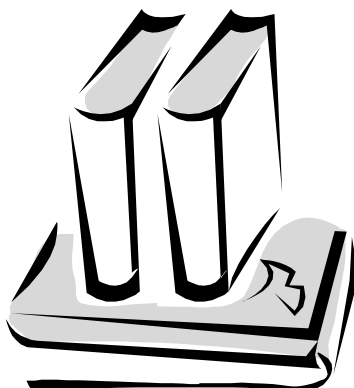


**GUIDE D'ACCOMPAGNEMENT A LA MISE EN ŒUVRE
DE LA NOUVELLE GRILLE DE CLASSIFICATION
DE LA BRANCHE LIBRAIRIE**



Version 8 (11.01.2010)

SOMMAIRE

Préambule	3
Un guide pour la mise en place d'une nouvelle grille : pour quels objectifs ?	3
Les raisons d'une nouvelle classification	3
1 La description des emplois	4
2 Les emplois-repères	4
2.1 Qu'est ce qu'un emploi-repère ?	4
2.2 Les caractéristiques des emplois-repères ?	5
2.3 Les rubriques figurant dans la description d'un emploi-repère ?	6
2.4 Un exemple de filière de mobilité pour les emplois-repères relevant de la vente	7
3 Comment obtenir la description des emplois ?	9
3.1 L'utilisation des emplois-repères	10
3.2 Comment décrire ses propres emplois ?	11
4 La description de la nouvelle grille de classification	16
4.1 Principes généraux	16
4.2 Un système à critères classants	16
5 La mise en œuvre de la grille	17
5.1 Les principes fondamentaux en matière de classification	17
5.2 L'élaboration de la grille à critères classants	18
6 Exemple de cotation d'un emploi-repère	19
6.1 Les principes généraux de cotation	19
6.2 La cotation d'un emploi-repère	21
ANNEXES	24
Annexe 1 – cotation des emplois-repères	25
Annexe 2 – liste des emplois-repères	28
Annexe 3 – définition des critères classants	76
Annexe 4 – convention de vocabulaire	82

Préambule

Un guide pour la mise en place d'une nouvelle grille : pour quels objectifs ?

Un accord de branche a été signé le 17 septembre 2009 par le Syndicat de la Librairie Française, la Fédération Française des Syndicats de Libraires et les organisations syndicales de salariés :

- le Syndicat CFTC SNPELAC,
- la Fédération des Employés et Cadres CGT Force Ouvrière (FEC FO),
- la Fédération des Services CFDT,
- la Fédération Nationale de l'Encadrement du Commerce et des Services (FNECS CFE-CGC),
- la CFE-CGC FCCS,

prévoyant la mise en œuvre au sein des entreprises de la Librairie d'une nouvelle classification commune à l'ensemble des salariés quel que soit leur emploi.

Le présent guide a pour objectifs d'accompagner les entreprises dans la mise en œuvre de cet accord en respectant les différentes étapes du processus. Ce guide donne notamment :

- des explications sur la description des emplois ;
- des explications sur le fonctionnement de la nouvelle grille ;
- des exemples de cotation des emplois-repères.

Les raisons d'une nouvelle classification

La nouvelle grille issue de la volonté des partenaires sociaux va remplacer la grille de la branche professionnelle des commerces de détail de papeterie, fournitures de bureau et de bureautique et informatique, appliquée jusqu'à lors par les entreprises de la librairie.

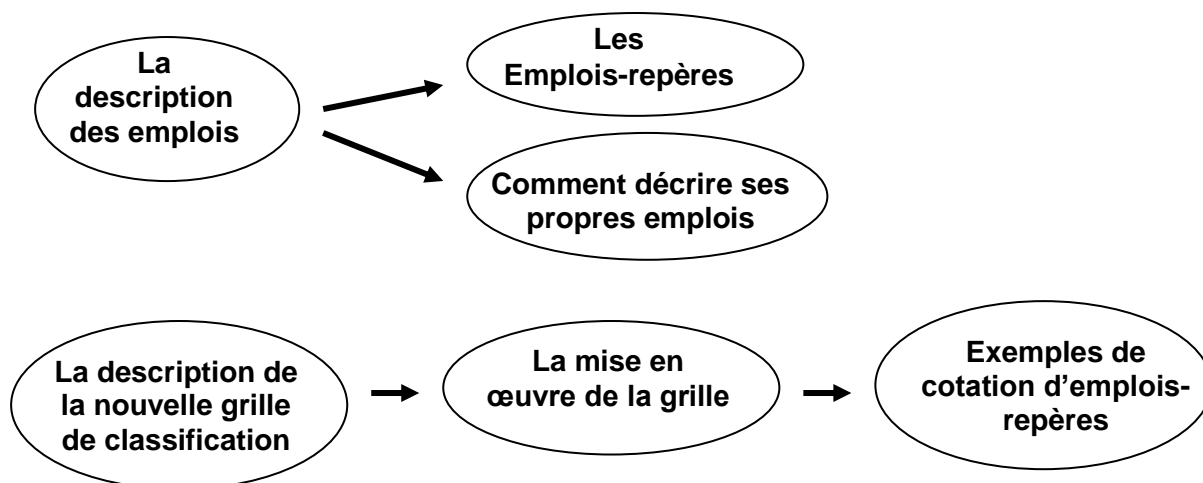
L'ancienne grille n'est plus en mesure de rendre compte de la particularité des emplois dans les points de vente en librairie. Le nombre réduit de niveaux hiérarchiques ne permettait pas d'appréhender les emplois d'encadrement intermédiaire, dotés d'une fonction hiérarchique ou non.

Il était devenu urgent de concevoir un nouveau système de classification capable de prendre en compte les spécificités des emplois du secteur, d'intégrer les évolutions de ces emplois, de s'appliquer à des organisations du travail très différentes selon la taille des entreprises et de valoriser des valeurs professionnelles nouvelles comme la dimension relationnelle des emplois.

Les partenaires sociaux ont décidé d'accompagner l'application de la nouvelle classification par la mise en place d'actions de formation dont le calendrier est consultable sur le site du SLF
<http://www.syndicat-librairie.fr>

COMMENT METTRE EN PLACE LA NOUVELLE GRILLE DE CLASSIFICATION

Ce guide vous propose une méthodologie qui permettra à chaque point de vente de classer ses emplois en utilisant la nouvelle grille de classification. Cette méthodologie traitera les aspects suivants :



1. La description des emplois

Chaque point de vente va devoir élaborer la description de chacun de ses emplois de manière à pouvoir les classer les uns par rapport aux autres. Deux façons de procéder sont envisageables :

- l'une consiste à utiliser les emplois-repères qui ont été conçus pour la majeure partie des emplois. Ces derniers sont annexés au présent guide (ainsi qu'à l'accord de classification) et ont fait l'objet d'une cotation par les partenaires sociaux.
- l'autre à établir sa propre description de l'emploi ou des emplois en respectant la structure adoptée par les emplois-repères dans la description de leur contenu. (**Voir le chapitre : « Comment décrire ses propres emplois »**).

2. Les emplois-repères

2.1 Qu'est ce qu'un emploi-repère ?

L'emploi-repère est un exemple d'emploi élaboré à partir de tâches et d'activités répertoriées auprès de certaines entreprises de la branche librairie. Il a été rédigé dans la perspective d'illustrer la construction de la classification et notamment de pouvoir servir à sa cotation.

Par nature, l'emploi-repère ne reflète pas l'organisation de toutes les entreprises de la branche. Selon les organisations de travail et les caractéristiques de chaque entreprise, les emplois peuvent être composés de tout ou partie des tâches et activités recensées dans l'emploi-repère

Et la compétence dans tout cela ?

L'emploi-repère précise les tâches et/ou activités requises pour exercer l'emploi. La compétence est définie comme la capacité du titulaire de l'emploi à mobiliser dans un contexte donné, celui déterminé par l'emploi, des savoirs (connaissances), des savoir-faire et des aptitudes. La description du contenu de l'emploi-repère se réfère par conséquent aux tâches et aux activités qui peuvent être requises pour son exercice.

2.2 Les caractéristiques des emplois-repères ?

L'élaboration et la définition des emplois-repères reposent principalement sur les principes suivants :

Le recueil des informations

Les tâches et activités qui figurent dans les emplois-repères ont été recueillies auprès de titulaires qui exercent au quotidien ces emplois. Ces titulaires ont été choisis pour exercer leurs emplois au sein de librairies de taille différente de façon à ce que l'emploi-repère puisse prendre en compte certaines spécificités en matière de contenu d'emploi et d'organisation du travail.

Le lien entre les emplois-repères

Pour les emplois en lien direct avec les clients, les partenaires sociaux ont décidé de décrire un ensemble d'emplois-repères offrant une continuité entre eux matérialisant une filière potentielle de mobilité.

Ainsi, il a été mis à disposition des entreprises différents niveaux d'emplois-repères de vendeurs, ainsi que des emplois-repères de gestionnaires de rayons jusqu'aux emplois-repères de directeur de point de vente en passant par des emplois-repères de responsable de secteur et de responsable de point de vente.

Le caractère permanent du contenu

La description de l'emploi-repère s'est appliquée à rendre compte des activités permanentes de l'emploi.

Les changements transitoires, les variations exceptionnelles de l'activité n'ont pas été retenues, ils contribuent à redéfinir un périmètre artificiel de l'emploi de nature à compromettre l'analyse de son contenu.

Le degré de précision dans la description

Le degré de précision dans la description du contenu de l'emploi-repère est essentiel dans ce type de travail. La description doit être suffisamment fine et précise pour qu'elle puisse rendre compte sans ambiguïté de la nature des tâches et des activités requises par l'exercice de l'emploi-repère.

2.3 Les rubriques figurant dans la description d'un emploi-repère

La description de l'emploi-repère débute par l'intitulé de l'emploi incluant les autres appellations possibles de l'emploi et se poursuit par les rubriques suivantes :

Les missions de l'emploi

Il s'agit de décrire d'une façon générale ce qui est attendu de l'emploi en termes de finalités et de préciser l'étendue du périmètre de ses activités ou tâches.

Responsabilité hiérarchique

Cette rubrique intitulée « Responsabilité hiérarchique ou encadrement » complète les missions de l'emploi en situant l'emploi sur le registre des liens hiérarchiques entretenus ou non avec d'autres emplois.

Les activités exhaustives de l'emploi

Les activités dites exhaustives caractérisent l'emploi-repère dans une description très complète des activités requises pour son exercice. Cette description va ainsi servir de repère pour l'entreprise qui estimera si l'emploi-repère est plus ou moins proche de ses propres emplois. L'entreprise pourra ainsi retenir tout ou partie des activités de l'emploi-repère pour décrire le(s) emploi(s) selon son organisation.

Les aptitudes majeures de l'emploi

L'emploi-repère nécessite que certaines aptitudes accompagnent sa mise en œuvre. Ainsi, faire référence à la vigilance pour un emploi de chauffeur-livreur, ou à la discrétion pour un emploi de secrétaire font partie intrinsèque des conditions d'exercice de l'emploi.

Les principales connaissances

La description des connaissances n'est pas exhaustive. Elle se limite à définir les savoirs essentiels qui appartiennent principalement à la sphère professionnelle et intimement liés à l'exercice de l'emploi-repère.

Les conditions particulières d'exercice

Cette rubrique n'est renseignée que si l'emploi-repère fait l'objet de particularités dans sa mise en œuvre. Ainsi, le niveau de délégation attribué à un emploi de responsable peut être subordonné au rattachement du point de vente à une structure centrale.

Le profil d'accès – connaissance -

Cette rubrique précise à titre indicatif à partir de quel niveau de l'Education Nationale l'emploi peut être exercé. Il s'agit d'établir un rapport entre les connaissances communément acquises en situation de formation et le niveau de celles requises par l'emploi-repère.

Observations et remarques supplémentaires

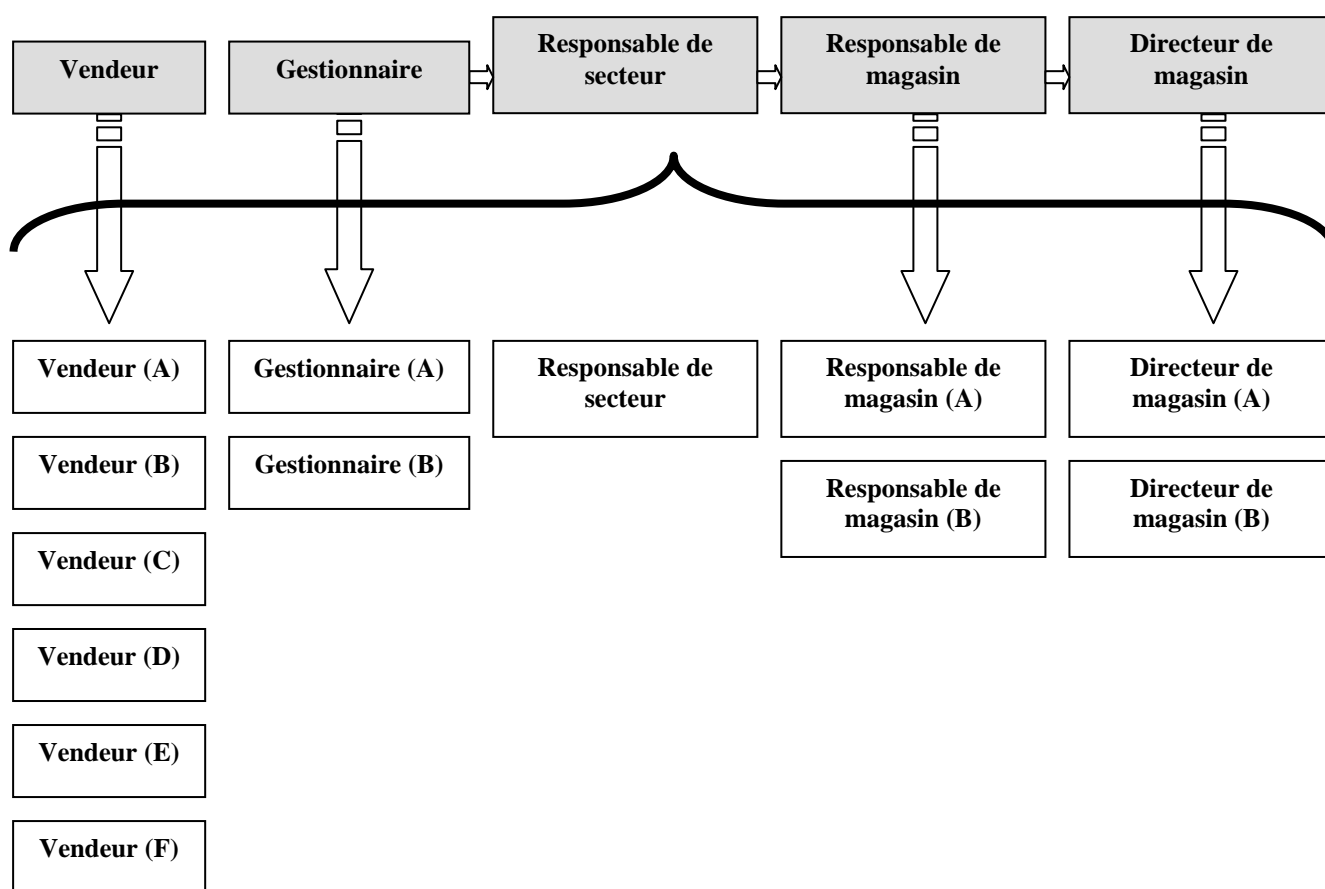
Pour quelques emplois-repères, cette rubrique vient rappeler des conditions particulières de son exercice : organisation du travail spécifique, présence de services centraux, ...

2.4 Un exemple de filière de mobilité pour les emplois-repères relevant du secteur de la vente

La majorité des emplois-repères sont dédiés à la vente. Ils permettent de répondre à différentes organisations du travail, dotées d'une structuration plus ou moins importante au travers des différents niveaux hiérarchiques qui la composent. D'une façon générale cette structuration permet d'envisager la filière suivante :

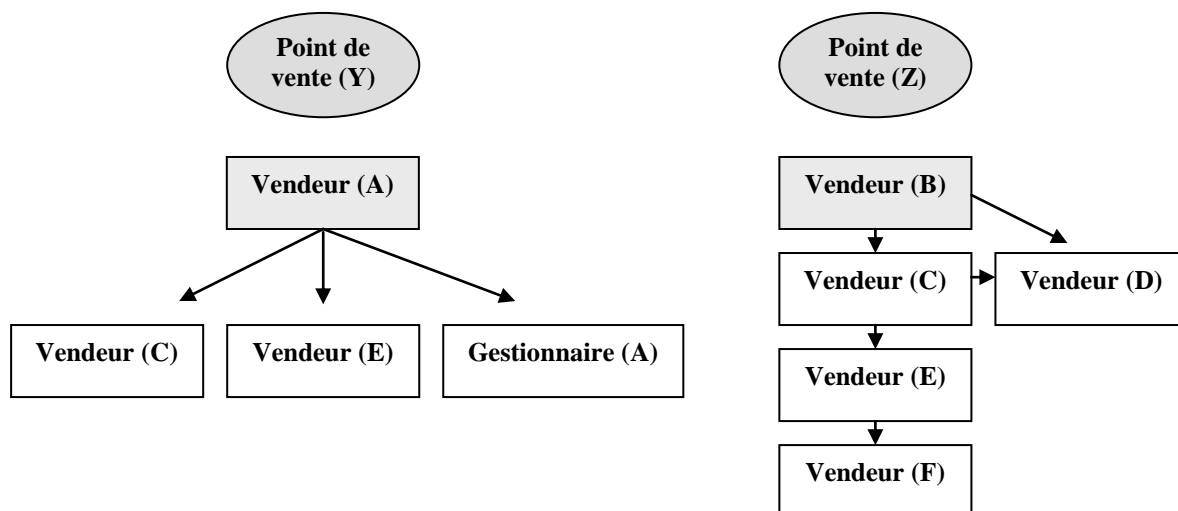


Mais pour répondre à l'ensemble des particularités des points de vente, en fonction de leur taille, de la structuration de leurs emplois, les emplois-repères proposent différents niveaux d'exercice de l'emploi.



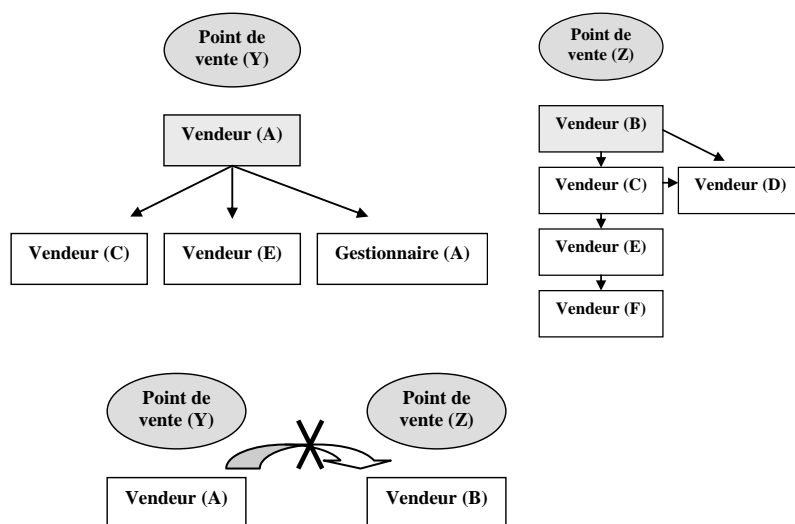
Les différents niveaux d'exercices des emplois-repères

Pour autant certains niveaux d'exercice des emplois-repères correspondent à des organisations du travail particulières. Ce qui a pour effet de redéfinir la mobilité entre les différents niveaux d'exercice des emplois-repères. Ainsi si l'on considère un point de vente (Y) dont l'organisation du travail se satisfait d'une ligne hiérarchique réduite*, le premier niveau d'emploi-repère de vendeur (A) (dit d'entrée) sera différent de celui d'un point de vente (Z), emploi-repère de vendeur (B), doté d'une organisation du travail disposant de plusieurs niveaux hiérarchiques**.



Vendeur (D) Le vendeur (D) est un vendeur « collectivités ». Son domaine d'activité est différent de celui du vendeur (C) mais il se situe au même niveau dans la grille.

Une mobilité potentielle au sein de chaque point de vente peut être envisagée de façon naturelle.



Toutefois la mobilité entre les deux premiers niveaux de vendeurs (A) et (B) est inenvisageable au sein du même point de vente. Même si ces deux emplois-repères (A & B) offrent de réelles similitudes en matière d'activités, ils correspondent à des organisations du travail différentes.

* Une ligne hiérarchique réduite peut, par exemple, être constituée du dirigeant du point de vente accompagné d'un ou deux vendeurs.

** Une organisation du travail comprenant plusieurs niveaux hiérarchiques, peut être constituée, par exemple, de vendeurs, de gestionnaires de rayons, d'un responsable de secteur et d'un responsable de magasin ou d'un directeur de magasin.

3. Comment obtenir la description des emplois ?

3.1 L'utilisation des emplois-repères

Comme évoqué dans le chapitre (1), il y a deux manières de procéder à la description de ses propres emplois.

La plus simple consiste à se rapprocher des emplois-repères et identifier si l'organisation du travail au sein du point de vente peut correspondre avec le contenu des emplois-repères. Si les exigences attendues de l'emploi ou des emplois exercés au sein du point de vente offrent une réelle similitude avec la description du contenu des emplois-repères, il convient d'adopter les emplois-repères comme nouveaux référents en matière de descriptif d'emploi. Il est tout à fait possible de supprimer quelques tâches ou activités de l'emploi-repère, dès lors que l'on ne modifie pas la nature même de son contenu et que l'on n'altère pas la complexité de ce qui est requis à ce niveau d'emploi. Ainsi dans l'extrait ci-dessous concernant une partie du descriptif de l'emploi-repère du vendeur (C), le fait de supprimer deux items dans le domaine de la vente en face à face ne modifie pas le contenu de l'emploi.

