

L'employé(e) Commercial(e)

Pour contribuer à l'attractivité de l'unité marchande et satisfaire la demande, l'employé commercial met les produits à disposition des clients. Il les accueille avec attention et répond à leur demande afin de s'assurer de leur satisfaction et renforcer leur fidélisation.

L'employé commercial participe à la réception des produits et vérifie la conformité de la livraison. Il stocke et range les produits dans le respect des principes de sécurité et d'optimisation de l'effort. Il prend en compte l'état des stocks, les ventes, les réservations clients et les objectifs commerciaux pour mettre à jour les paramètres de gestion des commandes. Il contribue aux inventaires. Il met en rayon l'offre produits. Il réalise le réassort de l'offre produits. Il maintient le rayon dans un état marchand, veille à l'accessibilité des produits et s'assure que les allées sont circulables. Il participe à la mise en place d'opérations commerciales et promotionnelles.

L'employé commercial traite les commandes client effectuées en ligne ou dans l'unité marchande. Il travaille dans le respect des principes de sécurité et d'optimisation de l'effort et applique les mesures de prévention contre les risques liés à son environnement de travail.

L'employé commercial accueille le client avec attention, écoute sa demande et prend en compte son parcours d'achat et d'éventuels besoins spécifiques de personnes en situation de handicap. Il renseigne le client en valorisant l'offre produits et de services de l'unité marchande. Il explique au client le fonctionnement du dispositif d'aide à l'achat et l'accompagne dans son utilisation. En toutes circonstances, y compris lors de litiges, d'incivilités et de réclamations clients, il adopte un comportement propice à la satisfaction et à la fidélisation. Il sollicite l'appui de sa hiérarchie si la situation l'exige.

L'employé commercial met en fonction les dispositifs d'aide à l'achat. Face à une panne courante de ces dispositifs, il établit le diagnostic et assure la maintenance de premier niveau. Il enregistre les marchandises vendues et encaisse les règlements. Il gère le flux des clients se

présentant aux caisses en libre-service. Il effectue les contrôles nécessaires pour limiter la démarque inconnue. L'emploi s'exerce sous la responsabilité de sa hiérarchie. L'employé commercial suit les consignes et, si nécessaire, demande des précisions. Il respecte les consignes relatives à la responsabilité sociétale (RSE) de l'enseigne. Il signale toute anomalie à sa hiérarchie et lui transmet les informations recueillies auprès des clients. En cas d'imprévus ou de dysfonctionnements, il réagit rapidement, modifie ses priorités, s'adapte à la situation du moment, alerte sa hiérarchie et les services internes. Il applique les mesures correctives préconisées par sa hiérarchie.

L'employé commercial travaille en équipe. Il est en contact direct avec les clients. Il assure l'interface entre les clients, les interlocuteurs internes et externes et sa hiérarchie. Il communique, avec sa hiérarchie, les transporteurs, les fournisseurs, le personnel de sécurité et de maintenance et les services internes de l'entreprise tels que le service client, la centrale d'achat et la logistique, mais aussi avec les conseillers de vente, le réceptionnaire, le gestionnaire de stocks.

L'emploi s'exerce en unité marchande de petite, moyenne ou grande superficie, alimentaire, non alimentaire ou spécialisée. Il travaille en équipe sur la surface de vente et en présence des clients ou dans les réserves. Les conditions d'exercice de l'emploi varient selon la superficie de l'unité marchande, la nature des produits et des services proposés. L'emploi s'exerce dans un environnement bruyant et nécessite de nombreux déplacements en surface de vente et en réserve. Les variations de température peuvent être importantes.

L'employé commercial réalise des tâches de manutention, pour lesquelles le port d'équipements de protection est requis (EPI). Selon les charges à déplacer, l'emploi peut nécessiter l'obtention d'un certificat d'aptitude à la conduite en sécurité (CACES). En fonction des contraintes de l'activité, des flux de clientèle et des aléas, ses horaires de travail peuvent être décalés. Il peut être amené à travailler le dimanche et les jours fériés.