

## **RESPONSABLE DES VENTES (H/F)**

### **Contexte**

**ENVIE Rhône** est une entreprise d'insertion membre du Groupe Envie Rhône-Alpes, groupement d'entreprises solidaires exerçant dans les métiers du recyclage et de la logistique. **ENVIE Rhône** souhaite recruter un responsable des ventes en contrat à durée indéterminée.

### **Finalités de la mission**

Vous contribuez à l'image et au développement d'Envie en garantissant le bon fonctionnement de l'activité de vente de nos appareils électroménagers et multimédias.

### **Missions / Principales responsabilités**

- Encadrement de l'équipe de vendeurs ; gestion des temps et des rythmes, affectation des tâches, planification des congés ; suivi disciplinaire.
- Mettre en œuvre les actions liées à la gestion des ventes et du magasin afin d'atteindre les objectifs commerciaux fixés.
- Piloter la relation client tant pour les équipes de vente qu'en collaboration avec le service dépannage/SAV
- S'assurer et coordonner la mise à jour des outils numériques utilisés pour la communication et la vente (site internet, le bon coin, réseaux sociaux, réponses mails aux clients...)

### **Activité/tâches**

#### **Encadrement de l'équipe de vendeurs**

- Encadrement de l'équipe au travers de points collectifs réguliers avec un suivi des indicateurs du magasin
- Gestion de l'équipe : gestion des temps et des rythmes, affectation des tâches, planification des congés
- veiller à l'acquisition des compétences de son équipe ainsi que de tous ceux qui ont une relation avec le client.
- S'assurer de la compréhension et de l'adhésion de l'équipe
- Arbitrer les situations conflictuelles
- Analyser les dysfonctionnements, les insatisfactions des clients, les propositions du personnel et proposer des plans d'actions correctifs en relation avec le responsable d'exploitation
- Anticiper le développement des compétences et mettre en œuvre des actions de progrès.
- Coacher les membres de son équipe : compréhension des enjeux, dialogue sur décisions prises, diffusion de bonnes pratiques, exemplarité.
- Suivi disciplinaire de l'équipe de vendeurs en coordination avec le responsable d'exploitation

#### **Gestion du magasin**

- Gestion du stock magasin, de la disposition des produits et de la propreté du magasin
- Organisation et/ou réalisation des demandes de produits à l'atelier en fonction des priorités commerciales
- Application de la politique tarifaire définie
- Organisation et/ou réalisation de la mise en ligne des produits sur internet

- Réalisation des ventes en support des vendeurs
- Gestion de la caisse du magasin
- Gestion des litiges clients en coordination avec le responsable d'exploitation et le service SAV
- Gestion d'opérations commerciales ponctuelles (ex : Green Friday, études clients,...)
- Déploiement des actions de communication et marketing (magasin, site internet, réseaux sociaux,...)
- Pilotage des chantiers d'amélioration continue (ex : aménagement du magasin, revue de la grille tarifaire)

### **Reporting:**

- Production et suivi des indicateurs liés aux ventes ;
- Production et suivi des indicateurs liés à la gestion du magasin ;
- Suivi du plan d'actions d'amélioration continue.

### **Profil**

- Minimum Bac +2 ;
- Expérience de 3 à 5 ans minimum dans le secteur de la vente et/ou en encadrement d'équipe ;
- Maitriser les techniques de vente et de marketing ;
- Savoir utiliser les logiciels bureautiques et les outils des réseaux sociaux ;
- Excellent relationnel clients et sens du "service rendu au client" ;
- Capacité à gérer les conflits ;
- Sens de l'écoute et du travail en équipe ;
- Sens de l'organisation et rigueur ;
- Capacité à manager une équipe ;
- Capacité à piloter des objectifs et des politiques commerciales ;
- Capacités à prendre des décisions et à en rendre compte ;
- Etre force de proposition en termes d'amélioration continue.

Votre intérêt pour l'Economie Sociale et Solidaire ainsi que l'Economie Circulaire est un plus.

### **Caractéristique du poste**

Lieu de travail : 12 Rue de Cronstadt – 69007 LYON (accessible en TCL)

Type de contrat : CDI

Durée hebdomadaire : 35h

Horaires de travail : Du mardi au samedi de 10h à 19h

Statut : à définir

Prise de poste : immédiate

Dossier de candidature (**CV + lettre de motivation**) par mail aux adresses suivantes :

[emilie.blanchard@envie.org](mailto:emilie.blanchard@envie.org) et [elise.le-liepvre@envie.org](mailto:elise.le-liepvre@envie.org)