Fiche métier de la Branche Librairie
Vendeur (C)
Appellations possibles du métier
Vendeur
Description générale du métier
Le vendeur C assure avec d'autres vendeurs, sous la responsabilité d'un gestionnaire de rayon (ou autre responsable hiérarchique), la vente et le conseil de produits relevant d'un grand domaine. Il peut très occasionnellement assurer la vente de produits relevant d'un autre domaine que le sien. Il participe à la promotion, à la mise en avant et au rangement des produits en rayon. Il participe à la gestion des réceptions et des retours. Il assure la recherche de titres ou références à l'aide de supports variés. Dans la préparation des commandes (client, détail, collectivité) ou des retours, il contribue à la recherche d'un équilibre entre les achats et les stocks. Il peut effectuer les encaissements de produits, transmettre des commandes auprès des fournisseurs et être amené à faciliter l'intégration d'un nouveau venu.
Responsabilité hiérarchique ou encadrement
Le vendeur n'a pas de responsabilité hiérarchique
Activités exhaustives du métier (en complément des activités des autres métiers)
Vendre en face à face (vendeur A) : <ul style="list-style-type: none">- Accueillir un client et gérer son départ en mettant en œuvre une attitude conviviale- Se tenir à la disposition du client et intervenir au moment opportun- Identifier le besoin du client- Proposer le produit souhaité par le client- Effectuer une recherche d'ouvrages, d'auteurs en utilisant les logiciels en vigueur au sein de la librairie- Apporter une solution en différé si une recherche simple est nécessaire- S'adapter à une clientèle et à des goûts divers- Gérer une relation de vente en faisant abstraction de ses propres jugements- Enregistrer une commande client selon les procédures internes- Effectuer un encaissement courant (espèce, CB, Chèque, ...) selon les procédures en vigueur- Réaliser un paquet cadeau selon la méthode en vigueur dans la librairie
Vendre en face à face (vendeur B) : <ul style="list-style-type: none">- Identifier le besoin du client en reformulant si nécessaire- Susciter un besoin complémentaire dans son domaine ou sa famille de produits- Proposer des services complémentaires selon les procédures internes- Suivre une commande client
Vendre en face à face (vendeur C) : <ul style="list-style-type: none">- Proposer dans son domaine plusieurs produits proches du registre demandé par le client (Edition, auteur, ...)- Proposer si possible un produit de remplacement en cas d'absence ou d'indisponibilité du produit souhaité- Apporter des renseignements, précisions sur le produit (œuvre, même auteur, thème, ...)- Argumenter ses choix afin de décider le client- Construire une argumentation, rédiger éventuellement une note de lecture et la soumettre à son responsable hiérarchique- Utiliser les outils et supports pour fidéliser les clients- Gérer les différents freins des clients dans l'acte de vente- Gérer une commande client : le délai, la prise d'acompte selon les procédures en vigueur

La suppression de ces deux items ne modifie pas fondamentalement le contenu de l'emploi-repère

L'intérêt d'adopter les emplois-repères, dès lors qu'ils conviennent à l'organisation du travail en place, réside dans le fait que l'ensemble des emplois-repères a fait l'objet d'une cotation (pesée de l'emploi) par les partenaires sociaux. Ce qui leur attribue une position dans la grille de classification ainsi qu'un niveau minimal de rémunération.

3.2 Comment décrire ses propres emplois ?

L'autre manière consiste à s'inspirer du contenu d'un ou plusieurs emplois-repères afin d'élaborer son ou ses propres descriptifs d'emplois. Cette perspective permet de créer des descriptifs d'emplois ad hoc, correspondant à des particularités en matière d'organisation du travail non prises en compte par les emplois-repères. L'élaboration de ses propres descriptions d'emplois devra s'attacher à respecter la structure avec laquelle les emplois-repères ont été élaborés. Ces rubriques sont présentées au point 2.3 du présent guide sous l'intitulé « **Les rubriques figurant dans la description d'un emploi-repère** ». Elles sont par ailleurs reprises dans l'exemple ci-dessous dans la description de l'emploi de « Vendeur K », puis en détail au point suivant 3.3.

Attention, ce ou ces descriptifs d'emplois devront faire l'objet d'une cotation (pesée de l'emploi).

Description de l'emploi
Vendeur (K)
Appellations possibles du métier
Description générale du métier
Responsabilité hiérarchique ou encadrement
Activités de l'emploi
Vendre en face à face (vendeur K) : - - - Contribuer activement à l'animation de son rayon (vendeur K) : - - -
Aptitudes majeures
Le vendeur K doit être capable de : - -
Principales connaissances liées au métier
Principales connaissances pour le vendeur (K) : - - -
Conditions particulières d'exercice du métier
Profil d'accès au métier – connaissance -
Observations et remarques supplémentaires

3.3 La méthode de description de l'emploi

L'élaboration d'un ou plusieurs emplois nécessite d'adopter une méthodologie rigoureuse de manière à ce que sa cotation (ou pesée de l'emploi) puisse s'effectuer le plus aisément possible.

Le guide va reprendre l'architecture qui a servi à concevoir les emplois-repères et fournir des explications sur le renseignement de chacune des rubriques.

Description de l'emploi
Vendeur (K)
Appellations possibles de l'emploi

La première partie de la **description de l'emploi** consiste à préciser l'emploi concerné et à fournir éventuellement les intitulés ou les autres appellations de l'emploi que l'on pourrait trouver au sein d'autres établissements. Faire état d'appellations différentes pour un même emploi nécessite de vérifier au préalable que sous ces intitulés différents il s'agisse bien d'emplois très proches les uns des autres.

Description générale de l'emploi

La **description générale de l'emploi** est très importante. Elle doit être rédigée avec soin car, c'est cette rubrique qui précise l'étendue de l'emploi, son champ d'intervention. Il s'agit d'annoncer les « missions » qui seront reprises en détail dans la rubrique suivante « Activités de l'emploi ». En quelques lignes, cette rubrique doit préciser le contexte de l'emploi (en point de vente, en entrepôt, etc. ...), si l'emploi concerne une spécialité (voir le glossaire en fin de document pour définir à quoi correspond précisément une spécialité) ou plusieurs et enfin préciser le périmètre de son exercice (le début et la fin). Cette rubrique doit également préciser ce que l'emploi exige de façon permanente et indiquer ce qu'il peut exiger de façon plus optionnelle, ayant bien à l'esprit que la partie dite optionnelle sera considérée comme faisant partie intégrante de l'emploi (donc pesée). Enfin, dès cette partie, il convient d'accorder une réelle vigilance sur les termes employés. Des verbes comme participer, collaborer ou contribuer ont, lorsqu'ils sont utilisés dans la description, une portée et une signification différente de celles de verbes comme assurer, réaliser, effectuer, etc.

Responsabilité hiérarchique ou encadrement

La **responsabilité hiérarchique** (ou encadrement) est la première rubrique qui fait directement référence à un critère classant (la seconde étant la rubrique intitulée « Profil d'accès au métier – connaissance - »). C'est-à-dire que l'identification du degré auquel l'emploi va être positionné sur le critère de la « Responsabilité » s'effectuera à la seule lecture du contenu de cette rubrique. Par conséquent, son

contenu ne doit pas être ambigu et se référer aux explications du critère de la « Responsabilité » communiquée au chapitre 4.1 concernant la description de la nouvelle grille de classification.

Activités de l'emploi
Vendre en face à face (vendeur K) : - - -
Contribuer activement à l'animation de son rayon (vendeur K) : - - -

La rubrique « **Activités de l'emploi** » est vraisemblablement la plus importante de la description de l'emploi. Le contenu de cette rubrique doit pouvoir rendre compte le plus précisément possible de ce que l'emploi requiert en termes de technicité, d'autonomie et de relationnel.

Tout d'abord, il convient de lister les grandes activités de l'emploi qui serviront à regrouper les tâches demandées avec quelques précautions d'usage au préalable :

- le contenu ne doit pas être trop succinct. Une description en quelques lignes laisse une grande place à l'interprétation de ce que sous-tendent ces quelques phrases. A contrario, il importe de ne pas opter pour une exhaustivité qui nuirait à la compréhension et à la lecture de la description ;
- vérifier la concordance entre la rédaction de cette rubrique avec celle concernant la « **Description générale** ». Il ne doit pas y avoir de décalage entre la formulation des « missions » présentées dans la description générale et la rédaction des activités et des tâches figurant dans la rubrique « **Activités de l'emploi** ». Ce qui veut dire entre autres que le choix des verbes pour exprimer la réalisation de telles ou telles tâches doit respecter cette même logique ;
- la « graduation » des verbes utilisés permet de rendre compte de façon précise des exigences de l'emploi, tant sur le plan de la technicité, de l'autonomie que sur la dimension relationnelle. Ainsi, en matière de technicité (donc de complexité), il existe des différences fondamentales entre « appliquer » et « maîtriser ». Il en va de même en matière d'autonomie. La distinction qui s'opère entre « mettre en œuvre » et « concevoir » se répercutera logiquement dans le choix du degré. Le choix des verbes s'applique également à la dimension relationnelle, où « échanger des informations » ne peut être comparé à « conseiller ».

De même il convient d'éviter l'utilisation de verbes trop génériques dont on mesure mal l'étendue de ce qui est exigé : Connaître, Comprendre, Lire, Savoir, ...

Dans les exemples proposés ci-dessous, les verbes sont classés selon la complexité qu'ils illustrent. Toutefois, ces verbes ne prennent tout leur sens qu'en fonction du

contexte dans lequel ils sont employés. « Optimiser » l'utilisation du téléphone n'a pas la même signification que « Optimiser » une démarche commerciale.

Appliquer	Effectuer	Améliorer	Concevoir	Optimiser
Utiliser	Réaliser	Adapter	Elaborer	Négocier
Adopter	Organiser	Identifier	Construire	
Participer			Organiser	

Lister les activités revient à donner une architecture au contenu de l'emploi et par conséquent à sa description. Si l'on reprend à titre d'exemple, l'emploi-repère du vendeur (C), ses activités sont organisées de la façon suivante :

Activités exhaustives de l'emploi-repère

Vendre en face à face (vendeur C) :

- ...

Contribuer activement à l'animation de son rayon (vendeur C) :

- ...

Participer au choix de l'assortiment et au contrôle du stock de son rayon (vendeur C) :

- ...

Participer à l'accompagnement d'un nouveau venu

- ...

A partir des activités de l'emploi de vendeur, les tâches ont été déclinées en utilisant des verbes en concordance avec la présentation générale de l'emploi.

Activités exhaustives de l'emploi-repère

Vendre en face à face (vendeur C) :

- Proposer dans son domaine plusieurs produits proches du registre souhaité par le client (Edition, auteur, ...)
- Proposer si possible un produit de remplacement en cas d'absence ou d'indisponibilité du produit souhaité
- Apporter des renseignements, précisions sur le produit (œuvre du même auteur, thème, ...)
- Argumenter ses choix afin de décider le client

- ...

- ...

- ...

Contribuer activement à l'animation de son rayon (vendeur C) :

- Identifier les priorités de réassortiment à l'arrivée des produits selon le contexte
- Participer à la réalisation d'une vitrine afin de présenter des ouvrages à la vente selon la méthode en vigueur
- Organiser dans le rayon un rappel du thème développé dans la vitrine
- Adopter une présentation selon les ouvrages, les thèmes, l'actualité

- ...

- ...

- ...

Participer au choix de l'assortiment et au contrôle du stock de son rayon (vendeur C) :

- Utiliser et exploiter les possibilités des différents logiciels présents dans le magasin et mis à disposition
- Surveiller les stocks au quotidien
- Assurer le suivi du stock âgé et proposer l'organisation de soldes à son responsable
- Assurer le suivi du stock « mis en dépôt » par les fournisseurs

- ...

- ...

- ...

Participer à l'accompagnement d'un nouveau venu

- Accompagner à partir de consignes l'intégration du nouveau venu

La rubrique concernant les **aptitudes majeures** vient compléter la description des activités et tâches de l'emploi en précisant la manière dont elles sont mises en œuvre (dans le cadre de l'emploi).

Aptitudes majeures
Le vendeur doit être capable de :
-

Ces aptitudes sont transversales et sont relativement similaires pour un emploi-repère concerné. Ainsi on notera de façon récurrente qu'un emploi de vendeur nécessite des capacités d'écoute, relationnelles, etc. ...

Principales connaissances liées au métier

Les **principales connaissances** liées à l'emploi concernent en premier lieu les connaissances fondamentales requises par l'emploi pour mettre en œuvre les activités et les tâches de façon optimale. La rubrique « Activités de l'emploi » détermine les activités et tâches que nécessitent l'emploi en se référant principalement au savoir-faire requis par l'emploi. La rubrique « Principales connaissances » vient préciser les connaissances nécessaires à la mise en œuvre des savoir-faire. Il est ainsi illusoire pour un emploi de vendeur de préciser les savoir-faire liés à l'argumentation des produits à vendre s'il n'est pas fait référence à la connaissance même de ces produits.

Cette rubrique ne s'attache pas à préciser les connaissances fondamentales nécessaires à l'exercice de l'emploi tel qu'elles sont définies dans les programmes de formation initiale (débouchant par exemple sur des diplômes). Elle vise à identifier les connaissances contextuelles (propres au secteur, à l'entreprise, à l'emploi à la fois dans le secteur et dans l'entreprise) qu'exige l'emploi pour être exercé.

Conditions particulières d'exercice du métier

Cette rubrique concernant les **conditions particulières d'exercice** de l'emploi vient préciser des modalités spécifiques à une entreprise dans la tenue de l'emploi. Il pourrait s'agir, par exemple, d'une organisation particulière du travail due à la présence d'un étage dans le point de vente. Cette rubrique n'est pas renseignée dans les emplois-repères du fait de leur caractère générique sans référence particulière à une quelconque organisation du travail.

Profil d'accès au métier – connaissance -

Pour rappel, cette rubrique, concernant le **profil d'accès à l'emploi** (connaissance), est directement liée à un critère classant (Dimension « Connaissance ») dans l'identification du degré de « connaissance » requis pour exercer l'emploi. Attention dans l'élaboration de la description de l'emploi : il s'agit de faire état d'un niveau minimal par référence aux différents niveaux de l'Education Nationale en lien avec les exigences de l'emploi, mais en aucun cas des titres et diplômes détenus par les titulaires de l'emploi, quand bien même ils détiendraient majoritairement tel ou tel diplôme.

La référence au niveau de connaissance vise à identifier ce que requiert a minima l'exercice d'un emploi en termes d'apports conceptuels, de références théoriques et de capacité de compréhension.

Observations et remarques supplémentaires

La rubrique consacrée aux **observations et remarques supplémentaires** vient préciser des modalités particulières d'exercice d'un emploi ou d'un type d'emploi. Ainsi, dans l'emploi-repère de gestionnaire (B) la taille du point de vente va influencer sur la répartition des activités entre la vente, la gestion du rayon et l'animation de son équipe. Il en est de même pour les emplois-repères de responsables de magasin qui pourront bénéficier, selon leur appartenance ou non à un groupe, de services centraux (achats, gestion du personnel, comptabilité, ...).

4. La description de la nouvelle grille de classification

4.1 Principes généraux

L'accord de classification introduit la notion d'emploi-repère, proposé à la fois comme un guide dans la description du contenu d'un emploi et comme une illustration de la méthodologie de cotation des emplois.

Une liste d'emplois-repères accompagne ce guide. Ces derniers ont fait l'objet d'une hiérarchisation (cotation) par les partenaires sociaux. Eu égard à la diversité des organisations du travail, cette liste ne prétend pas à l'exhaustivité, elle recense les principaux emplois du secteur en privilégiant l'activité prédominante des entreprises de la branche librairie : la relation avec les clients.

Nous avons vu précédemment qu'une entreprise peut tout à fait se saisir de ces emplois-repères, dès lors qu'ils correspondent majoritairement en termes d'activités à ses propres situations de travail. De même, une entreprise peut tout à fait faire le choix de créer un ou plusieurs emplois correspondant à sa propre organisation du travail et procéder à leur cotation.

Il est tout à fait envisageable que d'une entreprise ou d'un établissement à l'autre, un même intitulé d'emploi se décline de façon différente et se trouve coté de façon différente.

4.2 Un système à critères classants

L'objectivité de l'évaluation a rendu nécessaire de recourir à un système multicritères. Ainsi, la nouvelle grille utilise des critères classants au nombre de 5, comportant chacun 7 degrés.

Les critères retenus sont :

- Dimension « connaissance » ;
- Dimension « compétences techniques » ;
- Dimension « autonomie » ;
- Dimension « responsabilité » ;
- Dimension « relationnelle »

Le choix des critères permet d'appréhender le contenu de tous les emplois des entreprises de la librairie.

La **dimension « connaissance »** s'appuie sur les niveaux de l'Education Nationale ou sur une expérience professionnelle se référant à une exigence équivalente. Les diplômes constituent un référent stable au niveau national et permettent de mesurer le niveau de connaissance requis par la mise en œuvre de l'emploi.

La **dimension « compétences techniques »** traduit le niveau de technicité requis par un emploi et correspond à la reconnaissance de la complexité des activités et tâches mises en œuvre.

La **dimension « autonomie »** précise la nature des initiatives de chaque emploi et leurs conséquences sur le fonctionnement de l'entreprise.

La **dimension « responsabilité »** traite deux aspects : celui de la contribution de l'emploi dans tout ou partie d'un domaine et celui de la responsabilité hiérarchique. Les sept degrés se déclinent de la façon suivante :

Degré 1	Contribution limitée au périmètre des activités	
Degré 2	Contribution importante sur une partie d'une spécialité, unité, service, ...	
Degré 3	Contribution importante sur une spécialité, unité, service, ...	Rôle de conseil sans responsabilité hiérarchique
Degré 4		Responsabilité hiérarchique permanente sur des collaborateurs
Degré 5		Responsabilité hiérarchique permanente sur des encadrants (n+1)
Degré 6		Responsabilité hiérarchique permanente sur des encadrants (n+2)
Degré 7		Responsabilité hiérarchique permanente sur l'ensemble des effectifs

La **dimension « relationnelle »** permet de rendre compte de la nature de la relation exigée par l'emploi à l'égard d'acteurs tant internes qu'externes.

5. La mise en œuvre de la grille

5.1 Les principes fondamentaux en matière de classification

Avant d'aborder les principes d'élaboration de la grille et son utilisation, il est important de rappeler quelques règles essentielles en matière de classification.

Contrairement à un système mono-critère qui ne considère qu'un seul aspect de l'emploi, la possession d'un diplôme ou d'un niveau de formation par exemple, le système multicritères choisi permet quant à lui de rendre l'évaluation plus objective.

Le positionnement de l'emploi sur l'échelle de niveaux est la résultante de la cotation d'un emploi préalablement décrit. Sa cotation (ou pesée) consiste à appréhender correctement l'emploi sous tous ses aspects par une lecture attentive de sa description.

Il est essentiel de distinguer l'emploi de la personne qui l'exerce. C'est l'emploi qui est évalué et en aucun cas son titulaire.

Il est également essentiel de considérer le caractère permanent de ce que l'on est en train d'évaluer dans l'emploi, mais jamais ce qui peut arriver d'une façon exceptionnelle ou extraordinaire.

5.2 L'élaboration de la grille à critères classants

La grille à critères classants se compose de cinq critères.

Connaissance	Technicité	Autonomie	Responsabilité	Relationnel
--------------	------------	-----------	----------------	-------------

Chacun de ces critères a fait l'objet d'une pondération, c'est-à-dire que chaque critère s'est vu attribuer un « poids » différent selon l'importance que la profession souhaite lui accorder.

Connaissance	Technicité	Autonomie	Responsabilité	Relationnel
15%	24%	23%	18%	20%

Cela se traduit par une prépondérance accordée à la technicité et à l'autonomie.

Chaque critère se décline en sept degrés. La cotation d'un emploi ou pesée de l'emploi consiste à déterminer, par rapport à la description du contenu de l'emploi, quel degré correspond le mieux à l'emploi.

Cette cotation va ainsi permettre de définir la valeur de l'emploi à partir du tableau de pondération.

	Connaissance	Technicité	Autonomie	Responsabilité	Relationnel
Degré 1	15	24	23	18	20
Degré 2	30	48	46	36	40
Degré 3	45	72	69	54	60
Degré 4	60	96	92	72	80
Degré 5	75	120	115	90	100
Degré 6	90	144	138	108	120
Degré 7	105	168	161	126	140

Dans l'exemple ci-dessous, l'emploi (A), coté sur chacun des critères, obtient un total de 144 points.

	Connaissance	Technicité	Autonomie	Responsabilité	Relationnel
Degré 1	15	24	23	18	20
Degré 2	30	48	46	36	40
Degré 3	45	72	69	54	60
Degré 4	60	96	92	72	80
Degré 5	75	120	115	90	100
Degré 6	90	144	138	108	120
Degré 7	105	168	161	126	140

Le tableau de pondération permet d'obtenir un total de points en fonction de la cotation de l'emploi sur chacun des critères. Le total de points obtenus permet de définir la plage de points à laquelle l'emploi est rattaché et de déterminer sa place sur l'échelle de niveaux correspondante.

Points			Echelle
100	à	149	I
150	à	199	II
200	à	249	III
250	à	299	IV
300	à	349	V
350	à	399	VI
400	à	449	VII
450	à	499	VIII
500	à	549	IX
550	à	599	X
600	à	649	XI
650	et	plus	XII

L'emploi (A) totalisant 144 points se positionne sur la plage de points allant de 100 à 149 points et correspond sur l'échelle de niveaux au premier niveau (I).

6. Exemples de cotation d'emplois-repères

6.1 Les principes généraux de cotation

Coter un emploi consiste à choisir le degré qui lui correspond le mieux, pour chacun des critères. Cette identification s'effectue en repérant dans la description qui est faite de l'emploi-repère, les situations qui se rapprochent le plus de la définition caractérisant chacun des sept degrés d'un critère.

Quelle activité ou tâche précise clairement l'aspect relationnel d'un emploi ? Quelle activité ou tâche identifie clairement ce qu'autorise l'emploi en matière d'initiative ?

