristiques morphologiques et anatomiques de l'utilisateur
- Identifier le niveau et le type de pratique
- En déduire les critères de choix des raquettes, des cordages, choix de la jauge et des tensions, en fonction des tableaux de correspondance en vigueur
- Choisir la longueur du cordage en fonction du tamis
- Poser des grips et surgrips et protections de tête de raquette

- Grossir un manche, modifier les équilibres
- Changer la bande à canon

Connaissances et maîtrise des outils

- Connaissance des procédures d'accueil de la clientèle
- Connaissance des caractéristiques et avantages des produits, des marques et/ou gammes de son domaine
- Connaissance des techniques de vente et de communication avec le client
- Connaissance d'un vocabulaire ou phrases types d'accueil et de vente en anglais (dans les secteurs touristiques)
- Connaissance de la règlementation de l'affichage des prix, de publicité*
- Connaissance des techniques de négociation d'un geste commercial*
- Maîtrise des techniques d'entretien et de réparation de son domaine
- Maîtriser les procédures d'encaissement
- Maîtrise des outils bureautiques (*encaissement, fichiers clients, CRM, suivi clientèle)*
- Maîtrise du logiciel de facturation*
- Maîtrise de la vente du crosscanal *
- Maîtrise de la gestion de litiges*

Accéder au métier

Expérience recommandée

- Première expérience technique ou de vente, une spécialisation dans un domaine sportif (running, glisse, vélo…)

Formation recommandée

- CQP de technicien-vendeur en produits sport (4 options : cycle, courses à pied/running, ski/skiman, sports de raquettes)

Évolutions professionnelles

Peut évoluer vers

- Responsable de rayon

Évolutions possibles du métier à l'avenir

- **Demain la relation client** se développera **aussi à l'atelier technique dans la relation avec le client** dans le cadre d'une opération technique ou pour une vente.
- Les activités du technicien ne changent pas beaucoup au niveau des compétences techniques, cependant, les procédures et les outils de suivi se formaliseront probablement plus qu'aujourd'hui.
- La gestion de la location de matériel, et **par exemple la LOA** pourra prendre une plus grande importance que maintenant.

- L'évolution des cycles VAE engendra probablement demain **la capacité à réparer les VAE en atelier,** sans adressage aux fournisseurs.
- L**'automatisation de l'entretien des skis** grâce à l'introduction des robots sera possiblement une tendance lourde avec la baisse probable des prix de tels robots.
- Le développement d'**ateliers régionaux** de réparation pourrait se renforcer.

Compétences clés prospectives

- Maîtrise des montages LOA (location avec option achat)
- Maîtrise de l'entretien des objets connectés
- Maîtrise de l'entretien des VAE (pas encore possible en atelier)
- Maîtrise du SAV sur les produits connectés
- Maîtrise de l'encaissement sur terminal CB

• Acheteur F/H

Synonymes

- **Acheteur retail**
- **Chef de produit**

Métier présent dans les :

- **Magasins d'articles de sport**

Nature du travail

Optimiser la performance commerciale en animant la politique d'assortiment des magasins.

Activités

Participation à la définition de l'offre

- Définition et mise en œuvre de procédures et outils de définition de l'offre
- Définition et outils achats pour la distribution en magasin et e-commerce

Définition, implémentation et pilotage de l'assortiment des magasins (offre, capacité marchande par magasin, modules achats, planning de livraisons)

- Construction de l'offre et de l'assortiment (offre, capacité marchande par magasin, modules achats)
- Réalisation des achats
- Négociations de conditions fournisseurs : les coûts, délais de paiement, garanties (en direct, en central, en lien avec l'enseigne…)
- Mise en place des contrats en lien avec le responsable du magasin ou le service juridique le cas échéant, et suivi de l'exécution
- Établissement et pilotage du planning des livraisons
- Introduction de nouvelles références en cours de saison
- Définition et pilotage des animations commerciales (hebdomadaires, online, offline)
- Participation à la définition des axes d'amélioration de la collection
- Assurer l'interface entre les fournisseurs, la vente, l'atelier et d'autres services internes (par exemple, en remontant les informations collectées par les vendeurs sur le niveau de satisfaction des clients ou sur leurs besoins exprimés en termes de modèles, couleurs, technicité, etc.)

Pilotage de budgets de chiffre d'affaires

- Établissement des budgets d'achats
- Gestion des marges et des stocks

Suivi de l'activité

- Mise en place d'indicateurs de suivi de l'activité
- Analyse des ratios des ventes et des stocks (CA/marge stock)
- Reporting d'informations aux chefs de produit

- Propositions d'améliorations

Veille permanente de tendances du marché

- Mise en place d'une veille permanente de tendances du marché (technique, mode, marchés…)

Activités spécifiques selon la taille des magasins et les services proposés

- Développement d'une culture des achats et de l'impact financier au sein de l'enseigne par l'échange de bonnes pratiques avec ses collègues, des interventions dans d'autres magasins de l'enseigne, et la mise en place d'un pilotage rigoureux du coût moyen
- Support de collègues dans d'autres pays dans leur identification des opportunités/de l'ambition de réduction de coûts (prix/volumes), leur appréhension des marchés fournisseurs, l'expression de besoin et le pilotage des appels d'offres significatifs

Contacts internes et externes

Relations avec les autres fonctions internes de l'entreprise

- Vente, atelier, direction

Relations avec les acteurs externes

- Fournisseurs

Compétences clés

- **Reformuler les besoins des clients afin de les transmettre de façon juste aux fournisseurs**
- **Piloter l'implémentation de la stratégie**
  - Identifier, consulter et évaluer les fournisseurs et prestataires susceptibles de correspondre aux impératifs de coûts, délais, qualité, disponibilité
- **Mettre en place des partenariats avec les fournisseurs**
  - Instaurer une relation de confiance et une étroite collaboration dans l'objectif d'améliorer la qualité de leur offre en adéquation avec l'attente des clients du marché sport, et d'établir une relation sur le long terme
- **Piloter les budgets**
  - Gérer les soldes et les démarques
  - Analyser les ventes et l'offre produit en intégrant les tendances du marché

