BLOCS DE COMPETENCES

BC-1 : ORGANISATION, GESTION ET SUIVI DE L'ACTIVITE DU MAGASIN CYCLES

C-1-1 Participer à l'élaboration du budget prévisionnel du magasin cycles en adéquation avec la stratégie commerciale pour optimiser la gestion de l'activité de vente cycles et produit du cycle, en appliquant les règles de construction d'un budget

C-1-2 Contribuer au suivi du budget du magasin cycles, pour réajuster l'activité de vente de cycles et produits cycles, en analysant les résultats obtenus, les différents niveaux de marge, les indicateurs et ratios de référence

C-1-3 Contribuer à l'établissement des tableaux de bord pour suivre l'activité de vente de cycles, produits et services du cycle (location de flotte cycle) en exploitant les données d'un logiciel de gestion d'entreprise et en choisissant des indicateurs de performance

C-1-4 Participer à la construction d'un plan d'actions correctives pour suivre l'activité de vente de cycles et produits du cycle, à partir de l'analyse des tableaux de bord

C-1-5 Participer à la réponse aux appels d'offres en s'appuyant sur son expertise technique et commerciale afin de développer l'activité du magasin cycles, en respectant la réglementation en vigueur

C-1-6 Organiser le travail au sein des équipes du magasin cycles pour répertorier les missions et les tâches, en établissant des fiches de poste, en fixant des objectifs, et en tenant compte des situations de handicap éventuelles

C-1-7 Suivre l'activité des collaborateurs pour contrôler les écarts entre objectifs réels/fixés, en les accompagnant dans l'atteinte des objectifs, en bâtissant un plan d'action et en suivant ses avancées

C-1-8 Appliquer et faire appliquer la législation dans les opérations de vente de cycles et produits du cycle pour sécuriser la relation commerciale

C-1-9 Faire appliquer les règles d'hygiène, de sécurité, d'accessibilité et de protection de l'environnement, afin de limiter les risques professionnels liés à l'activité de vente et réparation cycles et de préserver l'environnement

C-1-10 Traiter les réclamations clients/fournisseurs liées à la vente de cycles et de produits du cycle pour résoudre les litiges et viser la satisfaction et la fidélisation du client / fournisseur, en analysant la nature de la réclamation, en respectant les principales étapes de traitement, en appliquant les méthodes de gestion de conflits, et conformément à la législation

C-1-11 Proposer des solutions de financement et d'assurance, afin de participer à la satisfaction de la clientèle du magasin cycles, en respectant la réglementation en vigueur

C-1-12 Traiter les garanties pour rembourser, remplacer ou réparer des cycles ou des produits du cycle, en recueillant auprès des clients / fournisseurs les éléments permettant le traitement de la garantie et en respectant les Conditions Générales de Vente

C-1-13 Organiser les inventaires pour optimiser la gestion des stocks, en prenant en compte les contraintes logistiques, les situations de handicap éventuelles, les règles fiscales et comptables, et en appliquant les procédures d'inventaire

C-1-14 Organiser et aménager l'espace de vente afin de mettre en valeur les produits et créer une ambiance accueillante en vue de favoriser l'achat, dans le respect des règles de merchandising

C-1-15 Contribuer à la construction d'une démarche qualité de l'activité pour accroître la satisfaction clients / fournisseurs, en analysant les tableaux de bord, en établissant des plans d'action qualité, et en contrôlant les procédures qualité

BLOCS DE COMPETENCES

BC-2 : VENTE DE CYCLES ET PRODUITS DU CYCLE

C-2-1 Accueillir le client de façon positive, sur site et à distance, afin de créer un climat favorable à la vente

C-2-2 Ecouter activement les informations communiquées par le client, au téléphone ou dans l'espace de vente, pour identifier son besoin en appliquant les techniques de questionnement et de reformulation

C-2-3 Argumenter sur les cycles ou les vélos à assistance électrique afin d'apporter une réponse adaptée au client, en utilisant les techniques d'argumentation commerciale et en s'appuyant sur la connaissance technique des cycles et des produits associés

C-2-4 Faire émerger les besoins recensés précédemment pour compléter la vente principale en proposant des équipements et accessoires au client, en le conseillant sur les éléments de sécurité et de confort et en respectant la règlementation en vigueur

C-2-5 Conclure la vente du cycle ou du vélo à assistance électrique et facturer en vue de procéder à l'enregistrement comptable de la transaction, dans le respect des process et de la règlementation

C-2-6 Rédiger une fiche produit afin d'animer et mettre à jour le site internet du magasin de cycle, en respectant la législation en matière de vente à distance

C-2-7 Traiter les réclamations des clients afin de maintenir leur satisfaction et de contribuer à leur fidélisation, en respectant le process de l'entreprise et la réglementation en vigueur

C-2-8 Aménager l'espace de vente, afin de mettre en valeur les cycles et les produits du cycle, en appliquant le règles de marchandisage et en respectant les législations relatives à la signalétique et l'étiquetage

C-2-9 Contribuer à la gestion des stocks du magasin cycle, afin d'anticiper les besoins et assurer les commandes en actualisant l'outil informatique dédié en établissant un inventaire

BLOCS DE COMPETENCES

BC-3 : MANAGEMENT D'EQUIPE

C-3-1 Animer une équipe en vue d'entretenir la performance individuelle et collective, à l'aide des techniques de motivation, en appliquant la méthodologie de conduite de réunion, et en tenant compte des situations de handicap éventuelles

C-3-2 Traiter les situations conflictuelles, afin de tendre vers un climat de travail serein, en validant conjointement une solution gagnant-gagnant

C-3-3 Recruter un collaborateur pour répondre aux besoins du plan de charge, en définissant le profil attendu, en conduisant un entretien d'embauche, en respectant la réglementation en vigueur et les règles d'accessibilité

C-3-4 Accompagner un collaborateur pendant sa prise de poste pour pérenniser son embauche, en respectant les étapes du parcours d'intégration et les règles d'accessibilité

C-3-5 Conduire les entretiens individuels, annuels et professionnels dans le respect de la méthodologie définie, de la réglementation en vigueur et des règles d'accessibilité, pour contribuer au développement des compétences du collaborateur

C-3-6 Repérer les écarts entre les compétences réelles et requises pour co-construire le plan de développement des compétences des collaborateurs au service d'un projet collectif, en tenant compte des situations de handicap éventuelles

C-3-7 Appliquer les règles du droit du travail dans le cadre de sa fonction, pour informer les collaborateurs sur leurs droits et devoirs relatifs à leur activité et adapter ses actions et décisions aux risques identifiés