Une fois le degré identifié pour chacun des critères, on obtient la cotation de l'emploi. Ainsi, un emploi qui requiert un niveau CAP ou BEP pour pouvoir être exercé, le place au degré 2 du critère « Connaissance » et lui attribue ainsi 30 points

Degré 2	L'emploi requiert des connaissances correspondant à un niveau de troisième générale ou technologique – Niveau V bis ou à un niveau V de l'Education Nationale (CAP/BEP) ou une expérience professionnelle équivalente.
----------------	--

	Connaissance	Technicité	Autonomie	Responsabilité	Relationnel
Degré 1	15	24	23	18	20
Degré 2	30	48	46	36	40
Degré 3	45	72	69	54	60
Degré 4	60	96	92	72	80
Degré 5	75	120	115	90	100
Degré 6	90	144	138	108	120
Degré 7	105	168	161	126	140

Il convient de procéder de la même façon pour les autres critères. La somme des points obtenus permet de positionner l'emploi sur l'échelle des niveaux.

Points			Echelle
100	à	149	I
150	à	199	II
200	à	249	III
250	à	299	IV
300	à	349	V
350	à	399	VI
400	à	449	VII
450	à	499	VIII
500	à	549	IX
550	à	599	X
600	à	649	XI
650	et	plus	XII



6.2 La cotation d'un emploi-repère

La cotation de l'emploi-repère de vendeur (C) est présentée de manière à identifier, ce qui, dans la description du contenu de l'emploi-repère, a permis d'éclairer le choix de tel ou tel degré pour chacun des critères.

Pour la dimension « connaissance » - Degré 3 -

L'emploi-repère est positionné au degré 3 de la connaissance parce qu'il est indiqué dans la rubrique « Profil d'accès au métier » que :

Le métier de vendeur C est accessible à partir de niveau IV ou à partir du CAP de la librairie.

Degré 3	L'emploi nécessite des connaissances correspondant au niveau IV de l'Education Nationale (BT/BAC) ou le CAP de la librairie ¹ ou une expérience professionnelle équivalente.
---------	---

Pour la dimension « compétences techniques » - Degré 2 -

L'emploi-repère se positionne au degré 2 pour le critère relevant de la dimension « compétences techniques ». La description précise que les activités de l'emploi-repère de vendeur (C) se réalisent dans une spécialité (ou domaine) et peuvent être occasionnellement étendues à une autre spécialité (ou domaine). Ces activités participent bien du fonctionnement d'un rayon ou d'un secteur, comme l'attestent les extraits issus de sa description :

- Assurer la vente et le conseil de produits relevant d'un grand domaine
- Assurer la vente de produits relevant d'un autre domaine que le sien
- Participer à la promotion, à la mise en avant et au rangement des produits en rayon
- Participer à la gestion des réceptions et des retours
- Contribuer à la recherche d'un équilibre entre les achats et les stocks
- Proposer une organisation de l'offre du rayon afin de favoriser la découverte des ouvrages, des produits
- Participer à la conception des animations internes ou externes selon les règles et procédures internes
- Faire des propositions en vue de renforcer la pertinence de l'assortiment
- Proposer de traiter un réassortiment à partir de l'état des ventes du fonds

Degré 2	Ce degré s'apprécie au travers de la combinaison d'un ensemble de tâches coordonnées relevant d'une ou plusieurs spécialités en vue de participer au fonctionnement d'un espace de vente ou de services (point de vente, rayon, secteur, service, département, ...) et nécessitant l'adaptation aux aléas des situations de travail.
---------	--

¹ CAP employé Librairie Papeterie Presse jusqu'en juin 2007, puis remplacé par le CAP d'employé de vente spécialisé option D - produits librairie papeterie presse mis en place à partir de septembre 2006

Pour la dimension « autonomie » - Degré 2 -

L'emploi-repère du vendeur (C) prévoit que la mise en œuvre des activités s'effectue sur la base de procédures identifiées autorisant l'utilisation restreinte de moyens connus comme en attestent les extraits ci-dessous issus de la description de l'emploi-repère :

- *Proposer dans son domaine plusieurs produits proches du registre souhaité par le client (Edition, auteur, ...)*
- *Construire une argumentation, rédiger éventuellement une note de lecture et la soumettre pour approbation à son responsable hiérarchique*
- *Gérer une commande client : le délai, la prise d'acompte selon les procédures en vigueur*
- *Participer à la réalisation d'une vitrine afin de présenter des ouvrages à la vente selon la méthode en vigueur*
- *Participer à la conception des animations internes ou externes selon les règles et procédures internes*
- *Mettre en œuvre les opérations éditeurs, les opérations spéciales selon les règles et procédures internes*

Degré 2	L'emploi s'exerce à partir de la mise en œuvre de consignes, de procédures précises, impliquant un choix restreint de moyens connus. La réalisation des activités fait l'objet de contrôles fréquents.
---------	--

Pour la « responsabilité » - Degré 1 -

L'emploi-repère se positionne au degré 1 en ce qui concerne le domaine de la « Responsabilité ».

La contribution de l'emploi n'exerce pas une influence importante sur le rayon au-delà du périmètre des tâches ou activités exercées. Le périmètre de cet emploi-repère est délimité à des activités de vente, d'animation du rayon et s'étendent à une participation dans le choix de l'assortiment du rayon.

Degré 1	L'emploi dispose d'une contribution limitée au seul périmètre des activités ou tâches effectuées.
---------	---

Pour la dimension « relationnelle » - Degré 3 -

L'emploi-repère se positionne au degré 3 en ce qui concerne la dimension « relationnelle ». La description précise que les activités de l'emploi-repère du vendeur (C) nécessitent que les échanges accompagnant l'acte de vente soient structurés et reposent sur une argumentation, voire du conseil en vue de convaincre le client. De même, toute proposition effectuée en interne doit s'accompagner d'une réelle argumentation. Les extraits ci-dessous, issus de la description de l'emploi-repère illustrent bien ces orientations :

- *Apporter des renseignements, précisions sur le produit (œuvre du même auteur, thème, ...)*
- *Argumenter ses choix afin de décider le client*
- *Construire une argumentation, rédiger éventuellement une note de lecture et la soumettre pour approbation à son responsable hiérarchique*
- *Faire des propositions en vue de renforcer la pertinence de l'assortiment*
- ...

Degré 3	L'emploi nécessite de structurer un échange , de maîtriser son déroulement, de présenter des informations (par écrit ou par oral) de dérouler un argumentaire, d'apporter des conseils à des interlocuteurs.
---------	--

La cotation de l'exemple de l'emploi-repère du vendeur (C) totalise **217** points.

	Connaissance	Technicité	Autonomie	Responsabilité	Relationnel
Degré 1	15	24	23	18	20
Degré 2	30	48	46	36	40
Degré 3	45	72	69	54	60
Degré 4	60	96	92	72	80
Degré 5	75	120	115	90	100
Degré 6	90	144	138	108	120
Degré 7	105	168	161	126	140

Points			Echelle
100	à	149	I
150	à	199	II
200	à	249	III
250	à	299	IV
300	à	349	V
350	à	399	VI
400	à	449	VII
450	à	499	VIII
500	à	549	IX
550	à	599	X
600	à	649	XI
650	et	plus	XII

Ce qui le positionne au niveau III sur l'échelle des niveaux

ANNEXES

Annexe 1

Convention collective nationale de la Librairie

COTATION DES EMPLOIS REPERES ET POSITIONNEMENT DANS LA GRILLE DE CLASSIFICATION

Points	Echelle	Emplois	Emplois	Nbre de points	Echelle
100 à 149	I	Agent d'entretien - Manutentionnaire - Caissier(e) - Chauffeur livreur	Agent d'entretien	100	I
150 à 199	II	Réceptionnaire - Vendeur (A) - Vendeur (B) - Secrétaire comptable	Manutentionnaire	100	I
200 à 249	III	Comptable (A) - Vendeur (C) - Vendeur (D)	Caissier(e)	120	
250 à 299	IV	Vendeur (E)	Chauffeur-livreur	143	
300 à 349	V	Comptable (B) - Vendeur (F)	Réceptionnaire	158	II
350 à 399	VI	Gestionnaire (A)	Vendeur (A)	167	
400 à 449	VII	Gestionnaire (B)	Vendeur (B)	182	
450 à 499	VIII	Resp. sect. - Resp. Mag (A)	Secr. Comptable	182	
500 à 549	IX	Resp. Mag (B) - Dir. Mag (A)	Comptable (A)	215	III
550 à 599	X	Directeur magasin (B)	Vendeur (C)	217	
600 à 649	XI		Vendeur (D)	239	
650 et plus	XII		Vendeur (E)	259	IV
			Comptable (B)	318	V
			Vendeur (F)	339	
			Gest. rayon (A)	382	VI
			Gest. rayon (B)	424	VII
			Resp. secteur	485	VIII
			Resp. mag. (A)	491	IX
			Resp. mag. (B)	509	
			Dir. Mag. (A)	527	
			Dir. Mag. (B)	585	X

Niveau I

Critères	Degrés	Points
Connaissance	D1	15
Technicité	D1	24
Autonomie	D1	23
Responsabilité	D1	18
Relation	D1	20
TOTAL	Agent entretien	100

Critères	Degrés	Points
Connaissance	D1	15
Technicité	D1	24
Autonomie	D1	23
Responsabilité	D1	18
Relation	D1	20
TOTAL	Manutentionnaire	100

Critères	Degrés	Points
Connaissance	D1	15
Technicité	D1	24
Autonomie	D1	23
Responsabilité	D1	18
Relation	D2	40
TOTAL	Caissier(e)	120

Critères	Degrés	Points
Connaissance	D1	15
Technicité	D1	24
Autonomie	D2	46
Responsabilité	D1	18
Relation	D2	40
TOTAL	Chauffeur livreur	143

Niveau II

Critères	Degrés	Points
Connaissance	D2	30
Technicité	D1	24
Autonomie	D2	46
Responsabilité	D1	18
Relation	D2	40
TOTAL	Réceptionnaire	158

Critères	Degrés	Points
Connaissance	D1	15
Technicité	D2	48
Autonomie	D2	46
Responsabilité	D1	18
Relation	D2	40
TOTAL	Vendeur (A)	167

Critères	Degrés	Points
Connaissance	D2	30
Technicité	D2	48
Autonomie	D2	46
Responsabilité	D1	18
Relation	D2	40
TOTAL	Vendeur (B)	182

Critères	Degrés	Points
Connaissance	D2	30
Technicité	D2	48
Autonomie	D2	46
Responsabilité	D1	18
Relation	D2	40
TOTAL	Secrét. compta.	182

Niveau III

Critères	Degrés	Points
Connaissance	D3	45
Technicité	D2	48
Autonomie	D2	46
Responsabilité	D2	36
Relation	D2	40
TOTAL	Comptable (A)	215

Critères	Degrés	Points
Connaissance	D3	45
Technicité	D2	48
Autonomie	D2	46
Responsabilité	D1	18
Relation	D3	60
TOTAL	Vendeur (C)	217

Critères	Degrés	Points
Connaissance	D3	45
Technicité	D3	72
Autonomie	D2	46
Responsabilité	D2	36
Relation	D2	40
TOTAL	Vendeur (D)	239

Niveau IV

Critères	Degrés	Points
Connaissance	D3	45
Technicité	D3	72
Autonomie	D2	46
Responsabilité	D2	36
Relation	D3	60
TOTAL	Vendeur (E)	259

Niveau V

Critères	Degrés	Points
Connaissance	D3	45
Technicité	D3	72
Autonomie	D3	69
Responsabilité	D4	72
Relation	D3	60
TOTAL	Comptable (B)	318

Critères	Degrés	Points
Connaissance	D4	60
Technicité	D4	96
Autonomie	D3	69
Responsabilité	D3	54
Relation	D3	60
TOTAL	Vendeur (F)	339

Niveau VI

Critères	Degrés	Points
Connaissance	D4	60
Technicité	D4	96
Autonomie	D4	92
Responsabilité	D3	54
Relation	D4	80
TOTAL	Gest. rayon (A)	382

Niveau VII

Critères	Degrés	Points
Connaissance	D4	60
Technicité	D5	120
Autonomie	D4	92
Responsabilité	D4	72
Relation	D4	80
TOTAL	Gest. rayon (B)	424

Niveau VIII

Critères	Degrés	Points
Connaissance	D4	60
Technicité	D5	120
Autonomie	D5	115
Responsabilité	D5	90
Relation	D5	100
TOTAL	Resp. secteur	485

Critères	Degrés	Points
Connaissance	D4	60
Technicité	D6	144
Autonomie	D5	115
Responsabilité	D4	72
Relation	D5	100
TOTAL	Resp. mag. (A)	491

Niveau IX

Critères	Degrés	Points
Connaissance	D4	60
Technicité	D6	144
Autonomie	D5	115
Responsabilité	D5	90
Relation	D5	100
TOTAL	Resp. mag. (B)	509

Critères	Degrés	Points
Connaissance	D4	60
Technicité	D6	144
Autonomie	D5	115
Responsabilité	D6	108
Relation	D5	100
TOTAL	Directeur (A)	527

Niveau X

Critères	Degrés	Points
Connaissance	D5	75
Technicité	D6	144
Autonomie	D6	138
Responsabilité	D6	108
Relation	D6	120
TOTAL	Directeur (B)	585

Liste des emplois-repères

Vendeur (A)

Vendeur (B)

Vendeur (C)

Vendeur (D)

Vendeur (E)

Vendeur (F)

Gestionnaire de rayon(s) - A

Gestionnaire de rayon(s) - B

Responsable de secteur(s)

Responsable de magasin (A)

Responsable de magasin (B)

Directeur de magasin (A)

Directeur de magasin (B)

Secrétaire-comptable

Comptable (A)

Comptable (B)

Caissier(ère)

Réceptionnaire

Chauffeur-livreur

Manutentionnaire

Agent d'entretien

Fiche métier de la Branche Librairie

Vendeur (A)

Appellations possibles du métier

Vendeur

Description générale du métier

Le vendeur (A) assure, sous la responsabilité d'un responsable hiérarchique, la vente de produits destinés à une activité intellectuelle ou culturelle et relevant de plusieurs grands domaines. Il participe à la promotion, à la mise en avant et au rangement des produits en rayon. Il participe à l'application des consignes en matière de réception et de retour. Il assure la recherche de titres ou références à l'aide de supports variés. Il participe à la préparation des commandes ou des retours et peut effectuer les encaissements de produits, et contribue à la passation des commandes courantes validées par son responsable.

Responsabilité hiérarchique ou encadrement

Le vendeur n'a pas de responsabilité hiérarchique

Activités exhaustives du métier

Vendre en face à face

- Accueillir un client et gérer son départ en mettant en œuvre une attitude conviviale
- Se tenir à la disposition du client et intervenir au moment opportun
- Identifier le besoin du client
- Proposer le produit souhaité par le client
- Effectuer une recherche d'ouvrages, d'auteurs en utilisant les logiciels en vigueur au sein de la Librairie
- Apporter une solution en différé si une recherche simple est nécessaire
- S'adapter à une clientèle et à des goûts divers
- Gérer une relation de vente en faisant abstraction de ses propres jugements
- Enregistrer une commande client selon les procédures internes
- Effectuer un encaissement courant (espèce, CB, Chèque, ...) selon les procédures internes
- Réaliser un paquet cadeau selon la méthode en vigueur dans la librairie

Participer à l'animation du point de vente

- Appliquer les règles d'organisation, de rangement, de classement, de présentation des ouvrages ou autres produits
- Effectuer le réassortiment des rayons dans le respect de l'implantation des produits
- Veiller à ce que les rayons et leurs abords soient rangés
- Appliquer les règles de sécurité et de signalétique
- Réaliser une présentation d'ouvrages sur une table selon les règles en vigueur

Participer à la gestion de l'assortiment et du stock du point de vente

- Participer aux travaux de réception et de gestion des retours
- Participer à la réalisation des inventaires
- Donner l'alerte en cas de rupture de stock
- Communiquer des informations en vue de renforcer la pertinence de l'assortiment

Aptitudes majeures

Principales connaissances liées au métier

- Le circuit des produits appliqué à l'organisation de la librairie
- Les éditeurs et autres fournisseurs
- Les diffuseurs
- Les principales bases de données produits (bibliographiques ou autres)
- Les procédures et consignes internes
- Les flux de marchandises dans une librairie et les procédures de réception et de retour
- Les principales fonctionnalités des logiciels de gestion
- Le mode de classement du rayon (code rayon, code ventilation, signalétique, éditeur, thème, par ordre alphabétique, ...)
- Les événements d'actualité

Conditions particulières d'exercice du métier

Profil d'accès au métier – connaissance -

Le métier de vendeur (A) est accessible sans niveau particulier.

Observations et remarques supplémentaires

Fiche métier de la Branche Librairie

Vendeur (B)

Appellations possibles du métier

Vendeur

Description générale du métier

Le vendeur B assure, sous la responsabilité d'un gestionnaire de rayon (ou de tout autre responsable hiérarchique), la vente du ou des produits après avoir identifié le besoin du client, relevant d'un domaine, ainsi que la préparation des commandes (client, détail, collectivité) Il applique les consignes pour réaliser la mise en avant, le rangement des produits en rayon. Il applique les consignes concernant le rangement des produits en réserve ou la préparation des produits devant être retournés. Il peut être amené à réaliser des recherches simples de titres ou références à l'aide de supports variés, à effectuer des encaissements de produits ou encore à contribuer à la passation des commandes courantes validées par son responsable.

Responsabilité hiérarchique ou encadrement

Le vendeur n'a pas de responsabilité hiérarchique

Activités exhaustives du métier

Vendre en face à face (vendeur A) :

- Accueillir un client et gérer son départ en mettant en œuvre une attitude conviviale
- Se tenir à la disposition du client et intervenir au moment opportun
- Identifier le besoin du client
- Proposer le produit souhaité par le client
- Effectuer une recherche d'ouvrages, d'auteurs en utilisant les logiciels en vigueur au sein de la Librairie
- Apporter une solution en différé si une recherche simple est nécessaire
- S'adapter à une clientèle et à des goûts divers
- Gérer une relation de vente en faisant abstraction de ses propres jugements
- Enregistrer une commande client selon les procédures internes
- Effectuer un encaissement courant (espèce, CB, Chèque, ...) selon les procédures internes
- Réaliser un paquet cadeau selon la méthode en vigueur dans la librairie

Vendre en face à face (vendeur B) :

- Identifier le besoin du client en reformulant si nécessaire
- Susciter un besoin complémentaire dans son domaine
- Proposer des services complémentaires selon les procédures internes
- Suivre une commande client

Participer à l'animation du point de vente (vendeur A) :

- Appliquer les règles d'organisation, de rangement, de classement, de présentation des ouvrages ou autres produits
- Effectuer le réassortiment des rayons dans le respect de l'implantation des produits
- Veiller à ce que les rayons et leurs abords soient rangés
- Appliquer les règles de sécurité et de signalétique
- Réaliser une présentation d'ouvrages sur une table selon les règles en vigueur

Participer à l'animation de son rayon (vendeur B) :

- Trier les arrivages dans le cas d'un réassortiment selon les modalités de classement en vigueur
- Appliquer les consignes pour promouvoir des ouvrages à la vente en réalisant des présentations adéquates
- Appliquer les consignes pour la mise en place d'un événement (signature, salon, ...), d'une opération spéciale, ...

Participer à la gestion de l'assortiment et du stock du point de vente (vendeur A) :

- Participer aux travaux de réception et de gestion des retours
- Participer à la réalisation des inventaires
- Donner l'alerte en cas de rupture de stock
- Communiquer des informations en vue de renforcer la pertinence de l'assortiment

Participer à la gestion de l'assortiment et du stock de son rayon (vendeur B) :

- Lire et comprendre les principaux états statistiques commerciaux pour effectuer un réassortiment pertinent

Aptitudes majeures

Principales connaissances liées au métier**Principales connaissances pour le vendeur (A) :**

- Le circuit des produits appliqué à l'organisation de la librairie
- Les éditeurs et autres fournisseurs
- Les diffuseurs
- Les principales bases de données produits (bibliographiques ou autres)
- Les procédures et consignes internes
- Les flux de marchandises dans une librairie et les procédures de réception et de retour
- Les principales fonctionnalités des logiciels de gestion
- Le mode de classement du rayon (code rayon, code ventilation, signalétique, éditeur, thème, par ordre alphabétique, ...)
- Les événements d'actualité

Principales connaissances pour le vendeur (B) :

- Le circuit de distribution des éditeurs et les autres circuits de distribution
- Les bases de la vente en face à face et du merchandising
- Les principaux média pertinents sur l'activité (émission TV, radio, presse spécialisée, ...)

Conditions particulières d'exercice du métier**Profil d'accès au métier – connaissance -**

Le métier de vendeur B est accessible à partir du niveau V

Observations et remarques supplémentaires

Fiche métier de la Branche Librairie

Vendeur (C)

Appellations possibles du métier

Vendeur

Description générale du métier

Le vendeur C assure avec d'autres vendeurs, sous la responsabilité d'un gestionnaire de rayon (ou autre responsable hiérarchique), la vente et le conseil de produits relevant d'un grand domaine. Il peut très occasionnellement assurer la vente de produits relevant d'un autre domaine que le sien. Il participe à la promotion, à la mise en avant et au rangement des produits en rayon. Il participe à la gestion des réceptions et des retours. Il assure la recherche de titres ou références à l'aide de supports variés. Dans la préparation des commandes (client, détail, collectivité) ou des retours, il contribue à la recherche d'un équilibre entre les achats et les stocks. Il peut effectuer les encaissements de produits, transmettre des commandes auprès des fournisseurs et être amené à faciliter l'intégration d'un nouveau venu.