Connaissances et maîtrise des outils

- Connaissance des différents modes de consultations de fournisseurs (sourcing, salons...)
- Connaissance des techniques commerciales
- Connaissance des produits et services, fluctuations et évolution des marchés des articles de sport
- Connaissance juridique achats pour l'établissement et le suivi des contrats achat
- Connaissances de conditions et de solutions de financement et d'assurance des achats
- Connaissance de gestion
- Maîtrise des techniques de négociation
- Maîtrise des outils bureautiques (dont notamment de CRM, de suivi clientèle)

- Maîtrise de la gestion de litiges
- Connaissance de l'anglais

Accéder au métier

Expérience recommandée

- Expérience confirmée de responsable de rayon, ou d'un poste d'acheteur dans la distribution ou à une autre fonction similaire liée à l'optimisation et la gestion de l'offre

Formation recommandée

- Bac+3 à Bac + 5 de type école de commerce

Évolutions professionnelles

Peut évoluer vers

- Responsable de magasin
- Responsable régional
- Responsable de rayon

Évolutions possibles du métier à l'avenir

- Le rôle d'interface de l'acheteur avec les autres services du magasin se développera. Savoir recueillir des tendances de comportements et d'attentes des clients de la part de l'équipe de vente deviendra un enjeu clé.

+ Quelques idées à confirmer ou développer :

- Évolution de plus en plus forte de l'e-commerce nécessitera l'implémentation d'une stratégie d'achat complémentaire et doublé pour la distribution physique et virtuelle.
- Évolution forte de marques distributeurs impliquera de plus en plus des compétences de mise en place d'appels d'offres pour la sélection de fabricants.
- Le développement renforcé de la concurrence globalisée induira l'acheteur à renforcer ses capacités à travailler en réseau dans l'objectif par exemple de favoriser des groupements d'achat.

• Commercial VDL F/H

Synonymes

- **Vendeur VDL**

Métier présent dans les :

- **Concessions VDL**

Nature de la mission

Vendre des véhicules de loisirs (neufs ou d'occasion) et des accessoires en promouvant l'image de l'entreprise et en **conseillant** le client sur les caractéristiques des VDL, les **financements et les assurances** de la personne et du véhicule.

Activités

Accueil et accompagnement du client jusqu'à la concrétisation de la vente dans le cadre de la politique de la relation client du point de vente

- Accueil des clients
- Réponses aux demandes des clients en hiérarchisant les informations collectées par le client
- Recherches et écoute des besoins
- Présentation et conseils au client des VDL et tous autres matériels de caravaning proposés à la vente
- Prise en compte des demandes et des remarques des clients
- Gestion des litiges

Développement et gestion des ventes, dont de ventes complémentaires et additionnelles

- Suivi des objectifs commerciaux et de marge
- Transactions commerciales : négociation de vente, d'un geste commercial
- Vente de prestations additionnelles
- Participation à l'activité de location
- Encaissement des ventes au respect de la tarification
- Vente et propositions de certains services (solutions de financement, assurance, extension de garantie, contrat d'entretien…)*
- Mise en œuvre de certains services de personnalisation (accessoires première monte, deuxième monte…)*
- Gestion du portefeuille client : Suivi des clients sur certaines opérations commerciales (par écrit, par téléphone) ; suivi des dossiers de vente et de livraisons
- Prospection commerciale et suivie (par écrit, par téléphone)
- Participation aux développements d'offres ou d'évènements particuliers grâce à l'exploitation des données clients*

Développement des ventes de véhicules d'occasion

- Expertise de véhicules pour en déterminer la valeur
- Estimation des frais de remise en état en vue de la commercialisation

- Négociation du prix de reprise dans le cadre de la politique de la concession
- Renseignement de documents commerciaux

Contribution au développement du crosscanal de la concession

- Mise à jour de la présentation des véhicules et des caravanes du site web de la concession ou sur des réseaux sociaux (prendre des photos, rédiger des annonces ou utiliser des textes et/ou photos des fournisseurs* (*Les enseignes de taille plus importante ne gèrent pas les sites web au niveau du magasin, mais au niveau du siège)*
- Contacts et suivi des prospects ayant manifesté un intérêt par une ou plusieurs annonces (téléphone, mails)

Animation des communautés et des évènements

- Contribution à l'animation d'une communauté sur un réseau social* : mises à jour, présentation d'évènements ou opérations commerciales dans la concession*
- Participation aux évènements ou opérations commerciales (salons, foires, portes ouvertes…)

Relations fournisseurs ou constructeurs

- Assurance des relations avec les fournisseurs ou les constructeurs

Gestion et entretien du parc de véhicules ; et mise en œuvre du marchandisage

- Gestion et organisation du parc et de son entretien
- Assurance de l'attractivité et du bon affichage des véhicules
- Veille à la bonne préparation des véhicules avant la mise en main
- Implantation des supports de communication suivant les directives et au respect de la règlementation en vigueur (signalétique, PLV, ILV, fiches techniques, prix…)

Surveillance, fermeture et ouverture de la concession *

- Participation à la surveillance et de la protection de la concession *
- Assurance de l'ouverture et de la fermeture du parc dont la gestion des alarmes

Intégration de nouveaux salariés ou de stagiaires*

- Participation aux formations produit de nouveaux entrants ou des stagiaires*

Relations internes et externes

Relations avec les autres fonctions internes de l'entreprise

- Approvisionnement, atelier, vendeurs de salons … etc.