Responsabilité hiérarchique ou encadrement

Le vendeur n'a pas de responsabilité hiérarchique

Activités exhaustives du métier (en complément des activités des autres métiers)

Vendre en face à face (vendeur A) :

- Accueillir un client et gérer son départ en mettant en œuvre une attitude conviviale
- Se tenir à la disposition du client et intervenir au moment opportun
- Identifier le besoin du client
- Proposer le produit souhaité par le client
- Effectuer une recherche d'ouvrages, d'auteurs en utilisant les logiciels en vigueur au sein de la Librairie
- Apporter une solution en différé si une recherche simple est nécessaire
- S'adapter à une clientèle et à des goûts divers
- Gérer une relation de vente en faisant abstraction de ses propres jugements
- Enregistrer une commande client selon les procédures internes
- Effectuer un encaissement courant (espèce, CB, Chèque, ...) selon les procédures internes
- Réaliser un paquet cadeau selon la méthode en vigueur dans la librairie

Vendre en face à face (vendeur B) :

- Identifier le besoin du client en reformulant si nécessaire
- Susciter un besoin complémentaire dans son domaine ou sa famille de produits
- Proposer des services complémentaires selon les procédures internes
- Suivre une commande client

Vendre en face à face (vendeur C) :

- Proposer dans son domaine plusieurs produits proches du registre souhaité par le client (Edition, auteur, ...)
- Proposer si possible un produit de remplacement en cas d'absence ou d'indisponibilité du produit souhaité
- Apporter des renseignements, précisions sur le produit (œuvre du même auteur, thème, ...)
- Argumenter ses choix afin de décider le client
- Construire une argumentation, rédiger éventuellement une note de lecture et la soumettre pour approbation à son responsable hiérarchique
- Utiliser les outils et supports pour fidéliser les clients
- Gérer les différents freins des clients dans l'acte de vente
- Gérer une commande client : le délai, la prise d'acompte selon les procédures en vigueur

Participer à l'animation du point de vente (vendeur A) :

- Appliquer les règles d'organisation, de rangement, de classement, de présentation des ouvrages ou autres produits
- Effectuer le réassortiment des rayons dans le respect de l'implantation des produits
- Veiller à ce que les rayons et leurs abords soient rangés
- Appliquer les règles de sécurité et de signalétique
- Réaliser une présentation d'ouvrages sur une table selon les règles en vigueur

Participer à l'animation de son rayon (vendeur B) :

- Trier les arrivages dans le cas d'un réassortiment selon les modalités de classement en vigueur
- Appliquer les consignes pour promouvoir des ouvrages à la vente en réalisant des présentations adéquates
- Appliquer les consignes pour la mise en place d'un événement (signature, salon, ...), d'une opération spéciale, ...

Contribuer activement à l'animation de son rayon (vendeur C) :

- Identifier les priorités de réassortiment à l'arrivée des produits selon le contexte
- Participer à la réalisation d'une vitrine afin de présenter des ouvrages à la vente selon la méthode en vigueur
- Organiser dans le rayon un rappel du thème développé dans la vitrine
- Adopter une présentation selon les ouvrages, les thèmes, l'actualité
- Proposer une organisation de l'offre du rayon afin de favoriser la découverte des ouvrages, des produits
- Préparer le retour des produits
- Participer à la conception des animations internes ou externes selon les règles et procédures internes

Participer à la gestion de l'assortiment et du stock du point de vente (vendeur A) :

- Participer aux travaux de réception et de gestion des retours
- Participer à la réalisation des inventaires
- Donner l'alerte en cas de rupture de stock
- Communiquer des informations en vue de renforcer la pertinence de l'assortiment

Participer à la gestion de l'assortiment et du stock de son rayon (vendeur B) :

- Lire et comprendre les principaux états statistiques commerciaux pour effectuer un réassortiment pertinent

Participer au choix de l'assortiment et au contrôle du stock de son rayon (vendeur C) :

- Utiliser et exploiter les possibilités des différents logiciels présents dans le magasin et mis à disposition
- Surveiller les stocks au quotidien
- Assurer le suivi du stock âgé et proposer l'organisation de soldes à son responsable
- Assurer le suivi du stock « mis en dépôt » par les fournisseurs
- Exercer une vigilance à l'égard de l'assortiment du rayon ou des rayons et alerter en cas de problème
- Faire des propositions en vue de renforcer la pertinence de l'assortiment
- Proposer de traiter un réassortiment à partir de l'état des ventes du fonds
- Identifier et proposer les retours et les mettre à part après accord
- Mettre en œuvre les opérations éditeurs, les opérations spéciales selon les règles et procédures internes
- Estimer et proposer les quantités à commander selon la rotation et la vente des produits
- Evaluer le potentiel de vente d'un ouvrage, de produits

Participer à l'accompagnement d'un nouveau venu

- Accompagner à partir de consignes l'intégration du nouveau venu

Aptitudes majeures**Le vendeur C doit être capable de :**

- Assurer une veille permanente sur les produits
- Déterminer les priorités en cas d'activités simultanées

Principales connaissances liées au métier**Principales connaissances pour le vendeur (A) :**

- Le circuit des produits appliqué à l'organisation de la librairie
- Les éditeurs et autres fournisseurs
- Les diffuseurs
- Les principales bases de données produits (bibliographiques ou autres)
- Les procédures et consignes internes
- Les flux de marchandises dans une librairie et les procédures de réception et de retour
- Les principales fonctionnalités des logiciels de gestion
- Le mode de classement du rayon (code rayon, code ventilation, signalétique, éditeur, thème, par ordre alphabétique, ...)
- Les événements d'actualité

Principales connaissances pour le vendeur (B) :

- Le circuit de distribution des éditeurs et les autres circuits de distribution
- Les bases de la vente en face à face et du merchandising
- Les principaux média pertinents sur l'activité (émission TV, radio, presse spécialisée, ...)

Principales connaissances complémentaires pour le vendeur (C) :

- La rotation par domaine dans son rayon
- Les grilles d'office pré-établies et les possibilités de les modifier
- Les fonctionnalités des logiciels
- Le positionnement suivi par la librairie en matière de fonds

Conditions particulières d'exercice du métier**Profil d'accès au métier – connaissance -**

Le métier de vendeur C est accessible à partir de niveau IV ou à partir du CAP de la librairie.

Observations et remarques supplémentaires

Fiche métier de la Branche Librairie

Vendeur (D)

Appellations possibles du métier

Vendeur collectivités

Description générale du métier

Le vendeur D assure sous la responsabilité d'un responsable hiérarchique, la vente et le conseil de produits destinés aux collectivités. Il peut très occasionnellement assurer la vente en face à face de produits relevant d'un autre domaine. Il participe à la gestion des réceptions.

Il assure la recherche de titres ou références à l'aide de supports variés. Il prépare les commandes collectivités auprès des fournisseurs selon les procédures internes. Il établit les factures selon les procédures en vigueur et peut effectuer les encaissements de produits. Il peut éventuellement démarcher les clients et être amené à faciliter l'intégration d'un nouveau venu.

Responsabilité hiérarchique ou encadrement

Le vendeur n'a pas de responsabilité hiérarchique

Activités exhaustives du métier (en complément des activités des autres métiers)

Vendre en face à face (vendeur A) :

- Accueillir un client et gérer son départ en mettant en œuvre une attitude conviviale
- Se tenir à la disposition du client et intervenir au moment opportun
- Identifier le besoin du client
- Proposer le produit souhaité par le client
- Effectuer une recherche d'ouvrage, d'auteur en utilisant les logiciels en vigueur au sein de la Librairie
- Apporter une solution en différé si une recherche simple est nécessaire
- S'adapter à une clientèle et à des goûts divers
- Gérer une relation de vente en faisant abstraction de ses propres jugements
- Enregistrer une commande client selon les procédures internes
- Encaisser une vente selon les procédures internes
- Réaliser un paquet cadeau selon la méthode en vigueur dans la librairie

Vendre en face à face (vendeur B) :

- Identifier le besoin du client en reformulant si nécessaire
- Proposer des services complémentaires selon les procédures internes

Vendre en face à face (vendeur C) :

- Proposer si possible un produit de remplacement en cas d'absence ou d'indisponibilité du produit souhaité
- Argumenter ses choix afin de décider le client
- Construire une argumentation, rédiger éventuellement une note de lecture et la soumettre pour approbation à son responsable hiérarchique
- Utiliser les outils et supports pour fidéliser les clients
- Gérer les différents freins des clients dans l'acte de vente
- Gérer une commande client : le délai, la prise d'acompte selon les procédures en vigueur

Vendre aux collectivités (vendeur D)

- Ouvrir un compte client selon la procédure interne
- Participer à la réponse d'un appel d'offre collectivités conformément au cahier des charges et aux consignes et procédures

Participer à l'animation du point de vente (vendeur A) :

- Appliquer les règles d'organisation, de rangement, de classement, de présentation des ouvrages ou autres produits
- Effectuer correctement le réassortiment des rayons dans le respect de l'implantation des produits
- Veiller à ce que les rayons et leurs abords soient propres
- Appliquer les règles de sécurité et de signalétique
- Réaliser une présentation d'ouvrages sur une table selon les règles en vigueur

Participer à l'animation de son rayon (vendeur B) :

- Trier les arrivages dans le cas d'un réassortiment selon les modalités de classement en vigueur
- Appliquer les consignes pour promouvoir des ouvrages à la vente en réalisant des présentations adéquates

Contribuer activement à l'animation de son rayon (vendeur C) :

- Identifier les priorités de réassortiment à l'arrivée des produits selon le contexte
- Adopter une présentation selon les ouvrages, les thèmes, l'actualité
- Proposer une organisation de l'offre du rayon afin de favoriser la découverte des ouvrages, des produits
- Appliquer les consignes pour la mise en place d'un évènement (signature, salon, ...), d'une opération spéciale, ...
- Préparer le retour des produits
- Participer à la conception des animations internes ou externes selon les règles et procédures internes

Traiter une commande collectivités (vendeurs D) :

- Etablir un devis et la commande après validation par le responsable
- Préparer les achats d'une commande collectivités selon les procédures internes
- Préparer la facturation
- Traiter, suivre et s'assurer de la livraison d'une commande collectivités
- Effectuer un avoir selon les procédures en vigueur
- Assurer le suivi commercial

Participer à la gestion de l'assortiment et du stock du point de vente (vendeur A) :

- Participer aux travaux de réception et de gestion des retours
- Participer à la réalisation des inventaires
- Donner l'alerte en cas de rupture de stock
- Communiquer des informations en vue de renforcer la pertinence de l'assortiment

Participer à la gestion de l'assortiment et du stock de son rayon (vendeur B) :

- Lire et comprendre les principaux états statistiques commerciaux pour effectuer un réassortiment pertinent

Participer au choix de l'assortiment et au contrôle du stock de son rayon (vendeur C) :

- Utiliser et exploiter les possibilités des différents logiciels présents dans le magasin et mis à disposition
- Surveiller les stocks au quotidien
- Estimer et proposer les quantités à commander selon la rotation et la vente des produits

Participer au contrôle d'un stock temporaire (vendeur D) :

- Utiliser et exploiter les possibilités des différents logiciels présents dans le magasin et mis à disposition
- Surveiller le stock temporaire au quotidien

Participer à l'accompagnement d'un nouveau venu (vendeurs C et D) ;

- Accompagner à partir de consignes l'intégration du nouveau venu

Aptitudes majeures**Les vendeurs (C) doit être capable de :**

- Assurer une veille permanente sur les produits
- Déterminer les priorités en cas d'activités simultanées

Les vendeurs (D) doit être capable de :

- Assurer une veille permanente sur le marché local
- Gérer les priorités en cas d'activités simultanées

Principales connaissances liées au métier**Principales connaissances pour le vendeur (A) :**

- Le circuit des produits appliqué à l'organisation de la librairie
- Les éditeurs et autres fournisseurs
- Les diffuseurs
- Les principales bases de données produits (bibliographiques ou autres)
- Les procédures et consignes internes
- Les flux de marchandises dans une librairie et les procédures de réception et de retour
- Les principales fonctionnalités des logiciels de gestion
- Le mode de classement du rayon (code rayon, code ventilation, signalétique, éditeur, thème, par ordre alphabétique, ...)
- Les événements d'actualité

Principales connaissances pour le vendeur (B) :

- Le circuit de distribution des éditeurs et les autres circuits de distribution
- Les bases de la vente en face à face et du merchandising
- Les principaux média pertinents sur l'activité (émission TV, radio, presse spécialisée, ...)

Principales connaissances pour le vendeur (C) :

- Les fonctionnalités des logiciels

Principales connaissances pour le vendeur (D) :

- Les modalités de facturation selon les clients collectivités
- Les modalités d'élaboration de facture, le circuit des documents administratifs et comptables

Conditions particulières d'exercice du métier**Profil d'accès au métier – connaissance -**

Le métier de vendeur D est accessible à partir de niveau IV ou à partir du CAP de la librairie.

Observations et remarques supplémentaires

Fiche métier de la Branche Librairie

Vendeur (E)

Appellations possibles du métier

Vendeur

Description générale du métier

Le vendeur E assure, sous la responsabilité d'un gestionnaire de rayon (ou autre responsable hiérarchique), la vente et le conseil de produits relevant de plusieurs grands domaines. Il participe à la promotion, à la mise en avant et au rangement des produits en rayon. Il participe à la gestion des réceptions et des retours. Il assure la recherche de titres ou références à l'aide de supports variés. Dans la préparation des commandes (client, détail, collectivité) ou des retours, il contribue à la recherche d'un équilibre entre les achats et les stocks. Il peut effectuer les encaissements de produits, transmettre des commandes auprès des fournisseurs et être amené à faciliter l'intégration d'un nouveau venu.

Responsabilité hiérarchique ou encadrement

Le vendeur n'a pas de responsabilité hiérarchique

Activités exhaustives du métier (en complément des activités des autres métiers)

Vendre en face à face (vendeur A) :

- Accueillir un client et gérer son départ en mettant en œuvre une attitude conviviale
- Se tenir à la disposition du client et intervenir au moment opportun
- Identifier le besoin du client
- Proposer le produit souhaité par le client
- Effectuer une recherche d'ouvrages, d'auteurs en utilisant les logiciels en vigueur au sein de la Librairie
- Apporter une solution en différé si une recherche simple est nécessaire
- S'adapter à une clientèle et à des goûts divers
- Gérer une relation de vente en faisant abstraction de ses propres jugements
- Enregistrer une commande client selon les procédures internes
- Effectuer un encaissement courant (espèce, CB, Chèque, ...) selon les procédures internes
- Réaliser un paquet cadeau selon la méthode en vigueur dans la librairie

Vendre en face à face (vendeur B) :

- Identifier le besoin du client en reformulant si nécessaire
- Susciter un besoin complémentaire dans son domaine ou sa famille de produits
- Proposer des services complémentaires selon les procédures internes
- Suivre une commande client

Vendre en face à face (vendeur C) :

- Proposer dans son domaine plusieurs produits proches du registre souhaité par le client (Edition, auteur, ...)
- Proposer si possible un produit de remplacement en cas d'absence ou d'indisponibilité du produit souhaité
- Apporter des renseignements, précisions sur le produit (œuvre du même auteur, thème, ...)
- Argumenter ses choix afin de décider le client
- Construire une argumentation, rédiger éventuellement une note de lecture et la soumettre pour approbation à son responsable hiérarchique
- Utiliser les outils et supports pour fidéliser les clients
- Gérer les différents freins des clients dans l'acte de vente
- Gérer une commande client : le délai, la prise d'acompte selon les procédures en vigueur

Vendre en face à face (vendeur E) :

- Proposer dans ses domaines des produits proches du registre souhaité par le client (Edition, auteur, ...)
- Susciter un besoin complémentaire et/ou additionnel en élargissant l'offre au(x) domaine(s)

Participer à l'animation du point de vente (vendeur A) :

- Appliquer les règles d'organisation, de rangement, de classement, de présentation des ouvrages ou autres produits
- Effectuer le réassortiment des rayons dans le respect de l'implantation des produits
- Veiller à ce que les rayons et leurs abords soient rangés
- Appliquer les règles de sécurité et de signalétique
- Réaliser une présentation d'ouvrages sur une table selon les règles en vigueur

Participer à l'animation de son rayon (vendeur B) :

- Trier les arrivages dans le cas d'un réassortiment selon les modalités de classement en vigueur
- Appliquer les consignes pour promouvoir des ouvrages à la vente en réalisant des présentations adéquates
- Appliquer les consignes pour la mise en place d'un événement (signature, salon, ...), d'une opération spéciale, ...

Contribuer activement à l'animation de son rayon (vendeur C) :

- Identifier les priorités de réassortiment à l'arrivée des produits selon le contexte
- Participer à la réalisation d'une vitrine afin de présenter des ouvrages à la vente selon la méthode en vigueur
- Organiser dans le rayon un rappel du thème développé dans la vitrine
- Adopter une présentation selon les ouvrages, les thèmes, l'actualité
- Proposer une organisation de l'offre du rayon afin de favoriser la découverte des ouvrages, des produits
- Appliquer les consignes pour la mise en place d'un événement (signature, salon, ...), d'une opération spéciale, ...
- Préparer le retour des produits
- Participer à la conception des animations internes ou externes selon les règles et procédures internes

Contribuer activement à l'animation de ses rayons (vendeur E) :

- Identifier les priorités de réassortiment de ses rayons à l'arrivée des produits selon le contexte
- Effectuer le réassortiment de ses rayons dans le respect de l'implantation des produits
- Organiser dans ses rayons un rappel du thème développé dans les présentations (vitrine, table, ...)
- Adopter une organisation de l'offre de ses rayons afin de favoriser la découverte des ouvrages, des produits
- Proposer d'organiser dans ses rayons un rappel du thème développé dans les présentations (vitrine, table, ...)

Participer à la gestion de l'assortiment et du stock du point de vente (vendeur A) :

- Participer aux travaux de réception et de gestion des retours
- Participer à la réalisation des inventaires
- Donner l'alerte en cas de rupture de stock
- Communiquer des informations en vue de renforcer la pertinence de l'assortiment

Participer à la gestion de l'assortiment et du stock de son rayon (vendeur B) :

- Lire et comprendre les principaux états statistiques commerciaux pour effectuer un réassortiment pertinent

Participer au choix de l'assortiment et au contrôle du stock de son rayon (vendeur C) :

- Utiliser et exploiter les possibilités des différents logiciels présents dans le magasin et mis à disposition
- Surveiller les stocks au quotidien
- Assurer le suivi du stock âgé et proposer l'organisation de soldes à son responsable
- Assurer le suivi du stock « mis en dépôt » par les fournisseurs
- Exercer une vigilance à l'égard de l'assortiment du rayon ou des rayons et alerter en cas de problème
- Faire des propositions en vue de renforcer la pertinence de l'assortiment
- Proposer de traiter un réassortiment à partir de l'état des ventes du fonds
- Identifier et proposer les retours et les mettre à part après accord
- Mettre en œuvre les opérations éditeurs, les opérations spéciales selon les règles et procédures internes
- Estimer et proposer les quantités à commander selon la rotation et la vente des produits
- Evaluer le potentiel de vente d'un ouvrage, de produits

Participer au choix de l'assortiment et au contrôle du stock de ses rayons (vendeur E) :

- Assurer le suivi du stock âgé et proposer les produits à solder à son responsable pour ses rayons dans le respect de la loi
- Exercer une vigilance à l'égard de l'assortiment de ses rayons et alerter en cas de problème
- Faire des propositions en vue de renforcer la pertinence de l'assortiment de ses rayons
- Estimer et proposer les quantités à commander selon la rotation et la vente des produits pour ses rayons

Participer à l'accompagnement d'un nouveau venu (vendeurs C et E) :

- Accompagner à partir de consignes l'intégration du nouveau venu

Aptitudes majeures**Les vendeurs (C et E) doivent être capables de :**

- Assurer une veille permanente sur les produits
- Déterminer les priorités en cas d'activités simultanées

Principales connaissances liées au métier**Principales connaissances pour le vendeur (A) :**

- Le circuit des produits appliqué à l'organisation de la librairie
- Les éditeurs et autres fournisseurs
- Les diffuseurs
- Les principales bases de données produits (bibliographiques ou autres)
- Les procédures et consignes internes
- Les flux de marchandises dans une librairie et les procédures de réception et de retour
- Les principales fonctionnalités des logiciels de gestion
- Le mode de classement du rayon (code rayon, code ventilation, signalétique, éditeur, thème, par ordre alphabétique, ...)
- Les événements d'actualité

Principales connaissances pour le vendeur (B) :

- Le circuit de distribution des éditeurs et les autres circuits de distribution
- Les bases de la vente en face à face et du merchandising
- Les principaux média pertinents sur l'activité (émission TV, radio, presse spécialisée, ...)

Principales connaissances complémentaires pour le vendeur (C) :

- La rotation par domaine dans son rayon
- Les grilles d'office pré-établies et les possibilités de les modifier
- Les fonctionnalités des logiciels
- Le positionnement suivi par la librairie en matière de fonds

Principales connaissances complémentaires pour le vendeur (E) :

- La rotation de stock par domaine dans ses rayons

Conditions particulières d'exercice du métier**Profil d'accès au métier – connaissance -**

Le métier de vendeur niveau E est accessible à partir de niveau IV ou à partir du CAP de la librairie.

Observations et remarques supplémentaires

Fiche métier de la Branche Librairie

Vendeur (F)

Appellations possibles du métier

Vendeur

Description générale du métier

Le vendeur F maîtrise un grand domaine en vue d'assurer la vente et le conseil de produits pour tout type de client (détail, collectivité). Il peut occasionnellement assurer la vente de produits relevant d'un autre domaine que le sien. Il exerce son activité sous la responsabilité d'un gestionnaire de rayon ou tout autre responsable hiérarchique.

Il assure la promotion, la mise en avant et organise le rangement des produits dans son domaine. Il peut participer à la gestion des réceptions et des retours. Il réalise des recherches bibliographiques à l'aide de supports variés. Il réalise les retours selon les procédures internes. Il participe à la négociation des offices. Il contribue à la recherche d'un équilibre entre les achats et les stocks.

Il s'informe en permanence sur l'actualité éditoriale, assure une veille concurrentielle sur son domaine éditorial et se tient au courant des évolutions de son domaine, et du marché. Il recueille ainsi toute information importante permettant de mieux conseiller le public.