Relations avec les acteurs externes

- Clients, fournisseurs

Compétences clés

- **Accueillir le client et concrétiser l'acte de vente en adaptant le discours et l'offre au profil du client**

- Adapter une attitude conforme à l'image de l'entreprise
- Adopter un argumentaire en fonction du public et du lieu (en concession, en accueil sur salon…)
- Évaluer le besoin d'un client ou d'un prospect
- Analyser les besoins et aider le client dans le choix du véhicule, sa gamme et l'équipement, *selon qu'il s'agit d'un véhicule neuf ou d'occasion*
- Aider à hiérarchiser l'information collectée par le client*
- Effectuer des démonstrations au cours de manifestations commerciales (en concession ou sur stand de l'entreprise lors des expositions de nouveaux produits)

- **Assurer un discours technique et commercial en adéquation avec les pratiques du marché et la politique de la société**
  - Développer un argumentaire de vente
  - Suivre les offres de la concurrence : veiller en permanence sur les évolutions techniques et sur les activités de la concurrence (produits, opérations, offres de financement…), notamment par la lecture de revues spécialisées
- **Favoriser une vente complémentaire ou additionnelle ; proposer un service**
  - Argumenter de manière personnalisée pour une montée en gamme
  - Intégrer une logique crosscanal dans l'acte de vente*
  - Proposer des produits additionnels, du matériel, des accessoires *
  - Vendre des solutions de financements en lien éventuel avec un conseiller financier
  - Conseiller sur des assurances personnelles et du véhicule
  - Établir un devis
  - Présenter et expliquer les options de garantie
- **Gérer et suivre le client ou le prospect, aussi dans la durée**
  - Suivre des demandes de clients sous toutes leurs formes (appels téléphoniques, visite en concession, demandes de renseignements via internet …) et gérer ces contacts prospects issus du site internet, d'appels téléphoniques, des réseaux sociaux… *
  - Gérer le client fidèle, adresser des mailings personnalisés*
  - Gérer le client dans une vente sur une durée prolongée* : reconnaître le client et se souvenir de l'historique des achats et des échanges
  - Accompagner le client lors des échanges au moment de passages pour un service après-vente
- **Effectuer une prospection des véhicules (dépôt-vente, achat)**
  - Effectuer une prospection commerciale téléphonique et son suivi
  - Suivre des ventes d'occasion et de véhicules neufs sur plateformes d'annonces ou site web de l'entreprise
- **Conclure la vente, assurer le suivi ainsi que la collecte de données client**
  - Conduire une négociation commerciale* ou d'un geste commercial*
  - Mettre à jour la base de données client*

- Enregistrer les achats et les coordonnées clients selon les procédures informatiques
- Établir un bon de commande à la signature du client selon la politique instaurée par l'entreprise
- Suivre la vente jusqu'à la livraison en lien avec le service administratif en charge des commandes et assurer l'interface avec l'atelier

- **Assurer les objectifs de résultats et de marge**
  - Suivre les objectifs de résultats et de marge par véhicule
  - Organiser les activités en fonction des objectifs quantitatifs et qualitatifs déterminés par la société
  - Établir des comptes rendus de l'activité commerciale
  - Assurer l'interface entre la direction de la société et les outils de gestion de la relation clientèle
  - Participer à la proposition d'actions commerciales dans l'objectif d'atteindre les objectifs ou de les dépasser
- **Participer à la présentation et à l'affichage des véhicules**
  - Veiller de la préparation correcte des véhicules en lien avec l'atelier et à l'affichage des véhicules proposés à la vente
  - Appliquer la règlementation en vigueur en termes d'affichage (prix, publicité…)

Connaissances et maîtrise des outils

- Connaissance des techniques de vente et de communication avec le client
- Connaissance des procédures d'accueil de la clientèle
- Connaissance des caractéristiques et avantages des VDL et tous autres matériels de caravaning proposé par la concession
- Connaissances de solutions de financement d'extension de garantie, d'assurance et de produits périphériques
- Connaissance de gestion
- Connaissance de la règlementation de l'affichage des prix, de publicité*
- Connaissance et communication de la culture VDL à l'écrit comme à l'oral*
- Maîtrise des techniques de négociation d'une vente, *et de négociation d'un geste commercial*
- Maîtrise des outils bureautiques (encaissement, fichiers clients, de CRM, de suivi clientèle)*
- Maîtrise du logiciel de facturation*
- Maîtrise de la gestion de litiges*

Accéder au métier

Expérience recommandée

- Débutant accepté, première expérience appréciée de la vente du VDL ou de l'automobile

Formation recommandée

- Bac à Bac + 2 (Bac pro, BTS MUC, CNCP vendeur, adjoint au responsable de magasin, animateur de vente)

Évolutions professionnelles

Peut évoluer vers

- Commercial VDL d'une concession de taille plus importante
- Responsable de concession

Évolutions possibles du métier à l'avenir

- **Demain, la relation client et l'accueil client** seront de plus en plus au centre des fonctions du commercial VDL.
- Face à la **surinformation du client, le vendeur sera de plus amené à lui apprendre** à ordonner l'information et à la hiérarchiser selon sa pertinence et le besoin du client.
- **La vente multicanal** sera plus présente en concession, et l'utilisation des tablettes numériques pourra se généraliser tout comme l'utilisation de bornes, kiosque ou de smartphones pour voir si le produit se trouve dans une autre concession, ou sur le site constructeur, le proposer au client
- Le développement **des ventes directes sur internet p**ourrait être renforcé à l'avenir, il conviendrait donc de plus en plus de savoir communiquer une vente par écrit en lien avec le client à distance.
- **Encore timides, les activités de location** tendent à se développer, tout comme la **LOA** (location avec option d'achat).
- **L'informatisation croissante** du magasin amènera le commercial et le responsable du site à exploiter le fichier client en lien avec un prestataire extérieur, à croiser les informations collectées sur les ventes d'accessoires et des VDL, à les analyser et à utiliser ces analyses pour développer de nouvelles offres, services ou communications…
- **Développement encore plus fort de nouvelles activités :** animation de communautés pour fidéliser le client et partager sa passion (sport ou VDL), propositions d'animations **de loisirs par exemple en lien avec des offices de tourisme,** voire de développer au sein de la concession des offres de voyages…
- **Le métier** gagnera en **autonomie : a**nalyse et ajustements des ventes, mise en œuvre des ventes sur le site internet de la concession

Compétences clés prospectives

- Connaissance des outils de gestion CRM et de leur analyse
- Maîtrise de la vente multicanal et de la réaction face à l'attitude crosscanal du client
- Maîtrise des tablettes numériques dans la vente)

• Assistant administratif et commercial F/H

Synonymes

- Secrétaire administratif et commercial

Métier présent dans les :

- Concessions VDL

Nature de la mission

Assurer le montage des dossiers de vente et de financement des VDL en recevant le client en face à face ou par téléphone ; **gérer la location des VDL ; a**ssurer la **coordination des expertises** et **dossiers** d'**assurance** en lien avec les commerciaux, les experts et les assureurs.

Activités

Accueil et accompagnement du client pour le montage administratif des dossiers de vente dans le cadre de la politique de la relation client du point de vente

- Réception d'un client en direct ou par téléphone
- Suivi des commandes clients et des livraisons
- Réponses aux demandes des clients
- Recherches et écoute des besoins
- Prise en compte des demandes et des remarques des clients
- Gestion des litiges

Gestion des dossiers de financement

- Calculs de financement

Mise en main administrative du client

- Établissement des formalités SIV, cartes grises

Gestion des livraisons

- Gestion des règlements de véhicules
- Réception des bons de commande

Gestion des commandes de véhicules

- Établissement d'un ordre de préparation du véhicule (porte-vélo, vidange, en lien avec le commercial)
- Remplissage du livre de police (stock et vente)

Gestion des dossiers de location

- Suivi des demandes de location par téléphone ou par email
- Gestion de la réservation, par exemple sur un site web
- Suivi des véhicules disponibles
- Établissement de contrats de location

Relations internes et externes

Relations avec les autres fonctions internes de l'entreprise

- Commerciaux VDL, Responsable de site

Relations avec les acteurs externes

- Clients, assureurs, experts, préfecture, services de l'administration

Compétences clés

- **Recevoir le client** dans le respect de la politique de relation client de la concession
  - Adapter une attitude conforme à l'image de l'entreprise
  - Adopter un argumentaire en fonction du public
  - Orienter le client vers le bon interlocuteur
- **Accompagner le client lors des livraisons**
  - Rappeler le client
  - Fixer un rendez-vous de livraison
  - Gérer la mise en main administrative et le remplissage des documents administratifs
  - Diriger le client vers l'atelier de mise en main
- **Étudier les financements en lien avec le commercial VDL**
  - En adéquation avec la proposition du commercial VDL, établir une étude de financement avec simulation grâce à un logiciel spécifique (durée en fonction de la capacité mensuelle de remboursement)
  - Éventuellement, proposer des assurances
  - Montage du dossier de demande de financement : demande et vérification de pièces, de justificatifs
  - Suivre le dossier de financement
  - Exploiter les barèmes de financement
- **Gérer les règlements et mise en main administrative des véhicules**
  - Vérifier la conformité entre la commande et la facture
  - En cas de véhicule neuf, déclencher le paiement auprès du constructeur, avec date de facture pour obtenir un certificat de conformité du constructeur afin d'obtenir la carte grise
  - Gérer les relations avec la préfecture et les autres services de l'administration
- **Gérer les locations**
  - Découvrir le besoin du client (quand, combien de jours, quel budget)
  - Gérer les acomptes et les chèques de caution
  - Expliquer les assurances comprises dans le prix de location

Connaissances et maîtrise des outils

- Connaissance des véhicules, des options
- Connaissance des constructeurs
- Connaissance des produits
- Connaissance du livre de police

- Maîtrise du logiciel spécifique carte grise de la préfecture de police
- Maîtrise de bureautique classique
- Maîtrise d'un logiciel de financement
- Maîtrise d'un logiciel spécifique VDL
- Maîtrise des barèmes fournis par les organismes de crédit

Accéder au métier

Expérience recommandée

- Débutant accepté, sans condition spécifique de formation, mais avec une connaissance des VDL

Évolutions professionnelles

Peut évoluer vers

- Chef de secrétariat
- Rôle d'encadrement intermédiaire d'un secrétariat

Évolutions possibles du métier à l'avenir

- **Demain, la relation client, et l'accueil client** seront de plus en plus au centre des fonctions de la concession.
- Avec le développement possible **de la location**, cette fonction pourra se développer davantage.
- Avec le développement des réseaux sociaux et la nécessité de gérer l'é-réputation, la **maîtrise de la gestion de litiges** sera renforcée.

Compétences clés prospectives

- Maîtrise renforcée des litiges
- Maîtrise de l'anglais dans le cadre de l'activité de location pour assurer l'accueil téléphonique ou écrit de touristes étrangers

• Assistant atelier VDL F/H

Synonymes

- Secrétaire atelier

Métier présent dans les :

- Concessions VDL

Nature de la mission

Gérer les rendez-vous de réparation et d'installation, établir les fiches atelier, préparer la facturation et **coordonner les dossiers de sinistre** en lien avec les assureurs, les experts et les techniciens d'atelier.