Il peut effectuer les encaissements de produits et être amené à faciliter l'intégration d'un nouveau venu.

Responsabilité hiérarchique ou encadrement

Le vendeur n'a pas de responsabilité hiérarchique

Activités exhaustives du métier (en complément des activités des autres métiers)

Vendre en face à face (vendeur A) :

- Accueillir un client et gérer son départ en mettant en œuvre une attitude conviviale
- Se tenir à la disposition du client et intervenir au moment opportun
- Identifier le besoin du client
- Proposer le produit souhaité par le client
- Effectuer une recherche d'ouvrages, d'auteurs en utilisant les logiciels en vigueur au sein de la Librairie
- Apporter une solution en différé si une recherche simple est nécessaire
- S'adapter à une clientèle et à des goûts divers
- Gérer une relation de vente en faisant abstraction de ses propres jugements
- Enregistrer une commande client selon les procédures internes
- Effectuer un encaissement courant (espèce, CB, Chèque, ...) selon les procédures internes
- Réaliser un paquet cadeau selon la méthode en vigueur dans la librairie

Vendre en face à face (vendeur B) :

- Identifier le besoin du client en reformulant si nécessaire
- Susciter un besoin complémentaire dans son domaine ou sa famille de produits
- Proposer des services complémentaires selon les procédures internes
- Suivre une commande client

Vendre en face à face (vendeur C) :

- Proposer dans son domaine plusieurs produits proches du registre souhaité par le client (Edition, auteur, ...)
- Proposer si possible un produit de remplacement en cas d'absence ou d'indisponibilité du produit souhaité
- Apporter des renseignements, précisions sur le produit (œuvre du même auteur, thème, ...)
- Argumenter ses choix afin de décider le client
- Construire une argumentation, rédiger éventuellement une note de lecture et la soumettre pour approbation à son responsable hiérarchique
- Utiliser les outils et supports pour fidéliser les clients
- Gérer les différents freins des clients dans l'acte de vente
- Gérer une commande client : le délai, la prise d'acompte selon les procédures en vigueur

Vendre en face à face (vendeur E) :

- Proposer dans ses domaines des produits proches du registre souhaité par le client (Edition, auteur, ...)
- Susciter un besoin complémentaire et/ou additionnel en élargissant l'offre au(x) domaine(s)

Vendre et conseiller en face à face (vendeur F) :

- Proposer plusieurs produits proches dans le registre souhaité par le client (Edition, auteur, ...)
- Argumenter ses choix afin de décider le client, notamment sur les choix d'édition, d'auteur, ...
- Proposer un produit de remplacement si possible en cas d'absence ou d'indisponibilité du produit souhaité
- Apporter des renseignements, précisions sur le produit aux fins de conseiller le client (œuvre du même auteur, thème ...)
- Susciter un besoin complémentaire en élargissant l'offre à partir des variations (œuvres du même auteur, édition, thème..)
- Construire une argumentation, et éventuellement rédiger une note de lecture personnelle dans son domaine

Participer à l'animation du point de vente (vendeur A) :

- Appliquer les règles d'organisation, de rangement, de classement, de présentation des ouvrages ou autres produits
- Effectuer le réassortiment des rayons dans le respect de l'implantation des produits
- Veiller à ce que les rayons et leurs abords soient rangés
- Appliquer les règles de sécurité et de signalétique
- Réaliser une présentation d'ouvrages sur une table selon les règles en vigueur

Participer à l'animation de son rayon (vendeur B) :

- Trier les arrivages dans le cas d'un réassortiment selon les modalités de classement en vigueur
- Appliquer les consignes pour promouvoir des ouvrages à la vente en réalisant des présentations adéquates
- Appliquer les consignes pour la mise en place d'un évènement (signature, salon, ...), d'une opération spéciale, ...

Contribuer activement à l'animation de son rayon (vendeur C) :

- Identifier les priorités de réassortiment à l'arrivée des produits selon le contexte
- Participer à la réalisation d'une vitrine afin de présenter des ouvrages à la vente selon la méthode en vigueur
- Organiser dans le rayon un rappel du thème développé dans la vitrine
- Adopter une présentation selon les ouvrages, les thèmes, l'actualité
- Proposer une organisation de l'offre du rayon afin de favoriser la découverte des ouvrages, des produits
- Appliquer les consignes pour la mise en place d'un évènement (signature, salon, ...), d'une opération spéciale, ...
- Préparer le retour des produits
- Participer à la conception des animations internes ou externes selon les règles et procédures internes

Contribuer activement à l'animation de ses rayons (vendeur E) :

- Identifier les priorités de réassortiment de ses rayons à l'arrivée des produits selon le contexte
- Effectuer correctement le réassortiment de ses rayons dans le respect de l'implantation des produits
- Organiser dans ses rayons un rappel du thème développé dans les présentations (vitrine, table, ...)
- Adopter une organisation de l'offre de ses rayons afin de favoriser la découverte des ouvrages, des produits
- Proposer d'organiser dans ses rayons un rappel du thème développé dans les présentations (vitrine, table, ...)

Organiser l'animation de son domaine (vendeur F) :

- Participer à la définition et à l'adaptation des règles d'organisation, de rangement, de présentation au sein de son domaine
- Adapter les présentations selon les ouvrages, les thèmes, le profil des clients
- Adapter la présentation de l'offre du domaine pour favoriser la découverte des ouvrages, des produits
- Proposer la conception d'animations internes ou externes pour son domaine selon les règles et procédures internes
- Mesurer les résultats d'un évènement (signature, salon, ...), d'une opération spéciale, ...
- Rechercher des acteurs, des partenaires pertinents pour accompagner la mise en place de l'évènement
- Vérifier que l'environnement est en adéquation avec l'évènement prévu dans le domaine (fonds éditeur, saisonnalité, ouvrages)

Participer à la gestion de l'assortiment et du stock du point de vente (vendeur A) :

- Participer aux travaux de réception et de gestion des retours
- Participer à la réalisation des inventaires
- Donner l'alerte en cas de rupture de stock
- Communiquer des informations en vue de renforcer la pertinence de l'assortiment

Participer à la gestion de l'assortiment et du stock de son rayon (vendeur B) :

- Lire et comprendre les principaux états statistiques commerciaux pour effectuer un réassortiment pertinent

Participer au choix de l'assortiment et au contrôle du stock de son rayon (vendeur C) :

- Utiliser et exploiter les possibilités des différents logiciels présents dans le magasin et mis à disposition
- Surveiller les stocks au quotidien
- Assurer le suivi du stock âgé et proposer l'organisation de soldes à son responsable
- Assurer le suivi du stock « mis en dépôt » par les fournisseurs
- Exercer une vigilance à l'égard de l'assortiment du rayon ou des rayons et alerter en cas de problème
- Faire des propositions en vue de renforcer la pertinence de l'assortiment
- Proposer de traiter un réassortiment à partir de l'état des ventes du fonds
- Identifier et proposer les retours et les mettre à part après accord
- Mettre en œuvre les opérations éditeurs, les opérations spéciales selon les règles et procédures internes
- Estimer et proposer les quantités à commander selon la rotation et la vente des produits
- Evaluer le potentiel de vente d'un ouvrage, de produits

Participer au choix de l'assortiment et au contrôle du stock de ses rayons (vendeur E) :

- Assurer le suivi du stock âgé et proposer les produits à solder à son responsable pour ses rayons dans le respect de la loi
- Exercer une vigilance à l'égard de l'assortiment de ses rayons et alerter en cas de problème
- Faire des propositions en vue de renforcer la pertinence de l'assortiment de ses rayons
- Estimer et proposer les quantités à commander selon la rotation et la vente des produits pour ses rayons

Participer au choix de l'assortiment et au contrôle du stock dans son domaine (vendeur F) :

- Estimer et proposer les quantitatifs à commander selon la rotation et la vente des produits
- Déceler le potentiel de vente d'un ouvrage, de produits
- Gérer le traitement des réceptions et des retours des ouvrages dans son domaine
- Suivre régulièrement les indicateurs économiques de son domaine
- Calculer les rotations du rayon et des sous rayons dans son domaine
- Participer au suivi des marges dans son domaine
- Suivre le stock âgé en proposant l'organisation de soldes selon la loi en vigueur
- Suivre le stock mis en dépôt
- Proposer un réassortiment à partir de l'état des ventes
- Participer à la sélection des nouveautés
- Analyser la qualité du stock de son domaine en fonction de la stratégie de la librairie
- Veiller à l'équilibre entre le fond et la nouveauté pour son domaine
- Argumenter des décisions pour orienter, sélectionner et/ou renforcer la pertinence de l'assortiment dans son domaine
- Organiser et traiter les opérations éditeurs, les opérations spéciales
- S'informer sur la mise en vente des nouveautés
- Proposer des évènements afin de contribuer à développer le CA du domaine en cohérence avec la stratégie de la librairie

Participer à la définition et à la mise en œuvre de la politique commerciale dans son domaine (vendeur F) :

- S'informer sur les données culturelles, l'actualité en référence à la clientèle de la librairie
- Identifier les concurrents directs et les principaux acteurs de l'économie locale
- S'informer sur la production éditoriale et les tendances générales du marché
- Participer à l'élaboration de projets commerciaux en cohérence avec la politique et la stratégie de la librairie
- Participer à la mise en place d'une politique de service et de communication visant la fidélisation de la clientèle
- Participer aux échanges et synergies au sein de la librairie
- Participer au développement de partenariats actifs avec des acteurs pertinents, bibliothèques, écoles, universités ...

Participer à l'accompagnement d'un nouveau venu (vendeurs C et E) ;

- Accompagner à partir de consignes l'intégration du nouveau venu

Participer à l'accompagnement d'un nouveau venu (vendeur F) :

- Accompagner personnellement l'intégration du nouveau venu

Aptitudes majeures**Les vendeurs (C et E) doivent être capables de :**

- Assurer une veille permanente sur les produits
- Déterminer les priorités en cas d'activités simultanées

Le vendeur F doit être capable de :

- Développer une veille permanente sur les produits et les concurrents locaux
- Argumenter une idée, une proposition, une décision pour convaincre
- Resituer ses actions dans un cadre d'intervention plus large (au niveau du magasin par exemple)

Principales connaissances liées au métier**Principales connaissances pour le vendeur (A) :**

- Le circuit des produits appliqué à l'organisation de la librairie
- Les éditeurs et autres fournisseurs
- Les diffuseurs
- Les principales bases de données produits (bibliographiques ou autres)
- Les procédures et consignes internes
- Les flux de marchandises dans une librairie et les procédures de réception et de retour
- Les principales fonctionnalités des logiciels de gestion
- Le mode de classement du rayon (code rayon, code ventilation, signalétique, éditeur, thème, par ordre alphabétique, ...)
- Les événements d'actualité

Principales connaissances pour le vendeur (B) :

- Le circuit de distribution des éditeurs et les autres circuits de distribution
- Les bases de la vente en face à face et du merchandising
- Les principaux média pertinents sur l'activité (émission TV, radio, presse spécialisée, ...)

Principales connaissances complémentaires pour le vendeur (C) :

- La rotation par domaine dans son rayon
- Les grilles d'office pré-établies et les possibilités de les modifier
- Les fonctionnalités des logiciels
- Le positionnement suivi par la librairie en matière de fonds

Principales connaissances complémentaires pour le vendeur (E) :

- La rotation de stock par domaine dans ses rayons

Principales connaissances complémentaires pour le vendeur (F) :

- Le "fonds" des rayons de son domaine
- Les tableaux de bord en librairie (exemple fiche de gestion par rayon)
- La politique suivie par la librairie en matière de "fonds"
- Le poids de chaque secteur dans la librairie
- Les lignes éditoriales des éditeurs

Conditions particulières d'exercice du métier**Profil d'accès au métier – connaissance -**

Le métier de vendeur niveau F est accessible à partir de niveau III ou à partir du Brevet professionnel librairie

Observations et remarques supplémentaires

Fiche métier de la Branche Librairie
Gestionnaire de rayon(s) - A

Appellations possibles du métier

Gestionnaire de rayon(s)

Description générale du métier

Le gestionnaire de rayon (A), anime et gère le(s) rayon(s) dont il a la charge au sein d'un grand domaine. Son activité s'exerce sous la responsabilité d'un responsable de secteur ou tout autre responsable hiérarchique.

Il a pour missions principales de veiller à la bonne implantation des ouvrages et des articles, à l'achalandage du ou des rayon(s) ainsi qu'à la promotion ou la mise en avant des ouvrages et autres articles.

Il est responsable de la gestion de l'assortiment de son ou ses rayon(s) (office, ...). Il recherche en permanence l'équilibre entre les achats et les stocks dans un souci d'optimisation de la marge et gère et contrôle les commandes. Il est chargé de suivre les indicateurs de vente de son ou de ses rayons notamment en terme de chiffre d'affaires, de marge et à partir d'autres indicateurs en vigueur au sein de la librairie.

Il est capable de prendre le recul nécessaire à l'action marchande quotidienne et de participer à la définition de la politique commerciale de la librairie et à sa mise en œuvre. Pour cela, il s'informe en permanence sur l'actualité, assure une veille concurrentielle sur son domaine et se tient au courant des évolutions du métier, du marché. Il détecte ainsi toute information importante permettant de mieux conseiller le public et de proposer un ajustement de la politique commerciale dans son domaine. Il peut être amené à prendre en charge un nouveau venu.

Responsabilité hiérarchique ou encadrement

Le gestionnaire de rayon(s) (A), ne dispose d'aucune responsabilité hiérarchique.

Activités exhaustives du métier

Vendre en face à face (vendeur E) :

- Proposer dans ses domaines ou ses familles des produits proches du registre souhaité par le client (Edition, auteur, ...)
- Susciter un besoin complémentaire et/ou additionnel en élargissant l'offre au(x) domaine(s)

Vendre et conseiller en face à face (Gestionnaire de rayon(s) A : idem vendeur F)

- Proposer plusieurs produits proches dans le registre souhaité par le client (Edition, auteur, ...)
- Argumenter ses choix afin de décider le client, notamment sur les choix d'édition, d'auteur, ...
- Proposer un produit de remplacement si possible en cas d'absence ou d'indisponibilité du produit souhaité
- Apporter des renseignements, précisions sur le produit aux fins de conseiller le client (œuvre du même auteur, thème ...)
- Susciter un besoin complémentaire en élargissant l'offre à partir des variations (œuvres du même auteur, édition, thème..)
- Construire une argumentation, rédiger une note de lecture approfondie dans son domaine

Gérer l'implantation des ouvrages ou produits sur les linéaires

- Appliquer les principes de base en matière de présentation, de classement des produits en rayon
- Identifier les produits pertinents à mettre en avant
- Veiller à disposer d'une bonne signalétique sur le(s) rayon(s) (prix, nouveauté, ...)
- Veiller à ce que le(s) rayon(s) et ses abords soient rangés
- Analyser les ventes quotidiennes en vue d'un réassortiment pertinent, d'une attribution d'espace sur le linéaire
- Maintenir une offre pertinente disponible selon les besoins des clients et sans surstock
- Adopter une rotation pertinente des produits selon la place disponible en linéaire
- Maintenir ou non un produit en rayon selon l'offre concurrentielle, son positionnement prix, la demande, l'actualité
- Identifier les produits à faible rotation en vue d'un retour, d'une promotion, d'une opération de solde

Faire évoluer l'implantation des produits sur les linéaires

- Anticiper la vente de produits selon l'actualité (sortie d'un film, concert, promotion télévisuelle, ...)
- Modifier la disposition des produits, l'agencement du linéaire en vue d'améliorer les ventes
- Définir de nouveaux objectifs de vente à partir d'une nouvelle disposition, d'un nouvel aménagement
- Evaluer les conséquences sur les ventes d'une nouvelle disposition, d'un nouvel agencement du ou des rayon(s)

Effectuer des opérations commerciales au profit du ou des rayon(s)

- Maintenir le taux de marge demandé au(x) rayon(s) en équilibrant les ventes, les achats, les retours
- Utiliser le logiciel interne pour sortir les différents états statistiques nécessaires à la gestion du ou des rayon(s)
- Analyser les états chiffrés issus du logiciel interne (historique, fiche produit, retour, vente, ...)
- Détecter une anomalie importante ou des états statistiques erronés
- Proposer le volume de retours à effectuer
- Négocier les conditions d'un retour avec un fournisseur
- Moduler le prix de vente d'un article selon les avantages obtenus à l'achat, les critères de gestion en vigueur, la législation
- Réaliser un inventaire physique et informatique des stocks

Mettre en scène un événement au sein du ou des rayon(s)

- Identifier la nature le type d'événement à créer au sein du ou des rayon(s), veiller à sa pertinence
- Consulter l'historique des ventes liées à un événement et en définir les paramètres (quantités, prix, ...)
- Estimer les quantités nécessaires de produits à commander selon la nature et l'importance de l'événement
- Commander les quantités nécessaires de produits selon la nature et l'importance de l'événement et le budget alloué
- Restructurer le linéaire, le remanier afin de mettre en avant les produits liés à l'événement
- Gérer l'espace physique du ou des rayon(s) dans le cas d'un événement sans gêner l'accès au(x) rayon(s)
- Choisir les PLV (Publicité sur le Lieu de Vente) et autres supports pour réaliser une animation
- Veiller à disposer d'une bonne signalétique sur le ou les rayon(s) dans le cadre de l'événement

Evaluer les conséquences en termes de gestion d'un événement

- Estimer les gains potentiels attendus de l'organisation d'un événement
- Identifier les enseignements issus de l'analyse en termes de gestion d'un événement en vue de préparer le prochain
- Estimer la pertinence d'une offre fournisseur pour l'événement, notamment en termes de rapport qualité/prix
- Calculer la part du fournisseur pour la PLV et identifier d'autres avantages pour l'événement pouvant venir du fournisseur

Gérer et contrôler les commandes

- Estimer et proposer les quantitatifs à commander et faire valider selon la valeur, la quantité, la nature des produits
- Déceler le potentiel de vente d'un ouvrage, de produits
- Evaluer les conséquences des commandes (quantitatif, volume) sur la gestion des stocks

Négocier avec un fournisseur

- Proposer une quantité d'achat au fournisseur selon l'appréciation potentielle des ventes et le budget défini
- Identifier les objectifs de vente des fournisseurs et leurs limites de négociation
- Ajuster l'offre quantitative du fournisseur en la comparant au potentiel de vente du ou des rayon(s), des produits
- Ajuster les quantités selon les opportunités du fournisseur: PLV, remise, compensation, retour ...
- Estimer le taux de remise envisageable auprès d'un représentant selon le volume de préconisation
- Proposer des modalités de livraison au fournisseur selon les contraintes du magasin
- Evaluer les conséquences des résultats de la négociation sur la gestion des stocks

Gérer l'import

- Analyser les données sur les produits étrangers
- Sélectionner les références les plus pertinentes en tenant compte des aspects qualitatifs et quantitatifs des produits
- Identifier la pertinence d'un recours à l'importation par rapport à une date de sortie de produit en France
- Identifier les conséquences d'une commande ferme de produits à l'importation et soumettre les résultats à son responsable
- Estimer les quantités à commander à l'importation avant la sortie du produit sur le marché français et obtenir l'accord
- Estimer le réassortiment de produits à l'importation inexistant en France et soumettre les résultats à son responsable
- Evaluer l'attractivité du prix et du produit nécessitant une commande à l'import malgré les contraintes et rendre compte

Mettre en place une organisation pour favoriser l'intégration du nouveau venu

- Proposer un planning d'intégration du stagiaire ou du nouvel arrivant en accord avec son responsable
- S'assurer de la disponibilité et de la préparation de l'espace de travail du nouvel arrivant (organisation matérielle ...)
- Effectuer avec le nouveau venu une présentation des locaux, du personnel
- Se rendre disponible auprès de nouveau venu (répondre à ses questions, lui faciliter l'intégration, ...)
- Accompagner le nouveau venu dans l'appréhension du fonctionnement de l'entreprise (règles, ...)

Aptitudes majeures

Le gestionnaire de rayon(s) (A) doit être capable de :

- Se tenir à la disposition du client et intervenir au moment opportun
- Etablir facilement des relations avec les clients, les écouter, s'adapter à une clientèle et à des goûts divers
- Développer une veille permanente sur les produits et les concurrents locaux
- Resituer ses actions dans un cadre d'intervention plus large (au niveau de la librairie par exemple)
- Faire preuve de rigueur dans la gestion de son rayon, mesurer les conséquences et les enjeux de ses actes de gestion
- Réagir rapidement en situation exceptionnelle
- Anticiper des situations problématiques par une analyse de signes précurseurs
- Mettre en place son organisation du travail
- Capacité à négocier dans le cadre d'un périmètre défini (volume, budget, ...)

Principaux savoirs liés au métier**Principales connaissances pour le vendeur (C) :**

- La rotation par domaine dans son rayon
- Les grilles d'office pré-établies et les possibilités de les modifier
- Les fonctionnalités des logiciels
- Le positionnement suivi par la librairie en matière de fonds

Principales connaissances pour le vendeur (D) :

- La rotation par domaine dans ses rayons

Principales connaissances complémentaires pour les vendeurs (E et F) :

- Le "fonds" des rayons de son domaine
- Les tableaux de bord en librairie (exemple fiche de gestion par rayon)
- La politique suivie par la librairie en matière de "fonds"
- Le poids de chaque secteur dans la librairie
- Les lignes éditoriales des éditeurs

Principales connaissances pour Le gestionnaire de rayon(s) (A) :

- Les connaissances en gestion commerciale (les taux de remise, l'échéance, calcul de prix ...)
- Les caractéristiques des principaux fournisseurs référencés, leurs spécialités
- Les règles de négociation avec les représentants
- Les contraintes des achats à l'importation: délais de livraison, procédures ...
- Les principaux média pertinents sur l'activité (émission TV, radio, presse spécialisée, ...)
- Les caractéristiques des principaux concurrents locaux sur son domaine

Conditions particulières d'exercice du métier

.

Profil d'accès au métier – connaissance -

Le métier de gestionnaire de rayon(s) (A) est accessible à partir d'un niveau III. Par ailleurs des compétences en gestion sont également nécessaires à l'exercice de la fonction.