Activités

Accueil, accompagnement du client et gestion de rendez-vous dans le cadre de la politique de la relation client du point de vente

- Réception d'un client par téléphone ou en direct
- Gestion des rendez-vous atelier
- Prises de rendez-vous sur l'agenda selon les procédures de l'entreprise

Établissement de fiches de travail

Gestion administrative des interventions techniques sur les véhicules

- Récupération de la carte grise et des clés
- Transmission du dossier à l'atelier
- Gestion de la signature de l'ordre de réparation

Gestion administrative des devis

- Réception de la fiche atelier après réparation
- Enregistrement des travaux effectué sur logiciel spécifique VDL
- Communication du devis au client

Gestion du règlement des interventions

- Établissement de la facture d'intervention
- Encaissement

Gestion des dossiers de sinistres

- Gestion de la relation avec le cabinet d'expertise en lien avec l'assureur
- Transmission du rapport d'expert à l'assurance et assurance du lien avec l'expert
- Gestion de l'attente de l'accord assureur

Traitement et suivi des DRG (demandes recours en garantie)

Commandes des pièces d'origine selon les besoins de l'atelier

- Gestion de la relation avec les constructeurs

Relations internes et externes

Relations avec les autres fonctions internes de l'entreprise

- Atelier, Responsable de site

Relations avec les acteurs externes

- Clients, assureurs, experts, constructeurs

Compétences clés

- **Organiser la prise de rendez-vous atelier et recevoir le client** dans l'esprit de la concession
  - Accueillir le client par téléphone ou en direct
  - Prendre les coordonnées du client et vérifier s'il s'agit d'un ancien client
  - Découvrir le besoin du client
  - Résumer au client le travail à effectuer
  - Fixer un rendez-vous avec l'atelier selon l'agenda
- **Établir les devis** en fonction des critères définis par les responsables techniques de l'atelier
- **Gérer la facturation et les règlements**
  - Vérifier la conformité entre le devis et la facture
  - Établir la facture
  - Pointer et argumenter les différences éventuelles auprès du client
- **Gérer** les **dossiers d'assurance**
  - Gérer les liens avec la société d'assurance, aussi dans le temps
  - Rappeler et informer le client

Connaissances et maîtrise des outils

- Connaissance des véhicules, des options
- Connaissance des constructeurs
- Maîtrise de logiciel de facturation (Logiciel spécifique VDL)

Accéder au métier

Expérience recommandée

- Débutant accepté, sans condition spécifique de formation, mais avec une connaissance des VDL

Évolutions professionnelles

Peut évoluer vers

- Chef de secrétariat
- Rôle d'encadrement intermédiaire d'un secrétariat
- Réceptionnaire

Évolutions possibles du métier à l'avenir

- **Demain, la relation client, et l'accueil client** seront de plus en plus au centre des fonctions de la concession.

- Avec le développement des réseaux sociaux et la nécessité de gérer l'é-réputation, la **maîtrise de la gestion de litiges** sera renforcée
- Il y aura probablement une complexification de la dimension réglementaire à respecter
- La numérisation de toute la gestion se développera

Compétences clés prospectives

- Maîtrise renforcée des litiges

• Réceptionnaire F/H

Synonymes

-

Métier présent dans les :

- **Concessions VDL**

Nature de la mission

Gérer la réception du client et le planning de prise de rendez-vous dans le cadre du SAV, établir les garanties, effectuer des recherches documentaires des pièces détachées et gérer les commandes.

Activités

Accueil, accompagnement du client et gestion de rendez-vous dans le cadre de la politique de la relation client du point de vente

- Accueil et réception du client
- Gestion des rendez-vous atelier
- Proposition de solutions de réparations (forfaits, diagnostics) adaptées et de produits additionnels en binôme avec le responsable de l'atelier ou du technicien
- Proposition d'un véhicule de courtoisie

Ouverture des ordres de réception

- Rédaction des OR (ordres de réception) sur logiciel spécifique VDL
- Établissement de devis complémentaires

Gestion des devis en assurance

- Établissement des devis en assurance sur logiciel spécifique VDL

Gestion des dossiers de garantie constructeur ou extension de garantie

- Demande de prise en charge si garantie constructeur
- Demande de prise en charge si extension garantie
- Gestion des litiges avec les constructeurs

Affectation et organisation des interventions

- Suivi et contrôle ponctuels des activités confiées en lien avec le responsable de l'atelier

Restitution du véhicule au client et explication détaillée de l'intervention

- Prise de rendez-vous sur le planning SAV sur logiciel spécifique VDL
- Assurance de la compréhension par le client des travaux et factures, et de la conformité des travaux réalisés en rapport avec la demande client
- Explication au client de l'intervention (en cas de nécessité d'explications techniques détaillées en lien avec le responsable de l'atelier)

Facturation

- Établissement de la facture
- Assurance du règlement

Commandes des pièces en facturable

- Recherches documentaires
- Gestion de la documentation technique
- Commandes auprès du constructeur
- Réception des pièces et contrôle des pièces en lien avec le chef d'atelier

Relations internes et externes

Relations avec les autres fonctions internes de l'entreprise

- Atelier, responsable de site

Relations avec les acteurs externes

- Clients, assureurs, experts

Compétences clés

- **Organiser la prise de rendez-vous atelier et recevoir le client** dans l'esprit de la politique de la relation client de la concession
    - Accueillir le client par téléphone ou en direct
    - Prendre les coordonnées du client et vérifier s'il s'agit d'un ancien client
    - Découvrir le besoin du client
    - Résumer au client le travail à effectuer
    - Fixer un rendez-vous avec l'atelier selon l'agenda
- **Gérer le parc de véhicules de courtoisie**
    - Gérer les véhicules de courtoisie : vérifier propreté, travaux… en lien avec le responsable de l'atelier
- **Restituer les véhicules**
    - Expliquer l'étendue des travaux et la facture au client
    - Exposer en lien avec le responsable d'atelier, la conformité des travaux réalisés en rapport avec la demande client
- **Gérer les commandes**
    - Rechercher les références dans une documentation technique
    - Rechercher les pièces sur sites constructeurs
    - Rechercher les pièces sur catalogues : repérer les documents techniques, les annonces techniques
    - Adresser mails de recherche de pièces aux constructeurs pour les demandes de références, prix et délais en renseignant le type de VDL, le modèle, le numéro de série …

Connaissances et maîtrise des outils

- Connaissance de base du fonctionnement d'un camping-car
- Connaissance des pièces détachées
- Connaissance des assurances camping-car
- Maîtriser un logiciel spécifique VDL
- Maîtriser une recherche documentaire

Accéder au métier

Expérience recommandée

- Débutant accepté, sans condition spécifique de formation, mais avec une connaissance des VDL
- Une expérience de secrétaire administrative et commerciale VDL, ou assistante de direction VDL est appréciée

Évolutions professionnelles

Peut évoluer vers

- Responsable SAV
- Réceptionnaire dans une concession de taille plus importante pour des devis plus importants

Évolutions possibles du métier à l'avenir

- **Demain, la relation client, et l'accueil client** seront de plus en plus au centre des fonctions de la concession.
- Mieux gérer les litiges avec les constructeurs et avec les clients sont des enjeux d'avenir.
- La recherche documentaire pourrait être facilitée, grâce à la mise en place évolutive de données numériques par les constructeurs.

Compétences clés prospectives

- Maîtrise renforcée des litiges
- Connaissance des techniques de négociation commerciale

• Responsable atelier F/H

Synonymes

- Chef d'atelier

Métier présent dans les :

- Concessions VDL

Nature de la mission

Superviser et participer aux opérations de préparation, d'entretien et de réparation des VDL en **organisant et en planifiant** les activités de l'atelier et en veillant au **bon fonctionnement** des **équipements** et à **l'amélioration de la productivité** du service par le **contrôle de la qualité, l'amélioration des conditions de travail** et le **respect des normes de sécurité** sur le lieu de travail.

Activités

Accueil, accompagnement du client et participation à la vente dans le cadre de la politique de la relation client du point de vente

- Accueil et réception du client
- Participation à la vente

Mise en œuvre, gestion, contrôle et sensibilisation des techniciens aux enjeux de la rentabilité et de l'optimisation de la qualité du SAV et de la préparation*

- Développement et gestion d'un service en réponse aux objectifs établis par la concession, dont notamment la mise en place d'une gestion permettant* un reporting régulier au responsable du site
- Développement d'un SAV répondant au mieux aux attentes des clients, notamment en termes de qualité*
- Assurance d'une prise en main client optimale*
- Vérification des périmètres de sécurité et veille au respect des consignes de sécurité
- Vérification de l'application des procédures de préparation et de réparation

Gestion de l'atelier et l'approvisionnement

- Organisation générale de l'atelier : rangement du matériel, aménagement des espaces de travail
- Gestion courante des commandes de matériels et fournitures de l'atelier

Participation et mise en œuvre de la réparation, préparation et entretien

- Mis en œuvre, planification (et intervention occasionnelle) du service après-vente, le montage, la pose ou dépose d'équipements ou d'accessoires, l'adaptation des éléments intérieurs et extérieurs et la remise en état des véhicules de loisirs *(Le responsable d'atelier n'interviendrait que rarement dans les opérations techniques dans les très grandes concessions. Cependant tous les responsables d'atelier de notre étude participent également au travail technique)*
- Enregistrement des pannes dans logiciel*

Réalisation d'expertises et établissement des DRF

- Réalisation des diagnostics en lien avec les experts pour déterminer la provenance des pannes
- Établissement des prévisions relatives au temps d'intervention nécessaire
- Traitement des DRF (demandes de recours de garantie fournisseur)
- Gestion des avoirs sur pièces en lien avec l'assistant atelier

Encadrement des équipes de l'atelier

- Pilotage, coordination et management de l'équipe *(en cas de présence de chef d'équipe, le responsable pilote les chefs d'équipe)*
- Gestion des plannings du service et des horaires de travail
- Participation en lien avec le responsable du site, des recrutements des techniciens VDL
- Organisation de la formation du personnel de l'atelier

Mise en œuvre de la livraison, de remise des VDL ou d'équipements aux clients

- Gestion des contraintes liées aux plannings de livraisons
- Assurance de la qualité du VDL avant livraison
- Opération de l'interface avec les clients *****
- Participation occasionnelle à la réalisation des démonstrations et livraison aux clients*****

Relations internes et externes

Relations avec les autres fonctions internes de l'entreprise

- Atelier, services administratifs, responsable de site

Relations avec les acteurs externes

- Clients et services techniques des constructeurs

Compétences clés

- **Assurer la réception du client** dans l'esprit de la politique de la relation client de la concession **et apporter un renseignement technique**
  - Accueillir le client
  - Résumer au client le travail à effectuer ou effectué
  - Apporter des informations et des conseils techniques pointus aux clients en complément d'informations déjà apportées par le commercial ou le conseiller de vente en accessoires
- **Organiser le travail, animer, gérer et former l'équipe de techniciens**
  - Opérer la répartition des interventions entre techniciens
  - Élaborer des plannings de l'équipe en fonction de l'affluence de l'atelier et des plannings des livraisons
  - Analyser les besoins en formation d'une équipe
  - Élaborer un plan de formation d'intégration
  - Élaborer un plan de formation continue
  - Participer à la formation