Observations et remarques supplémentaires

Dans un point de vente de taille réduite la répartition entre ses différentes activités de vente, d'animation et gestion pourra être très différente d'une librairie à une autre.

Fiche métier de la Branche Librairie
Gestionnaire de rayon(s) - B

Appellations possibles du métier

Gestionnaire de rayon(s)

Description générale du métier

Le gestionnaire de rayon(s) (B) anime et gère le ou les rayons dont il a la charge ainsi que les vendeurs qui y sont rattachés. Son activité s'exerce sous la responsabilité d'un chef de secteur ou tout autre responsable hiérarchique. Son périmètre d'intervention peut concerner un ou plusieurs domaines.

Il a pour missions principales de veiller à la bonne implantation des ouvrages et des articles, à l'achalandage du ou des rayon(s) ainsi qu'à la promotion ou la mise en avant des ouvrages et autres articles.

Il est responsable de la gestion de l'assortiment de son ou ses rayon(s) (office, ...). Il recherche en permanence l'équilibre entre les achats et les stocks dans le respect d'une optimisation de la marge. Il est également chargé de suivre les indicateurs de vente de son ou de ses rayons notamment en terme de chiffre d'affaires, de marge et à partir d'autres indicateurs en vigueur au sein de la librairie.

Il est capable de prendre le recul nécessaire à l'action marchande quotidienne et de participer à la définition de la politique commerciale de son ou ses domaine(s) et à sa mise en œuvre et d'y associer l'équipe de vendeurs dont il a la responsabilité. Pour cela, il s'informe en permanence sur l'actualité, assure une veille concurrentielle sur son domaine et se tient au courant des évolutions du métier, du marché. Il détecte ainsi toute information importante permettant de mieux conseiller le public et les vendeurs et de proposer un ajustement de la politique commerciale dans son ou ses domaine(s). Il peut être amené à prendre en charge un nouveau venu.

Responsabilité hiérarchique ou encadrement

Le gestionnaire de rayon(s) (B) dispose d'une responsabilité hiérarchique à l'égard d'un vendeur ou d'une équipe de vendeurs, plus ou moins conséquente selon la taille de la librairie, sa configuration et son effectif.

Activités exhaustive du métier

Vendre en face à face (vendeur E) :

- Proposer dans ses domaines ou ses familles des produits proches du registre souhaité par le client (Edition, auteur, ...)
- Susciter un besoin complémentaire et/ou additionnel en élargissant l'offre au(x) domaine(s)

Vendre et conseiller en face à face (vendeur F) :

- Proposer plusieurs produits proches dans le registre souhaité par le client (Edition, auteur, ...)
- Argumenter ses choix afin de décider le client, notamment sur les choix d'édition, d'auteur, ...
- Proposer un produit de remplacement si possible en cas d'absence ou d'indisponibilité du produit souhaité
- Apporter des renseignements, précisions sur le produit aux fins de conseiller le client (œuvre du même auteur, thème ...)
- Susciter un besoin complémentaire en élargissant l'offre à partir des variations (œuvres du même auteur, édition, thème..)
- Construire une argumentation, rédiger une note de lecture approfondie dans son domaine

Vendre et conseiller en face à face (Gestionnaires de rayon(s) A & B : idem vendeur F)

Gérer l'implantation des ouvrages ou produits sur les linéaires (Gestionnaires de rayon(s) – A et B) :

- Appliquer les principes de base en matière de présentation, de classement des produits en rayon
- Identifier les produits pertinents à mettre en avant
- Veiller à disposer d'une bonne signalétique sur le(s) rayon(s) (prix, nouveauté, ...)
- Veiller à ce que le(s) rayon(s) et ses abords soient rangés
- Analyser les ventes quotidiennes en vue d'un réassortiment pertinent d'une attribution d'espace sur le linéaire
- Maintenir une offre pertinente disponible selon les besoins des clients et sans surstock
- Adopter une rotation pertinente des produits selon la place disponible en linéaire
- Maintenir ou non un produit en rayon selon l'offre concurrentielle, son positionnement prix, la demande, l'actualité
- Identifier les produits à faible rotation en vue d'un retour, d'une promotion, d'une opération de solde

Faire évoluer l'implantation des produits sur les linéaires (Gestionnaires de rayon(s) – A et B) :

- Anticiper la vente de produits selon l'actualité (sortie d'un film, concert, promotion télévisuelle, ...)
- Modifier la disposition des produits, l'agencement du linéaire en vue d'améliorer les ventes
- Définir de nouveaux objectifs de vente à partir d'une nouvelle disposition, d'un nouvel aménagement
- Evaluer les conséquences sur les ventes d'une nouvelle disposition, d'un nouvel agencement du ou des rayon(s)

Effectuer des opérations commerciales au profit du ou des rayon(s) (Gestionnaires de rayon(s) – A et B) :

- Maintenir le taux de marge demandé au(x) rayon(s) en équilibrant les ventes, les achats, les retours
- Utiliser le logiciel interne pour sortir les différents états statistiques nécessaires à la gestion du ou des rayon(s)
- Analyser les états chiffrés issus du logiciel interne (historique, fiche produit, retour, vente, ...)
- Détecter une anomalie importante ou des états statistiques erronés
- Proposer le volume de retours à effectuer
- Négocier les conditions d'un retour avec un fournisseur
- Moduler le prix de vente d'un article selon les avantages obtenus à l'achat, les critères de gestion en vigueur
- Réaliser un inventaire physique et informatique des stocks

Mettre en scène un événement au sein du ou des rayon(s) (Gestionnaires de rayon(s) – A et B) :

- Identifier la nature le type d'événement à créer au sein du ou des rayon(s), veiller à sa pertinence
- Consulter l'historique des ventes liées à un événement et en définir les paramètres (quantités, prix, ...)
- Estimer les quantités nécessaires de produits à commander selon la nature et l'importance de l'événement

- Commander les quantités nécessaires de produits selon la nature et l'importance de l'événement et le budget alloué
 - Restructurer le linéaire, le remanier afin de mettre en avant les produits liés à l'événement
 - Gérer l'espace physique du ou des rayon(s) dans le cas d'un événement sans gêner l'accès au(x) rayon(s)
 - Choisir les PLV et autres supports pour réaliser une animation
 - Veiller à disposer d'une bonne signalétique sur le ou les rayon(s) dans le cadre de l'événement
- Evaluer les conséquences en terme de gestion d'un événement (Gestionnaires de rayon(s) – A et B) :**
- Estimer les gains potentiels attendus de l'organisation d'un événement
 - Identifier les enseignements issus de l'analyse en termes de gestion d'un événement en vue de préparer le prochain
 - Estimer la pertinence d'une offre fournisseur pour l'événement, notamment en termes de rapport qualité/prix
 - Calculer la part du fournisseur pour la PLV et identifier d'autres avantages pour l'événement pouvant venir du fournisseur
- Gérer et contrôler les commandes (Gestionnaires de rayon(s) – A et B) :**
- Estimer et proposer les quantitatifs à commander et faire valider selon la valeur, la quantité, la nature des produits
 - Déceler le potentiel de vente d'un ouvrage, de produits
 - Evaluer les conséquences des commandes (quantitatif, volume) sur la gestion des stocks
- Négocier avec un fournisseur (Gestionnaires de rayon(s) – A et B) :**
- Proposer une quantité d'achat au fournisseur selon l'appréciation potentielle des ventes et le budget défini
 - Identifier les objectifs de vente des fournisseurs et leurs limites de négociation
 - Ajuster l'offre quantitative du fournisseur en la comparant au potentiel de vente du ou des rayon(s), des produits
 - Ajuster les quantités selon les opportunités du fournisseur: PLV, remise, compensation, retour ...
 - Estimer le taux de remise envisageable auprès d'un représentant selon le volume de précommande
 - Proposer des modalités de livraison au fournisseur selon les contraintes du magasin
 - Evaluer les conséquences des résultats de la négociation sur la gestion des stocks
- Gérer l'import (Gestionnaires de rayon(s) – A et B) :**
- Analyser les données sur les produits étrangers
 - Sélectionner les références les plus pertinentes en tenant compte des aspects qualitatifs et quantitatifs des produits
 - Identifier la pertinence d'un recours à l'importation par rapport à une date de sortie de produit en France
 - Identifier les conséquences d'une commande ferme de produits à l'importation et soumettre les résultats à son responsable
 - Estimer les quantités à commander à l'importation avant la sortie du produit sur le marché français et obtenir l'accord
 - Estimer le réassortiment de produits à l'importation inexistant en France et soumettre les résultats à son responsable
 - Evaluer l'attractivité du prix et du produit nécessitant une commande à l'import malgré les contraintes et rendre compte
- Mettre en place une organisation pour favoriser l'intégration du nouveau venu (Gest. de ray. – A & B) :**
- Proposer un planning d'intégration du stagiaire ou du nouvel arrivant en accord avec son responsable
 - S'assurer de la disponibilité et de la préparation de l'espace de travail du nouvel arrivant (organisation matérielle ...)
 - Effectuer avec le nouveau venu une présentation des locaux, du personnel
 - Se rendre disponible auprès de nouveau venu (répondre à ses questions, lui faciliter l'intégration, ...)
 - Accompagner le nouveau venu dans l'appréhension du fonctionnement de l'entreprise (règles, ...)
- Organiser et gérer le cursus d'apprentissage du nouveau venu (Gestionnaire de rayon(s) – B) :**
- Présenter de façon claire le secteur d'activité, la Librairie, ses différents secteurs et son personnel
 - Identifier avec le nouveau venu ses acquis, ses lacunes
 - Identifier avec le nouveau venu les savoir-faire prioritaires à acquérir
 - Mettre en œuvre des activités de façon à satisfaire aux objectifs d'apprentissage du nouveau venu
 - Mettre en œuvre un apprentissage pédagogique progressif (du simple au complexe)
 - Confier certaines activités au nouveau venu de façon pertinente et contrôler ses réalisations
 - Evaluer l'acquisition des savoir-faire et ajuster le transfert de compétences en conséquence
 - Identifier avec le nouveau venu sa capacité à réaliser certaines activités seules, à prendre des responsabilités
 - Rendre compte des progrès du nouveau venu (par écrit, oralement)
 - Favoriser la mise en place de situations de travail où le nouveau venu sera en mesure de se motiver
- Organiser un environnement de travail (Gestionnaire de rayon(s) – B) :**
- Assigner une activité, une mission à chaque collaborateur selon les besoins du moment, ses compétences
 - Définir des objectifs individuels et collectifs de façon pertinente
 - Contrôler en continu la bonne réalisation des activités confiées à ses collaborateurs
 - Modifier l'affectation d'activités à ses collaborateurs en vue de rendre plus performant le fonctionnement du rayon
 - Contrôler l'atteinte des objectifs, ajuster les objectifs de vente si nécessaire et identifier avec les intéressés les écarts observés
 - Gérer le temps de présence des collaborateurs et veiller au remplacement des absents en interne
 - Mettre en place une organisation du travail assurant une présence adaptée au sein du ou des rayon(s) en vue d'assurer ou d'améliorer son ou leur fonctionnement
 - Construire un environnement de travail, des situations où les collaborateurs seront en mesure de se motiver
- Animer son équipe (Gestionnaire de rayon(s) – B) :**
- Etre à l'écoute des demandes des vendeurs
 - Mobiliser des collaborateurs autour de la réalisation d'objectifs collectifs définis par la direction
 - Maintenir une cohésion dans le fonctionnement de l'équipe tout en tenant compte des particularités individuelles
 - Recadrer et préconiser des sanctions si nécessaire auprès de la direction
 - Animer une réunion de façon efficace y compris de durée limitée
 - Instaurer un climat de travail convivial sans nuire au fonctionnement rationnel du point de vente
 - Identifier les souhaits et les capacités d'un salarié à occuper un emploi de niveau supérieur selon les disponibilités offertes
 - Participer au recrutement d'un collaborateur

Améliorer le fonctionnement d'une équipe (Gestionnaire de rayon(s) – B) :

- Expliquer objectivement les causes d'un travail mal effectué et proposer des actions correctives
- Transmettre des informations par oral (ou écrit) dans le but d'améliorer le fonctionnement de l'équipe, du travail
- Transmettre ses connaissances, ses savoir-faire en vue d'élever les compétences des collaborateurs
- Veiller au respect mutuel au sein de son équipe
- Identifier les activités à confier à des collaborateurs dans le but d'améliorer le fonctionnement du ou des rayon(s)
- Contrôler les activités déléguées à un ou plusieurs collaborateurs
- Identifier les lacunes en compétences des collaborateurs et proposer des formations ou autres solutions

Gérer des situations délicates, conflictuelles (Gestionnaire de rayon(s) – B) :

- Gérer les conflits entre personnes de façon équitable par la recherche des faits objectifs
- Prendre en charge un problème entre un vendeur et un client et apporter une solution à la situation conflictuelle

Aptitudes majeures**Le gestionnaire de rayon(s) (A) doit être capable de :**

- Se tenir à la disposition du client et intervenir au moment opportun
- Etablir facilement des relations avec les clients, les écouter, s'adapter à une clientèle et à des goûts divers
- Développer une veille permanente sur les produits et les concurrents locaux
- Resituer ses actions dans un cadre d'intervention plus large (au niveau de la librairie par exemple)
- Faire preuve de rigueur dans la gestion de son rayon, mesurer les conséquences et les enjeux de ses actes de gestion
- Réagir rapidement en situation exceptionnelle
- Anticiper des situations problématiques par une analyse de signes précurseurs
- Mettre en place son organisation du travail
- Négocier dans le cadre d'un périmètre défini (volume, budget, ...)

Le gestionnaire de rayon(s) (B) doit être capable de :

- Mobiliser des collaborateurs autour d'objectifs communs
- Stimuler le travail en équipe
- Faire preuve d'équité notamment en situation d'animation d'équipe
- Mettre en place une organisation du travail avec les vendeurs

Principales connaissances liées au métier**Principales connaissances pour le vendeur (C) :**

- La rotation par domaine dans son rayon
- Les grilles d'office pré-établies et les possibilités de les modifier
- Les fonctionnalités des logiciels
- Le positionnement suivi par la librairie en matière de fonds

Principales connaissances pour le vendeur (D) :

- La rotation par domaine dans ses rayons

Principales connaissances complémentaires pour les vendeurs (E et F) :

- Le "fonds" des rayons de son domaine
- Les tableaux de bord en librairie (exemple fiche de gestion par rayon)
- La politique suivie par la librairie en matière de "fonds"
- Le poids de chaque secteur dans la librairie
- Les lignes éditoriales des éditeurs

Principales connaissances pour Le gestionnaire de rayon(s) (A) :

- Les connaissances en gestion commerciale (les taux de remise, l'échéance, calcul de prix ...)
- Les caractéristiques des principaux fournisseurs référencés, leurs spécialités
- Les règles de négociation avec les représentants
- Les contraintes des achats à l'importation: délais de livraison, procédures ...
- Les principaux média pertinents sur l'activité (émission TV, radio, presse spécialisée, ...)
- Les caractéristiques des principaux concurrents locaux sur son domaine

Principales connaissances complémentaires pour Le gestionnaire de rayon(s) (B) :

- Les dispositions réglementaires et instructions propres au service
- Les descriptions des missions et compétences des vendeurs
- Les bases fondamentales en vue de transférer des compétences, intégrer un nouveau venu

Conditions particulières d'exercice du métier**Profil d'accès au métier – connaissance -**

Le métier de gestionnaire de rayon(s) (B) est accessible à partir d'un niveau III. Par ailleurs des compétences managériales et en gestion sont également nécessaires à l'exercice de la fonction.

Observations et remarques supplémentaires

Les modalités d'exercice du métier de gestionnaire de rayon(s) (B) varient selon la librairie, notamment sa taille, sa ou ses spécialités. Dans un point de vente de taille réduite la répartition entre ses différentes activités de vente, d'animation et gestion pourra être très différente d'une librairie à une autre.

Fiche métier de la Branche Librairie

Responsable de secteur(s)

Appellations possibles du métier

Responsable de secteur(s)

Description générale du métier

Le responsable de secteur(s) anime et gère plusieurs rayons regroupés autour d'un ou plusieurs secteurs. Il peut s'agir de plusieurs domaines organisés en rayons ou regroupés au sein d'un même espace comme un étage. Il exerce son activité sous l'autorité du responsable hiérarchique, du directeur ou du propriétaire du point de vente. Il propose, sur la base des directives communiquées et les moyens alloués, les objectifs à atteindre pour son secteur. Il peut le cas échéant ajuster les moyens dévolus.

Il a pour missions principales de veiller à la pertinence de l'offre proposée par l'ensemble des rayons de son secteur, la mise en avant et la promotion des produits et articles.

Il assure la gestion des rayons (ou domaines) dont il a la charge, tant en ce qui concerne la réception, que les retours. Il contrôle les achats qui peuvent être délégués au(x) gestionnaire(s) de rayon(s) dont il a la responsabilité.

Il met en place les indicateurs de gestion selon les objectifs à atteindre et veille à la réalisation des objectifs tant en termes de chiffre d'affaires, de stocks que de marge.

Il participe activement à la définition de la politique commerciale de son secteur et soumet des améliorations sur le fonctionnement des rayons dont il a la charge : ajustement de l'offre, événements promotionnels, agencement, ...

Il s'informe en permanence sur l'actualité, assure une veille concurrentielle sur son ou ses domaine(s) et se tient au courant des évolutions du métier, du marché. Il détecte ainsi toute information importante permettant de mieux conseiller le public et les gestionnaires de rayons qu'il encadre.

Il peut être amené à prendre en charge un nouveau venu.

Responsabilité hiérarchique ou encadrement

Le responsable de secteur dispose d'une responsabilité hiérarchique à l'égard d'un ou plusieurs gestionnaires de rayons selon la taille du point de vente ou de sa configuration, par ailleurs, il peut également assumer la responsabilité des caisses propres à son secteur.

Activités exhaustives du métier

Vendre et conseiller en face à face (vendeur F) :

- Proposer plusieurs produits proches dans le registre souhaité par le client (Edition, auteur, ...)
- Argumenter ses choix afin de décider le client, notamment sur les choix d'édition, d'auteur, ...
- Proposer un produit de remplacement si possible en cas d'absence ou d'indisponibilité du produit souhaité
- Apporter des renseignements, précisions sur le produit aux fins de conseiller le client (œuvre du même auteur, thème ...)
- Susciter un besoin complémentaire en élargissant l'offre à partir des variations (œuvres du même auteur, édition, thème...)
- Construire une argumentation, rédiger une note de lecture approfondie dans son domaine

Vendre et conseiller en face à face (Responsable de secteur idem vendeur F et Gestionnaires de rayon(s) A & B)

Définir une méthode d'organisation des rayons avec leurs gestionnaires (réassortiment, nouveautés) (Resp. de secteur)

- Définir le fonds des rayons avec le ou les gestionnaires de rayon
- Gérer, faire vivre le fonds en lien avec la politique de la librairie (environnement, événements, les espaces de la librairie)
- Mettre en place une signalétique pertinente en fonction de sa clientèle
- Faire appliquer les consignes ou procédures

Gérer la promotion des ventes (Responsable de secteur)

- Organiser des événements, des animations (café-débat, rencontre, signature, ...) pour le secteur
- Impliquer l'équipe dans la réalisation des événements
- Définir les thèmes des présentations (vitrines, tables, ...) en lien avec l'environnement, les événements,
- Concevoir le planning des présentations (vitrines, tables, ...)
- Contrôler la réalisation des présentations selon les consignes et veiller à leur état tout au long de leur mise en place
- Contrôler l'adéquation thématique et organisationnelle entre présentations et les espaces intérieurs
- Organiser un événement ou contrôler sa réalisation notamment sur les aspects : achat, logistique, aménagement ...
- Contrôler la mise en œuvre d'un événement, sa pertinence par rapport à l'image de la librairie (signalétique, ...)
- Négocier avec un représentant une opération non proposée par le représentant dans les limites du budget alloué

Faire évoluer l'implantation des produits sur les linéaires (Gestionnaires de rayon(s) – A et B) :

- Anticiper la vente de produits selon l'actualité (sortie d'un film, concert, promotion télévisuelle, ...)
- Modifier la disposition des produits, l'agencement du linéaire en vue d'améliorer les ventes
- Définir de nouveaux objectifs de vente à partir d'une nouvelle disposition, d'un nouvel aménagement
- Evaluer les conséquences sur les ventes d'une nouvelle disposition, d'un nouvel agencement du ou des rayon(s)

Faire évoluer l'implantation des produits sur le linéaire des rayons (Responsable de secteur)

- Analyser les ventes quotidiennes en vue de contrôler le réassortiment dans les rayons

Assurer la gestion du secteur (Responsable de secteur)

- Proposer à sa hiérarchie au regard des objectifs à atteindre des moyens pour y parvenir (achat, stock, personnel, ...)
- Maintenir le taux de marge demandé aux rayons en équilibrant les ventes, les achats, les retours
- Utiliser le logiciel interne pour sortir les différents états statistiques nécessaires à la gestion des rayons
- Analyser les états chiffrés issus du logiciel interne (historique, fiche produit, retour, vente, ...)
- Analyser le taux de rotation (ouvrage par ouvrage, à partir de l'édition de l'état des stocks ...)

- Réaliser une étude de rentabilité de linéaire et exploiter les informations
 - Arbitrer en matière de conservation d'ouvrages au sein des différents rayons
 - Analyser les ventes pour réagir rapidement: commande, réassortiment ...
 - Evaluer les résultats des événements organisés par les gestionnaires de rayons ou autres personnels
 - Gérer le stock âgé des rayons
 - Analyser les retours et les mettre au regard d'autres paramètres (assortiment, concurrence, rayons ...)
 - Réaliser des tableaux de bords synthétiques afin d'informer la direction de la gestion des rayons
 - Identifier les conséquences d'un événement en termes de CA et de marge, ...
 - Détecter une anomalie importante ou des états statistiques erronés
 - Négocier les retours avec les représentants (retour net, échange, avoir ... Prévoir l'après achat)
 - Moduler le prix de vente d'un article selon les avantages obtenus à l'achat, les critères de gestion en vigueur
 - Préparer, faire ou faire faire un inventaire physique et informatique des stocks
- Négocier avec un fournisseur (Gestionnaires de rayon(s) – A et B)**
- Proposer une quantité d'achat au fournisseur selon l'appréciation potentielle des ventes et le budget défini
 - Identifier les objectifs de vente des fournisseurs et leurs limites de négociation
 - Ajuster l'offre quantitative du fournisseur en la comparant au potentiel de vente du ou des rayon(s), des produits
 - Ajuster les quantités selon les opportunités du fournisseur: PLV, remise, compensation, retour ...
 - Estimer le taux de remise envisageable auprès d'un représentant selon le volume de précommande
 - Proposer des modalités de livraison au fournisseur selon les contraintes du magasin
 - Evaluer les conséquences des résultats de la négociation sur la gestion des stocks
- Négocier avec un fournisseur (Responsable de secteur)**
- Proposer et négocier un quantitatif admissible pour les deux parties
 - Identifier les arguments objectifs à même d'étayer la proposition quantitative faite au fournisseur
 - Estimer l'attractivité du prix proposé par le fournisseur selon les caractéristiques de l'offre
 - Proposer un compromis, une compensation au fournisseur lors de la négociation
 - Ajuster le quantitatif supplémentaire acceptable donnant lieu à des avantages : PLV, vitrine ...
- Gérer l'import (Gestionnaires de rayon(s) – A et B et Responsable de secteur) :**
- Analyser les données sur les produits étrangers
 - Sélectionner les références les plus pertinentes en tenant compte des aspects qualitatifs et quantitatifs des produits
 - Identifier la pertinence d'un recours à l'importation par rapport à une date de sortie de produit en France
 - Identifier les conséquences d'une commande ferme de produits à l'importation et soumettre les résultats à son responsable
 - Estimer les quantités à commander à l'importation avant la sortie du produit sur le marché français et obtenir l'accord
 - Estimer le réassortiment de produits à l'importation inexistant en France et soumettre les résultats à son responsable
 - Evaluer l'attractivité du prix et du produit nécessitant une commande à l'import malgré les contraintes et rendre compte
- Développer une communication interne et externe (Responsable de secteur)**
- Rédiger un article en vue de communiquer, de faire connaître un ouvrage, son secteur, voire la librairie ...
 - Réaliser le catalogue de son secteur
 - Sélectionner les clients auprès de qui communiquer (catalogues ou autres documents ...)
 - Créer ou faire réaliser des supports pré-imprimés (bon de commande, fiche de suivi, conditions de vente, de marché ...)
 - Développer et rédiger un argumentaire pour convaincre des clients de se rendre à votre événement
 - Organiser et réaliser une campagne "mailing"
 - Chiffrer le coût d'une campagne "mailing"
 - Rédiger un argumentaire sur un mailing, ou sur un autre support
 - Présenter oralement un événement, un ouvrage, un auteur, ...
- Mettre en place une organisation pour favoriser l'intégration du nouveau venu (Gest. de ray. – A & B)**
- S'assurer de la disponibilité et de la préparation de l'espace de travail du nouvel arrivant (organisation matérielle ...)
 - Effectuer avec le nouveau venu une présentation des locaux, du personnel
 - Se rendre disponible auprès de nouveau venu (répondre à ses questions, lui faciliter l'intégration, ...)
 - Accompagner le nouveau venu dans l'appréhension du fonctionnement de l'entreprise (règles, ...)
- Gérer l'organisation pour favoriser l'intégration du nouveau venu (Responsable de secteur)**
- Concevoir un planning d'intégration du stagiaire ou du nouvel arrivant
- Organiser et gérer le cursus d'apprentissage du nouveau venu (Gestionnaire de rayon(s) – B & Resp. de secteur)**
- Présenter de façon claire le secteur d'activité, la Librairie, ses différents secteurs et son personnel
 - Identifier avec le nouveau venu ses acquis, ses lacunes
 - Identifier avec le nouveau venu les savoir-faire prioritaires à acquérir
 - Mettre en œuvre des activités de façon à satisfaire aux objectifs d'apprentissage du nouveau venu
 - Mettre en œuvre un apprentissage pédagogique progressif (du simple au complexe)
 - Confier certaines activités au nouveau venu de façon pertinente et contrôler ses réalisations
 - Evaluer l'acquisition des savoir-faire et ajuster le transfert de compétences en conséquence
 - Identifier avec le nouveau venu sa capacité à réaliser certaines activités seules, à prendre des responsabilités
 - Rendre compte des progrès du nouveau venu (par écrit, oralement)
 - Favoriser la mise en place de des situations de travail où le nouveau venu sera en mesure de se motiver
- Organiser un environnement de travail (Gestionnaire de rayon(s) – B & Resp. de secteur)**
- Assigner une activité, une mission à chaque collaborateur selon les besoins du moment, ses compétences
 - Définir des objectifs individuels et collectifs de façon pertinente
 - Contrôler en continu la bonne réalisation des activités confiées à ses collaborateurs
 - Modifier l'affectation d'activités à ses collaborateurs en vue de rendre plus performant le fonctionnement du rayon
 - Contrôler l'atteinte des objectifs, ajuster les objectifs de vente si nécessaire et identifier avec les intéressés les écarts

- Gérer le temps de présence des collaborateurs et veiller au remplacement des absents en interne
- Mettre en place une organisation du travail assurant une présence adaptée au sein du ou des rayon(s) en vue d'assurer ou d'améliorer son ou leur fonctionnement
- Construire un environnement de travail, des situations où les collaborateurs seront en mesure de se motiver

Animer son équipe (Gestionnaire de rayon(s) – B)

- Etre à l'écoute des demandes des vendeurs
- Mobiliser des collaborateurs autour de la réalisation d'objectifs collectifs définis par la direction
- Maintenir une cohésion dans le fonctionnement de l'équipe tout en tenant compte des particularités individuelles
- Recadrer et préconiser des sanctions si nécessaire auprès de la direction
- Animer une réunion de façon efficace y compris de durée limitée
- Instaurer un climat de travail convivial sans nuire au fonctionnement rationnel du point de vente
- Evaluer ses collaborateurs dans le cadre de l'entretien annuel
- Identifier les souhaits et les capacités d'un salarié à occuper un emploi de niveau supérieur selon les disponibilités offertes
- Participer au recrutement d'un collaborateur

Animer son équipe (Responsable de secteur)

- Sanctionner positivement des collaborateurs
- Proposer pour du personnel méritant une gratification auprès de la Direction
- Transmettre des demandes particulières ou collectives à la hiérarchie

Améliorer le fonctionnement d'une équipe (Gestionnaire de rayon(s) – B & Resp. de secteur)

- Expliquer objectivement les causes d'un travail mal effectué et proposer des actions correctives
- Transmettre des informations par oral (ou écrit) dans le but d'améliorer le fonctionnement de l'équipe, du travail
- Transmettre ses connaissances, ses savoir-faire en vue d'élever les compétences des collaborateurs
- Veiller au respect mutuel au sein de son équipe
- Identifier les activités à confier à des collaborateurs dans le but d'améliorer le fonctionnement du ou des rayon(s)
- Contrôler les activités déléguées à un ou plusieurs collaborateurs
- Identifier les lacunes en compétences des collaborateurs et proposer des formations ou autres solutions

Gérer des situations délicates, conflictuelles (Gestionnaire de rayon(s) – B)

- Gérer les conflits entre personnes de façon équitable par la recherche des faits objectifs
- Prendre en charge un problème entre un vendeur et un client et apporter une solution à la situation conflictuelle

Gérer des situations délicates, conflictuelles (Responsable de secteur)

- Participer à l'arrêt du contrat d'un collaborateur

Aptitudes majeures

Le gestionnaire de rayon(s) (B) doit être capable de :

- Mobiliser des collaborateurs autour d'objectifs communs
- Stimuler le travail en équipe
- Faire preuve d'équité notamment en situation d'animation d'équipe
- Mettre en place une organisation du travail avec les vendeurs

Le responsable de secteur doit être capable de :

- Identifier les limites de ses compétences et à faire appel à une autre personne
- Mesurer les conséquences et les enjeux de ses décisions de gestion
- Anticiper des situations problématiques par une analyse de signes précurseurs (clients comme auprès des collaborateurs)
- Capacité à négocier

Principales connaissances liées au métier

Principales connaissances pour le vendeur (C) :

- La rotation par domaine dans son rayon
- Les grilles d'office pré-établies et les possibilités de les modifier
- Les fonctionnalités des logiciels
- Le positionnement suivi par la librairie en matière de fonds

Principales connaissances pour le vendeur (D) :

- La rotation par domaine dans ses rayons

Principales connaissances complémentaires pour les vendeurs (E et F) :

- Le "fonds" des rayons de son domaine
- Les tableaux de bord en librairie (exemple fiche de gestion par rayon)
- La politique suivie par la librairie en matière de "fonds"
- Le poids de chaque secteur dans la librairie
- Les lignes éditoriales des éditeurs

Principales connaissances pour Le gestionnaire de rayon(s) (A) :

- Les connaissances en gestion commerciale (les taux de remise, l'échéance, calcul de prix ...)
- Les caractéristiques des principaux fournisseurs référencés, leurs spécialités
- Les règles de négociation avec les représentants
- Les contraintes des achats à l'importation: délais de livraison, procédures ...
- Les principaux média pertinents sur l'activité (émission TV, radio, presse spécialisée, ...)
- Les caractéristiques des principaux concurrents locaux sur son domaine

Principales connaissances pour Le gestionnaire de rayon(s) (B) et le responsable de secteur

- Les dispositions réglementaires et instructions propres au service
- Les descriptions des missions et compétences des vendeurs
- Les bases fondamentales en vue de transférer des compétences, intégrer un nouveau venu

Conditions particulières d'exercice du métier
Profil d'accès au métier – connaissance -
Le métier de responsable de secteur(s) est accessible à partir d'un niveau III accompagnées de connaissances relatives aux grands domaines. Par ailleurs des compétences managériales sont également nécessaires à l'exercice de la fonction, de même que des compétences en gestion.
Observations et remarques supplémentaires
Les modalités d'exercice du responsable de secteur(s) varient selon le point de vente, notamment sa taille, sa ou ses spécialités. Selon la taille, la disposition de l'espace de vente, le responsable de secteur aura en charge une équipe de gestionnaires de rayon(s) plus ou moins conséquente.

Fiche métier de la Branche Librairie

Responsable de magasin (A)

Appellations possibles du métier

Responsable de point de vente ou de librairie

Description générale du métier

Le responsable de magasin anime un point de vente, sous la responsabilité d'un directeur ou du dirigeant du magasin ou de la librairie ou d'un autre responsable hiérarchique selon que le point de vente fait partie d'un groupe ou non. Il met en œuvre la politique commerciale et sociale du point de vente selon la stratégie définie et dans le respect des réglementations en vigueur. Il assure la promotion de l'image de marque du point de vente. Il coordonne, gère et optimise l'activité, et en contrôle la gestion quotidienne. Il favorise l'atteinte des objectifs commerciaux et économiques, aux fins de rentabilité, tout en optimisant l'ensemble des ressources disponibles.

Responsabilité hiérarchique ou encadrement

Le responsable de magasin dispose d'une responsabilité hiérarchique à l'égard d'un ou plusieurs vendeurs ou gestionnaires de rayon (A) selon la taille de la librairie ou de sa configuration.

Activités exhaustives du métier

Contribuer à mettre en œuvre la stratégie du point de vente

- Identifier, répertorier et analyser les informations sur le secteur et ses acteurs (édition, distribution, média, politique, institutionnel, ...),
- Mettre en œuvre une veille permanente et être à l'écoute des clients par rapport à la concurrence
- Déterminer les marges dans les secteurs périphériques du magasin (disque, multimédia, papeterie, loisirs créatifs, ...)
- Interpréter l'ensemble des événements et informations en vue de définir ou ajuster un assortiment pertinent pour chaque domaine dans le point de vente
- Proposer d'ajuster la stratégie commerciale en fonction des ressources disponibles et soumettre pour approbation
- Décliner la stratégie en plan d'actions et soumettre le plan d'actions pour approbation
- Identifier les enjeux et les risques liés aux décisions prises
- Expliciter la stratégie pour faire partager son point de vue, et convaincre les collaborateurs
- Mobiliser et impliquer l'ensemble du personnel du point de vente autour de la stratégie définie et d'objectifs communs
- Négocier avec un représentant une opération non proposée par le représentant dans les limites du budget alloué

Gérer la promotion des ventes et l'animation commerciale au sein du point de vente

- Promouvoir l'image du point de vente auprès des clients par rapport à la concurrence
- Véhiculer une bonne image commerciale localement
- Définir et appliquer la mise en place du merchandising (implantation, signalétique, PLV)
- Identifier les priorités en matière de création d'événements et élaborer un planning d'animation de ces événements
- Organiser ou contrôler l'organisation, la cohérence, la pertinence d'un événement tant en interne qu'en externe
- Proposer des partenariats avec des acteurs externes au point de vente

Participer à la gestion des ressources humaines du point de vente

- Identifier les nouvelles compétences dont aurait besoin le point de vente
- Participer au recrutement et à l'intégration d'un nouveau venu après en avoir obtenu l'aval
- Déceler les besoins en compétences du personnel de vente en poste
- Identifier les capacités des collaborateurs affectés à la vente à mettre en œuvre les compétences requises par leur emploi
- Proposer le plan de formation du personnel de vente
- Transmettre des compétences
- Participer au licenciement d'un salarié

Gérer l'organisation du travail en fonction des emplois disponibles

- Elaborer et contrôler la mise en œuvre des différents plannings (activités, congés, ...)
- Ajuster les plannings, selon les effectifs, les compétences du personnel, l'activité, les événements,...
- Répartir les tâches et activités auprès du personnel dans la mise en œuvre de l'organisation du magasin
- Déléguer et contrôler la réalisation d'activités
- Identifier les collaborateurs capables d'occuper des emplois autres que les leurs

« Encadrer » le personnel du point de vente

- Animer une réunion ou organiser des moments où restituer des informations aux membres du personnel
- Communiquer des notes d'information, des consignes, des procédures au personnel de façon claire et concise
- Faire partager son point de vue, convaincre, effectuer des arbitrages, ...
- Créer un environnement professionnel permettant la motivation du personnel
- Réaliser des entretiens individuels d'appréciation, professionnels, annuels, ...
- Favoriser la performance du personnel (définir, mesurer et adapter les objectifs)
- Gérer les conflits interpersonnels

Appliquer les obligations légales

- Faire respecter les consignes en matière de conditions de travail et de sécurité
- Faire respecter les consignes légales en matière de communication, d'affichage obligatoire

Gérer l'organisation du point de vente

- Mettre en place une organisation du travail cohérente et pertinente
- Organiser le rangement, le classement, le stockage, les flux physiques des ouvrages et autres produits
- Contrôler l'ensemble des espaces du point de vente pour qu'ils soient des lieux de vie, accueillants, propres et sécurisés, ainsi que le

<p>bon fonctionnement des moyens, outils nécessaires à la vente (caisse, anti-vol ...)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contrôler l'ensemble de la signalétique : de la PLV, de l'information du magasin ... - Organiser et contrôler la réalisation d'inventaire <p>Maîtriser les règles de gestion budgétaires, et appliquer les règles comptables et financières du point de vente</p> <ul style="list-style-type: none"> - Appliquer ou faire appliquer les conditions générales de vente - Etablir et suivre mensuellement les budgets d'achat et de vente prévisionnels par domaine (livres, disques, multimédia, ...) - S'informer du suivi comptable client et fournisseur - Lire et comprendre les principaux postes du bilan et du compte de résultats du magasin - Suivre des tableaux de bord pour suivre et analyser des indicateurs pertinents avec les collaborateurs (exemples : marge, niveau de stock et plus particulièrement le stock âgé, le taux de rotation par domaine, ...) - Identifier les événements ou situations exceptionnelles qui justifient les réalisations mensuelles et expliquer ces informations aux collaborateurs - Contrôler et interpréter les résultats de l'inventaire - Appliquer des remises dans le respect de la législation en vigueur
<p>Aptitudes majeures</p> <p>Le responsable de secteur doit être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier les limites de ses compétences et à faire appel à une autre personne - Mesurer les conséquences et les enjeux de ses décisions de gestion - Anticiper des situations problématiques par une analyse de signes précurseurs (clients comme auprès des collaborateurs) - Négociateur <p>Le responsable du point de vente (A) doit être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dynamiser ses collaborateurs et demeurer disponible pour répondre à leurs sollicitations - Réaliser des arbitrages sans nuire au climat social et prendre des décisions rapidement - Adapter son mode de management et gérer la performance de son personnel - Nouer des partenariats avec des acteurs externes au point de vente - Maîtriser les systèmes d'information internes ou externes
<p>Principaux savoirs liés au métier</p> <p>Principales connaissances pour le gestionnaire de rayon(s) (A) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les connaissances en gestion commerciale (les taux de remise, l'échéance, calcul de prix ...) - Les caractéristiques des principaux fournisseurs référencés, leurs spécialités - Les règles de négociation avec les représentants - Les contraintes des achats à l'importation: délais de livraison, procédures ... - Les principaux média pertinents sur l'activité (émission TV, radio, presse spécialisée, ...) - Les caractéristiques des principaux concurrents locaux sur son domaine <p>Principales connaissances pour le gestionnaire de rayon(s) (B) et le responsable de secteur</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les bases sur la législation sociale, le droit du travail, la convention collective - Les descriptions des missions et compétences des vendeurs - Les bases fondamentales en pédagogie en vue de transférer des compétences, intégrer un nouveau venu <p>Principales connaissances complémentaires pour le responsable de magasin (A)</p> <ul style="list-style-type: none"> - La zone de chalandise et l'environnement concurrentiel du point de vente - La typologie de la clientèle - Les éléments d'une politique commerciale - Les décideurs dans le domaine de l'édition et de la distribution - Le poids et les spécificités des différents domaines de vente du magasin - La presse spécialisée - Les conditions commerciales des éditeurs et distributeurs - Les règles de sécurité des biens et des personnes - Les documents administratifs en vigueur - Les règles en communication écrite et orale - Les règles de gestion budgétaire et de suivi financier (budget d'achat, historique des ventes, tableau de bord, taux rotation, impact sur trésorerie, ...) - Les fournisseurs des livres étrangers - Les conditions commerciales des éditeurs et distributeurs
<p>Conditions particulières d'exercice du métier</p> <p>L'exercice de l'activité de responsable de point de vente (A) se fait en magasin traditionnel ou spécialisé. Il nécessite également des compétences tant managériales qu'en gestion.</p>
<p>Profil d'accès au métier – connaissance -</p> <p>Ce métier est le plus souvent accessible après une expérience dans la distribution comme gestionnaire de rayon, voire responsable de secteur à partir d'un niveau III.</p>
<p>Observations et remarques supplémentaires</p> <p>Le responsable de magasin (A) ou de librairie peut dépendre d'un directeur ou directement du dirigeant du point de vente ou de la Librairie. Le responsable de point de vente (A) peut bénéficier de services centraux en matière de politique commerciale, d'achats, de gestion comptable et financière, et / ou de gestion des ressources humaines, ...</p>

Fiche métier de la Branche Librairie

Responsable de magasin (B)

Appellations possibles du métier

Directeur Adjoint de point de vente ou de librairie
Responsable de point de vente ou de librairie

Description générale du métier

Le responsable de magasin (B) dirige un point de vente, sous la responsabilité d'un directeur ou du dirigeant du magasin ou de la librairie ou d'un autre responsable hiérarchique selon que le point de vente fait partie d'un groupe ou non. Il met en œuvre la politique commerciale, sociale et financière du point de vente selon la stratégie définie et dans le respect des réglementations en vigueur. Il assure la promotion de l'image de marque du point de vente. Il coordonne, gère et optimise l'activité, et en contrôle la gestion quotidienne. Il favorise l'atteinte ou l'ajustement des objectifs commerciaux et économiques, aux fins de rentabilité, tout en optimisant l'ensemble des ressources disponibles.

Responsabilité hiérarchique ou encadrement

Le responsable de magasin (B) dispose d'une responsabilité hiérarchique à l'égard d'un ou plusieurs gestionnaires de rayon (B) et de vendeurs selon la taille de la librairie ou de sa configuration.