- **Gérer l'atelier comme un centre de profit**
  - Instaurer des outils de suivi et des mesures quantifiables* en vue des reportings réguliers à la direction
  - Gérer le budget de l'atelier*
  - Gérer l'approvisionnement de l'atelier* et les relations avec les fournisseurs lors des commandes de matériels et fournitures*
  - Gérer l'outillage de l'atelier *
  - Instaurer des procédures de justification des heures de travail du SAV, de préparation et de mise en main et sensibiliser les techniciens à l'intérêt et à la nécessité de les appliquer*
  - Veiller à l'optimisation de la gestion du temps d'intervention lors des SAV sous garantie constructeur*
  - Instaurer des outils d'évaluation* en lien avec le responsable de site ou la direction : construire des tableaux de bord/reporting (prise de photos, comptage d'heures, etc.) et analyser les résultats dans l'objectif d'instaurer des améliorations
  - Identifier et/ou établir en lien avec la direction des indicateurs de la performance
  - Suivre ces processus et veiller à ce que les techniciens remplissent ces tableaux de suivi
  - Améliorer les compétences techniques de certaines opérations de réparation ou de préparations et de la mise en main client
  - Contrôler l'application des règles relatives au document unique des risques et au CHSCT*
- **Implémenter des procédures assurant la traçabilité des travaux**
  - Appliquer les bonnes clés fournisseur avec traçabilité
  - Détecter des observations sur véhicules à l'aide de tablettes
  - Renseigner des logiciels
- **Restituer les véhicules aux clients**
  - Expliquer l'étendue des travaux
  - Exposer la conformité des travaux réalisés en rapport avec la demande client

Connaissances et maîtrise des outils

- Connaissance/expertise en mécanique automobile/VDL
- Connaissance du management et de la gestion des équipes
- Connaissance des véhicules et de la gamme d'accessoires
- Connaissance des procédures de contrôle de qualité
- Connaissance de logiciels de diagnostic*
- Connaissance de logiciels spécifique VDL *
- Maîtrise du multiplexage*

Accéder au métier

Expérience recommandée

- 7-8 ans d'expérience comme Préparateur-Réparateur avec des responsabilités de management

Formation recommandée

- Autodidacte ou avec une formation technique
- CAP/BEP menuiserie (par exemple ébéniste bateau)
- BAC PRO électronique, mécanique

Évolutions professionnelles

Peut évoluer vers

- Dans les groupes : responsable d'un atelier de taille plus importante
- Responsable de site

Évolutions possibles du métier à l'avenir

- **Demain, la relation client, et l'accueil client** seront de plus en plus au centre des fonctions de la concession. L'accueil client est déjà porté partiellement par une participation de l'atelier à la vente, notamment par le responsable d'atelier. La relation client (aussi lors de la mise en main) pourra ainsi être renforcée à l'avenir pour les salariés de l'atelier.
- Le métier a déjà évolué grâce aux **logiciels de détection de pannes** – demain les logiciels seront probablement de plus en plus présents dans les opérations.
- Le confort apporté dans les VDL pourra encore se renforcer **en apportant plus de complexité dans les préparations, réparations et l'entretien. L'arrivée probable de véhicules hybrides pourra encore complexifier le travail de l'atelier.**
- Demain **la formation du personnel de l'atelier sera un enjeu de taille**. L'importance sera renforcée dans les prochaines années du fait des enjeux de **recrutement et de transmission sur les fonctions techniques.**

Compétences clés prospectives

- Maîtrise de nouveaux logiciels de diagnostic
- Maîtrise de gestion de temps et d'optimisation (renforcement)

• Installateur F/H

Synonymes

- Préparateur-installateur
- Technicien VDL

Métier présent dans les :

- Concessions VDL

Nature de la mission

Conduire sur les cellules des VDL les opérations de préparation, d'entretien, et de pose d'accessoires en veillant au **bon fonctionnement** des **équipements**, **de la qualité** du service et à sa productivité**.**

Activités

Accueil du client, informations et démonstrations dans le cadre de la politique de la relation client du point de vente

- Réalisation de démonstration et mise en main des clients
- Participation au conseil client lors d'une vente, assistance des vendeurs par rapport à la technique des produits

Préparation des véhicules de loisirs et pose des accessoires

- Opérations de contrôle et de sécurité appropriées
- Intervention sur le montage, la pose ou dépose d'équipements ou d'accessoires au respect du planning des livraisons
- Adaptation des éléments intérieurs et extérieurs

Entretien du poste de travail et matériel

- Participation au rangement et à la propreté de l'atelier
- Lavage des véhicules et nettoyage du parc des véhicules et de l'atelier

Relations internes et externes

Relations avec les autres fonctions internes de l'entreprise

- Atelier

Relations avec les acteurs externes

Compétences clés

- **Effectuer les opérations et interventions sur la cellule du VDL**
  - Effectuer des petites réparations sur ces éléments (hors carrosserie et peinture)*
- **Restituer les véhicules aux clients**
  - Être interface avec les clients et les accueillir
  - Effectuer des démonstrations :
    - tableaux de commande

- vannes
- vidange des réservoirs
- fonctionnement des réfrigérateurs
- fonctionnement des antennes, de GPS

- Vérifier que le client peut utiliser le VDL en toute autonomie, notamment pour les opérations les plus techniques

Connaissances et maîtrise des outils

- Connaissance des procédures de contrôle qualité
- Maîtrise du montage des accessoires

Accéder au métier

Expérience recommandée

- Débutant accepté, ou expérience des VDL ou d'une autre branche proche (automobile, transport routier, construction navale…)

Formation recommandée

- CAP/BEP menuiserie, ébéniste bateau ou électronique

Évolutions professionnelles

Peut évoluer vers

- Préparateur-Réparateur

Évolutions possibles du métier à l'avenir

- **Demain, la relation client, et l'accueil client** seront de plus en plus au centre des fonctions de la concession. L'accueil client est déjà porté partiellement par une participation de l'atelier au niveau de la vente. La relation client (aussi lors de la mise en main) pourra ainsi être renforcée à l'avenir pour les salariés de l'atelier.
- Le métier a déjà évolué grâce aux **logiciels de détection de pannes** – demain les logiciels seront probablement de plus en plus présents dans les opérations.
- Le confort apporté dans les VDL pourra encore se renforcer **en apportant plus de complexité dans les préparations, réparations et l'entretien. L'arrivée probable de véhicules hybrides pourra encore complexifier le travail de l'atelier.**
- L**a formation du personnel de l'atelier sera un enjeu de taille**. L'importance sera renforcée dans les prochaines années du fait des enjeux de **recrutement et de transmission sur les fonctions techniques.**

Compétences clés prospectives

- Maîtrise de nouveaux logiciels de diagnostic et de détection

• Préparateur-Réparateur F/H

Synonymes

- Réparateur
- Technicien VDL

Métier présent dans les :

- Concessions VDL

Nature de la mission

Conduire sur les cellules des VDL les opérations de préparation, d'entretien, de réparation et de pose d'accessoires en veillant au **bon fonctionnement** des **équipements** en veillant » **de la qualité** du service et à sa productivité **et assurer des démonstrations de VDL.**

Activités

Accueil du client, informations et démonstrations dans le cadre de la politique de la relation client du point de vente

- Réalisation de démonstration et mise en main des clients
- Participation au conseil client lors d'une vente, assistance des vendeurs par rapport à la technique des produits

Préparation, réparation et entretien des véhicules de loisirs et pose des accessoires

- Réalisation de diagnostics pour déterminer la provenance des pannes et établir des prévisions relatives au temps d'intervention nécessaire
- Enregistrement des pannes dans logiciel
- Remise en état des VDL*
- Interventions de services après-vente*
- Opérations de contrôle et de sécurité appropriées
- Détection de degré d'humidité*
- Reprogrammation des antennes ou des alarmes*
- Intervention sur le montage, la pose ou dépose d'équipements ou d'accessoires au respect du planning des livraisons
- Adaptation des éléments intérieurs et extérieurs

Entretien du poste de travail et matériel

- Participation au rangement et à la propreté de l'atelier
- Lavage des véhicules et nettoyage du parc des véhicules et de l'atelier

Relations internes et externes

Relations avec les autres fonctions internes de l'entreprise

- Atelier, services administratifs

Relations avec les acteurs externes

- Clients et services techniques des constructeurs

Compétences clés

- **Renseigner le client** dans l'esprit de service de la concession
  - Accueillir le client
  - Apporter des informations et des conseils techniques pointus aux clients en complément d'informations déjà apportées par le commercial ou le conseiller de vente en accessoires
- **Effectuer les opérations et interventions sur la cellule du VDL**
  - Intervenir sur l'électricité, la plomberie, la menuiserie, l'informatique de base, installations de chauffage, gaz, réfrigérateurs* et autres accessoires (mécaniques, électroniques ou électriques) en assurant la solidité, la fiabilité et le bon fonctionnement au respect des normes et des processus instaurés par la concession*
  - Démonter et monter des éléments mécaniques ou électriques situés à l'intérieur ou à l'extérieur du VDL, en remplacement d'éléments existants défectueux*
  - Effectuer des petites réparations sur ces éléments (hors carrosserie et peinture)*
  - Assurer l'étanchéité du VDL et sa résistance à la corrosion*
  - Renseigner les tableaux de suivi de justification des heures de travail, de préparation et de mise en main *
  - Veiller à l'optimisation de la gestion du temps d'intervention lors des SAV sous garantie constructeurs (prise de photos, comptage d'heures, etc.) *
- **Assurer la traçabilité des travaux**
  - Appliquer les bonnes clés fournisseur avec traçabilité
  - Détecter des observations sur véhicules à l'aide de tablettes
  - Renseigner des logiciels
- **Restituer les véhicules aux clients**
  - Être interface avec les clients et les accueillir
  - Effectuer des démonstrations :
    - tableaux de commande
    - vannes
    - vidange des réservoirs
    - fonctionnement des réfrigérateurs
    - fonctionnement des antennes, de GPS
  - Vérifier que le client peut utiliser le VDL en toute autonomie, notamment pour les opérations les plus techniques
  - Renseigner le client sur les opérations effectuées
  - Apporter des conseils techniques aux clients

Connaissances et maîtrise des outils

- Connaissance des véhicules et de la gamme des accessoires
- Connaissance des procédures de contrôle qualité
- Connaissance de logiciels de diagnostic

- Connaissance de logiciels spécifiques VDL
- Maîtrise du multiplexage
- Maîtrise des installations et de réparations sur l'électricité, la plomberie, la menuiserie, l'informatique de base, de chauffage, de gaz et de réfrigérateurs
- Maîtrise des programmations des antennes et des alarmes
- Maîtrise du montage des accessoires
- Maîtrise des tests de sécurité sur matériel installé

Accéder au métier

Expérience recommandée

- Débutant accepté, ou expérience des VDL ou d'une autre branche proche (automobile, transport routier, construction navale…)

Formation recommandée

- CAP/BEP menuiserie, ébéniste bateau ou électronique
- BAC PRO électronique, mécanique ou PSPA
- CQP Préparateur-Réparateur

Évolutions professionnelles

Peut évoluer vers

- Responsable d'équipe
- Responsable d'atelier

Évolutions possibles du métier à l'avenir

- **Demain, la relation client, et l'accueil client** seront de plus en plus au centre des fonctions de la concession. L'accueil client est déjà porté partiellement par une participation de l'atelier au niveau de la vente. La relation client (aussi lors de la mise en main) pourra ainsi être renforcée à l'avenir pour les salariés de l'atelier.
- Le métier a déjà évolué grâce aux **logiciels de détection de pannes** – demain les logiciels seront probablement de plus en plus présents dans les opérations.
- Le confort apporté dans les VDL pourra encore se renforcer **en apportant plus de complexité dans les préparations, réparations et l'entretien. L'arrivée probable de véhicules hybrides pourra encore complexifier le travail de l'atelier.**
- L**a formation du personnel de l'atelier sera un enjeu de taille**. L'importance sera renforcée dans les prochaines années du fait des enjeux de **recrutement et de transmission sur les fonctions techniques.**

Compétences clés prospectives

- Maîtrise de nouveaux logiciels de diagnostic et de détection