Activités exhaustives du métier

Contribuer à mettre en œuvre la stratégie du point de vente (responsable de magasin A)

- Identifier, répertorier et analyser les informations sur le secteur et ses acteurs (édition, distribution, média, politique, institutionnel, ...)
- Mettre en œuvre une veille permanente et être à l'écoute des clients par rapport à la concurrence
- Déterminer les marges dans les secteurs périphériques du magasin (disque, multimédia, papeterie, loisirs créatifs, ...)
- Interpréter l'ensemble des événements et informations en vue de définir ou ajuster un assortiment pertinent pour chaque domaine dans le point de vente
- Proposer d'ajuster la stratégie commerciale en fonction des ressources disponibles et soumettre pour approbation
- Décliner la stratégie en plan d'actions et soumettre le plan d'actions pour approbation
- Identifier les enjeux et les risques liés aux décisions prises
- Expliciter la stratégie pour faire partager son point de vue, et convaincre les collaborateurs
- Mobiliser et impliquer l'ensemble du personnel du point de vente autour de la stratégie définie et d'objectifs communs
- Négocier avec un représentant une opération non proposée par le représentant dans les limites du budget alloué

Contribuer à mettre en œuvre la stratégie du point de vente (responsable de magasin B)

- Identifier, répertorier et analyser les informations sur le secteur et ses acteurs (édition, distribution, média, politique, institutionnel, ...), sur les nouvelles modalités de vente, d'organisation de travail au sein du point de vente, ...
- Analyser et synthétiser les données (concurrence, commercialité, environnement, culture ...)
- Formaliser les principes et choix qui président à l'élaboration de la stratégie commerciale et les présenter à la direction
- Décliner la stratégie en plan d'actions ou projets et identifier les moyens supplémentaires à mettre en œuvre en vue d'appliquer la stratégie et soumettre le plan d'actions pour approbation

Gérer la promotion des ventes et l'animation commerciale au sein du point de vente (responsable de magasin A)

- Promouvoir l'image du point de vente auprès des clients par rapport à la concurrence
- Véhiculer une bonne image commerciale localement
- Définir et appliquer la mise en place du merchandising (implantation, signalétique, PLV)
- Identifier les priorités en matière de création d'événements et élaborer un planning d'animation de ces événements
- Organiser ou contrôler l'organisation, la cohérence, la pertinence d'un événement tant en interne qu'en externe
- Proposer des partenariats avec des acteurs externes au point de vente

Gérer la promotion des ventes et l'animation commerciale au sein du point de vente (responsable de magasin B)

- Déterminer les moyens et/ou outils en vue de mettre en œuvre la politique de promotion / communication
- Evaluer la rentabilité et l'efficacité des actions de promotion / communication réalisées
- Contrôler la mise en œuvre des services internes et externes

Participer à la gestion des ressources humaines du point de vente (responsable de magasin A)

- Identifier les nouvelles compétences dont aurait besoin le point de vente
- Participer au recrutement et à l'intégration d'un nouveau venu après en avoir obtenu l'aval
- Déceler les besoins en compétences du personnel de vente en poste
- Identifier les capacités des collaborateurs affectés à la vente à mettre en œuvre les compétences requises par leur emploi
- Proposer le plan de formation du personnel de vente
- Transmettre des compétences
- Participer au licenciement d'un salarié

Participer à la gestion des ressources humaines du point de vente (responsable de magasin B)

- Organiser ou contrôler des actions de formation internes ou externes

Gérer l'organisation du travail en fonction des emplois disponibles (responsable de magasin A)

- Elaborer et contrôler la mise en œuvre des différents plannings (activités, congés, ...)
- Ajuster les plannings, selon les effectifs, les compétences du personnel, l'activité, les événements, ...
- Répartir les tâches et activités auprès du personnel dans la mise en œuvre de l'organisation du magasin

- Déléguer et contrôler la réalisation d'activités
 - Identifier les collaborateurs capables d'occuper des emplois autres que les leurs
- Gérer l'organisation du travail en fonction des emplois disponibles (responsable de magasin B)**
- Identifier le besoin et proposer de faire appel à des ressources temporaires extérieures
- Encadrer le personnel du point de vente (responsable de magasin A & B)**
- Animer une réunion ou organiser des moments où restituer des informations aux membres du personnel
 - Communiquer des notes d'information, des consignes, des procédures au personnel de façon claire et concise
 - Faire partager son point de vue, convaincre, effectuer des arbitrages, ...
 - Créer un environnement professionnel permettant la motivation du personnel
 - Réaliser des entretiens individuels d'appréciation, professionnels, annuels, ...
 - Favoriser la performance du personnel (définir, mesurer et adapter les objectifs)
 - Gérer les conflits interpersonnels
- Appliquer les obligations légales (responsable de magasin A & B)**
- Faire respecter les consignes en matière de conditions de travail et de sécurité
 - Faire respecter les consignes légales en matière de communication, d'affichage obligatoire
- Gérer l'organisation du point de vente (responsable de magasin A)**
- Mettre en place une organisation du travail cohérente et pertinente
 - Organiser le rangement, le classement, le stockage, les flux physiques des ouvrages et autres produits
 - Contrôler l'ensemble des espaces du point de vente pour qu'ils soient des lieux de vie, accueillants, propres et sécurisés, ainsi que le bon fonctionnement des moyens, outils nécessaires à la vente (caisse, anti-vol ...)
 - Contrôler l'ensemble de la signalétique : de la PLV, de l'information du magasin ...
 - Organiser et contrôler la réalisation d'inventaire
- Gérer l'organisation du point de vente (responsable de magasin B)**
- Participer à la mise en place d'un projet d'aménagement, de rénovation du magasin
- Maîtriser les règles de gestion budgétaires, et appliquer les règles comptables et financières du point de vente (RMA)**
- Appliquer ou faire appliquer les conditions générales de vente
 - Etablir et suivre mensuellement les budgets d'achat et de vente prévisionnels par domaine (livres, disques, multimédia, ...)
 - S'informer du suivi comptable client et fournisseur
 - Suivre les principaux postes du bilan et du compte de résultats du magasin
 - Suivre des tableaux de bord pour suivre et analyser des indicateurs pertinents avec les collaborateurs (exemples : marge, niveau de stock et plus particulièrement le stock âgé, le taux de rotation par domaine, ...)
 - Identifier les événements ou situations exceptionnelles qui justifient les réalisations mensuelles et expliquer ces informations aux collaborateurs
 - Contrôler et interpréter les résultats de l'inventaire
 - Appliquer des remises dans le respect de la législation en vigueur
- Maîtriser les règles de gestion budgétaires, et appliquer les règles comptables et financières du point de vente (RMB)**
- Elaborer des tableaux de bord pour suivre et analyser des indicateurs pertinents avec les collaborateurs (exemples la marge, le niveau de stock pour chaque secteur du point de vente et plus particulièrement le stock âgé, le taux de rotation par domaine, ...)
 - Ajuster les différents budgets mensuels à partir de l'analyse des différents tableaux de bord et/ou proposer des plans d'actions correctifs
 - Identifier les événements ou situations exceptionnelles qui justifient les réalisations mensuelles et expliquer ces informations aux gestionnaires de rayon (B), voire aux collaborateurs

Aptitudes majeures

Le responsable de secteur doit être capable de :

- Identifier les limites de ses compétences et à faire appel à une autre personne
- Mesurer les conséquences et les enjeux de ses décisions de gestion
- Anticiper des situations problématiques par une analyse de signes précurseurs (clients comme auprès des collaborateurs)
- Négocier

Le responsable du point de vente (A) doit être capable de :

- Dynamiser ses collaborateurs et demeurer disponible pour répondre à leurs sollicitations
- Réaliser des arbitrages sans nuire au climat social et prendre des décisions rapidement
- Adapter son mode de management et gérer la performance de son personnel
- Nouer des partenariats avec des acteurs externes au point de vente
- Maîtriser les systèmes d'information internes ou externes

Le responsable du point de vente (B) doit être capable de :

- Collecter et interpréter des informations tant internes qu'externes afin d'ajuster la stratégie commerciale

Principaux savoirs liés au métier

Principales connaissances pour le gestionnaire de rayon(s) (A) :

- Les connaissances en gestion commerciale (les taux de remise, l'échéance, calcul de prix ...)
- Les caractéristiques des principaux fournisseurs référencés, leurs spécialités
- Les règles de négociation avec les représentants
- Les contraintes des achats à l'importation: délais de livraison, procédures ...
- Les principaux média pertinents sur l'activité (émission TV, radio, presse spécialisée, ...)
- Les caractéristiques des principaux concurrents locaux sur son domaine

Principales connaissances pour le gestionnaire de rayon(s) (B) et le responsable de secteur :

- Les bases sur la législation sociale, le droit du travail, la convention collective
- Les descriptions des missions et compétences des vendeurs
- Les bases fondamentales en pédagogie en vue de transférer des compétences, intégrer un nouveau venu

Principales connaissances complémentaires pour le responsable de magasin (A et B) :

- La zone de chalandise et l'environnement concurrentiel du point de vente
- La typologie de la clientèle
- Les éléments d'une politique commerciale
- Les décideurs dans le domaine de l'édition et de la distribution
- Le poids et les spécificités des différents domaines de vente du magasin
- La presse spécialisée
- Les conditions commerciales des éditeurs et distributeurs
- Les règles de sécurité des biens et des personnes
- Les documents administratifs en vigueur
- Les règles en communication écrite et orale
- Les règles de gestion budgétaire et de suivi financier (budget d'achat, historique des ventes, tableau de bord, taux rotation, impact sur trésorerie, ...)
- Les fournisseurs des livres étrangers
- Les conditions commerciales des éditeurs et distributeurs

Conditions particulières d'exercice du métier

L'exercice de l'activité de responsable de point de vente (B) se fait en magasin traditionnel ou spécialisé. Ce métier s'exerce à un niveau de responsabilité variable selon l'importance de la surface de vente et le type de structure de l'entreprise. Ces critères définissent par ailleurs, le nombre de personnes (gestionnaires de rayon (B) et vendeurs) qui seront sous la responsabilité du responsable de magasin (B). Il nécessite également des compétences tant managériales qu'en gestion.

Profil d'accès au métier – connaissance -

Ce métier est le plus souvent accessible après une expérience dans la distribution comme gestionnaire de rayon, responsable de secteur, voire responsable de magasin (A), à partir d'un niveau III.

Observations et remarques supplémentaires

Le responsable de magasin (B) ou de librairie peut dépendre d'un directeur ou directement du dirigeant du point de vente ou de la Librairie. Le responsable de point de vente (B) peut bénéficier de services centraux en matière de politique commerciale, d'achats, de gestion comptable et financière, et / ou de gestion des ressources humaines, ...

Fiche métier de la Branche Librairie

Directeur de magasin (A)

Appellations possibles du métier

Directeur de magasin ou de librairie

Description générale du métier

Le Directeur (A) dirige un magasin lié à une structure centrale (groupe, coopérative, franchise, ...), sous la responsabilité du propriétaire du magasin ou de tout autre responsable hiérarchique selon l'organisation de la structure d'appartenance. Il met en œuvre la politique commerciale, sociale et financière du magasin selon la stratégie définie et dans le respect des réglementations en vigueur. Il assure la promotion de l'image de marque du magasin. Il coordonne, gère et optimise l'activité, et en contrôle la gestion quotidienne. Il favorise l'atteinte ou l'ajustement des objectifs commerciaux et économiques, aux fins de rentabilité, tout en optimisant l'ensemble des ressources et négocie l'attribution des ressources y compris supplémentaires si nécessaire.

Responsabilité hiérarchique ou encadrement

Le Directeur de magasin (A) assure une responsabilité hiérarchique à l'égard d'un ou plusieurs responsables de secteur (eux-mêmes responsables hiérarchiques de gestionnaires de rayon (B)), selon la taille du magasin ou de sa configuration, il exerce également une responsabilité sur les services annexes du magasin qui lui sont rattachés, hormis les services relevant d'une fonction centralisée (comptabilité, administratif, ...)

Activités exhaustives du métier

Contribuer à mettre en œuvre la stratégie du point de vente (responsable de magasin A)

- Identifier, répertorier et analyser les informations sur le secteur et ses acteurs (édition, distribution, média, politique, institutionnel, ...)
- Mettre en œuvre une veille permanente et être à l'écoute des clients par rapport à la concurrence
- Déterminer les marges dans les secteurs périphériques du magasin (disque, multimédia, papeterie, loisirs créatifs, ...)
- Interpréter l'ensemble des événements et informations en vue de définir ou ajuster un assortiment pertinent pour chaque domaine dans le point de vente
- Proposer d'ajuster la stratégie commerciale en fonction des ressources disponibles et soumettre pour approbation
- Décliner la stratégie en plan d'actions et soumettre le plan d'actions pour approbation
- Identifier les enjeux et les risques liés aux décisions prises
- Expliciter la stratégie pour faire partager son point de vue, et convaincre les collaborateurs
- Mobiliser et impliquer l'ensemble du personnel du point de vente autour de la stratégie définie et d'objectifs communs
- Négocier avec un représentant une opération non proposée par le représentant dans les limites du budget alloué

Contribuer à mettre en œuvre la stratégie du point de vente (responsable de magasin B)

- Identifier, répertorier et analyser les informations sur le secteur et ses acteurs (édition, distribution, média, politique, institutionnel, ...), sur les nouvelles modalités de vente, d'organisation de travail au sein du point de vente, ...
- Analyser et synthétiser les données (concurrence, commercialité, environnement, culture ...)
- Formaliser les principes et choix qui président à l'élaboration de la stratégie commerciale et les présenter à la direction
- Décliner la stratégie en plan d'actions ou projets et identifier les moyens supplémentaires à mettre en œuvre en vue d'appliquer la stratégie et soumettre le plan d'actions pour approbation

Contribuer à définir et mettre en œuvre la stratégie du magasin (Directeur A)

- Analyser les données économiques, financières et sociales en vue de suivre l'évolution du magasin
- Ajuster la politique commerciale si nécessaire, selon les données observées et négocier les moyens de cet ajustement
- Décliner la stratégie en plan d'actions (projets) et les répartir auprès des acteurs concernés (resp. de secteur, ...)

Gérer la promotion des ventes et l'animation commerciale au sein du point de vente (responsable de magasin A)

- Promouvoir l'image du point de vente auprès des clients par rapport à la concurrence
- Véhiculer une bonne image commerciale localement
- Définir et appliquer la mise en place du merchandising (implantation, signalétique, PLV)
- Identifier les priorités en matière de création d'événements et élaborer un planning d'animation de ces événements
- Organiser ou contrôler l'organisation, la cohérence, la pertinence d'un événement tant en interne qu'en externe
- Proposer des partenariats avec des acteurs externes au point de vente

Gérer la promotion des ventes et l'animation commerciale au sein du point de vente (responsable de magasin B)

- Déterminer les moyens et/ou outils en vue de mettre en œuvre la politique de promotion / communication
- Evaluer la rentabilité et l'efficacité des actions de promotion / communication réalisées
- Contrôler la mise en œuvre des services internes et externes

Gérer la promotion des ventes et l'animation commerciale au sein du point de vente (Directeur A)

- Promouvoir l'image du point de vente auprès des acteurs externes notamment par rapport à la concurrence
- Organiser et contrôler la mise en œuvre des services internes
- Créer des partenariats avec des acteurs externes au magasin
- Gérer la représentativité du magasin auprès des institutions locales

Participer à la gestion des ressources humaines du point de vente (responsable de magasin A)

- Identifier les nouvelles compétences dont aurait besoin le point de vente
- Participer au recrutement et à l'intégration d'un nouveau venu après en avoir obtenu l'aval
- Déceler les besoins en compétences du personnel de vente en poste
- Identifier les capacités des collaborateurs affectés à la vente à mettre en œuvre les compétences requises par leur emploi
- Proposer le plan de formation du personnel de vente
- Transmettre des compétences
- Participer au licenciement d'un salarié

Participer à la gestion des ressources humaines du point de vente (responsable de magasin B)

- Organiser ou contrôler des actions de formation internes ou externes

Participer à la gestion des ressources humaines du point de vente (Directeur A)

- Contrôler la mise en œuvre des actions de formation, y compris financièrement
- Présider éventuellement les instances représentatives du personnel selon le niveau de délégation

Gérer l'organisation du travail en fonction des emplois disponibles (Responsable de magasin A)

- Elaborer et contrôler la mise en œuvre des différents plannings (activités, congés, ...)
- Ajuster les plannings, selon les effectifs, les compétences du personnel, l'activité, les événements,...
- Répartir les tâches et activités auprès du personnel dans la mise en œuvre de l'organisation du magasin
- Déléguer et contrôler la réalisation d'activités
- Identifier les collaborateurs capables d'occuper des emplois autres que les leurs

Gérer l'organisation du travail en fonction des emplois disponibles (Responsable de magasin B)

- Identifier le besoin et proposer de faire appel à des ressources temporaires extérieures

Gérer l'organisation du travail en fonction des emplois disponibles (Directeur A)

- Contrôler la mise en œuvre des différents plannings (activités, congés, ...)
- Contrôler les plannings et ajuster si nécessaire les effectifs liés à l'activité de vente (compétences, activité, événements)
- Identifier et gérer les responsables capables d'occuper des emplois autres que les leurs

Encadrer le personnel du point de vente (Responsable de magasin A & B)

- Animer une réunion ou organiser des moments où restituer des informations aux membres du personnel
- Communiquer des notes d'information, des consignes, des procédures au personnel de façon claire et concise
- Faire partager son point de vue, convaincre, effectuer des arbitrages, ...
- Créer un environnement professionnel permettant la motivation du personnel
- Réaliser des entretiens individuels d'appréciation, professionnels, annuels, ...
- Favoriser la performance du personnel (définir, mesurer et adapter les objectifs)
- Gérer les conflits interpersonnels

Encadrer le personnel du magasin (Directeur de magasin A)

- Formaliser et transmettre des notes d'information, des consignes, des procédures au personnel de façon claire et concise

Appliquer les obligations légales (Responsable de magasin A & B et Directeur de magasin A & B)

- Faire respecter les consignes en matière de conditions de travail et de sécurité
- Faire respecter les consignes légales en matière de communication, d'affichage obligatoire

Gérer l'organisation du point de vente (responsable de magasin A)

- Mettre en place une organisation du travail cohérente et pertinente
- Organiser le rangement, le classement, le stockage, les flux physiques des ouvrages et autres produits
- Contrôler l'ensemble des espaces du point de vente pour qu'ils soient des lieux de vie, accueillants, propres et sécurisés, ainsi que le bon fonctionnement des moyens, outils nécessaires à la vente (caisse, anti-vol ...)
- Contrôler l'ensemble de la signalétique : de la PLV, de l'information du magasin ...
- Organiser et contrôler la réalisation d'inventaire

Gérer l'organisation du point de vente (responsable de magasin B)

- Participer à la mise en place d'un projet d'aménagement, de rénovation du magasin

Gérer l'organisation du point de vente (Directeur A)

- Contrôler la mise en place d'une organisation du travail cohérente et pertinente
- Contrôler le rangement, le classement, le stockage, les flux physiques des ouvrages et autres produits
- Proposer et contrôler éventuellement la mise en œuvre d'un projet d'aménagement, de rénovation du magasin
- Contrôler la réalisation d'inventaire

Maîtriser les règles de gestion budgétaires, et appliquer les règles comptables et financières du point de vente (RMA)

- Appliquer ou faire appliquer les conditions générales de vente
- Etablir et suivre mensuellement les budgets d'achat et de vente prévisionnels par domaine (livres, disques, multimédia, ...)
- S'informer du suivi comptable client et fournisseur
- Suivre les principaux postes du bilan et du compte de résultats du magasin
- Suivre des tableaux de bord pour suivre et analyser des indicateurs pertinents avec les collaborateurs (exemples : marge, niveau de stock et plus particulièrement le stock âgé, le taux de rotation par domaine, ...)
- Identifier les événements ou situations exceptionnelles qui justifient les réalisations mensuelles et expliquer ces informations aux collaborateurs
- Contrôler et interpréter les résultats de l'inventaire
- Appliquer des remises dans le respect de la législation en vigueur

Maîtriser les règles de gestion budgétaires, et appliquer les règles comptables et financières du point de vente (RMB)

- Elaborer des tableaux de bord pour suivre et analyser des indicateurs pertinents avec les collaborateurs (exemples la marge, le niveau de stock pour chaque secteur du point de vente et plus particulièrement le stock âgé, le taux de rotation par domaine, ...)
- Ajuster les différents budgets mensuels à partir de l'analyse des différents tableaux de bord et/ou proposer des plans d'actions correctifs
- Identifier les événements ou situations exceptionnelles qui justifient les réalisations mensuelles et expliquer ces informations aux gestionnaires de rayon (B), voire aux collaborateurs

Maîtriser les règles de gestion budgétaires et appliquer les règles comptables et financières du magasin (Dir. A)

- Contrôler l'application des conditions générales de vente
- Contrôler les budgets d'achat et de vente prévisionnels par domaine (livres, disques, multimédia, ...)
- Assurer le suivi comptable clients et fournisseurs
- Contrôler les tableaux de bord pour suivre et analyser des indicateurs pertinents
- Ajuster les différents budgets mensuels selon l'analyse des tableaux de bord et proposer des plans d'actions correctifs
- Contrôler l'application des remises dans le respect de la législation en vigueur

Aptitudes majeures

Le responsable de secteur doit être capable de :

- Identifier les limites de ses compétences et à faire appel à une autre personne
- Mesurer les conséquences et les enjeux de ses décisions de gestion
- Anticiper des situations problématiques par une analyse de signes précurseurs (clients comme auprès des collaborateurs)
- Négocier

Le responsable du point de vente (A) doit être capable de :

- Dynamiser ses collaborateurs et demeurer disponible pour répondre à leurs sollicitations
- Réaliser des arbitrages sans nuire au climat social et prendre des décisions rapidement
- Adapter son mode de management et gérer la performance de son personnel
- Nouer des partenariats avec des acteurs externes au point de vente
- Maîtriser les systèmes d'information internes ou externes

Le responsable du point de vente (B) doit être capable de :

- Collecter et interpréter des informations tant internes qu'externes afin d'ajuster la stratégie commerciale

Le Directeur de magasin (A) doit être capable de :

- Anticiper des événements à même d'influencer le fonctionnement du magasin et réagir à bon escient

Principaux savoirs liés au métier

Principales connaissances pour le gestionnaire de rayon(s) (A) :

- Les connaissances en gestion commerciale (les taux de remise, l'échéance, calcul de prix ...)
- Les caractéristiques des principaux fournisseurs référencés, leurs spécialités
- Les règles de négociation avec les représentants
- Les contraintes des achats à l'importation: délais de livraison, procédures ...
- Les principaux média pertinents sur l'activité (émission TV, radio, presse spécialisée, ...)
- Les caractéristiques des principaux concurrents locaux sur son domaine

Principales connaissances pour le gestionnaire de rayon(s) (B) et le responsable de secteur

- Les bases sur la législation sociale, le droit du travail, la convention collective
- Les descriptions des missions et compétences des vendeurs
- Les bases fondamentales en pédagogie en vue de transférer des compétences, intégrer un nouveau venu

Principales connaissances complémentaires pour le responsable de magasin (A et B) :

- La zone de chalandise et l'environnement concurrentiel du point de vente
- La typologie de la clientèle
- Les éléments d'une politique commerciale
- Les décideurs dans le domaine de l'édition et de la distribution
- Le poids et les spécificités des différents domaines de vente du magasin
- La presse spécialisée
- Les conditions commerciales des éditeurs et distributeurs
- Les règles de sécurité des biens et des personnes
- Les documents administratifs en vigueur
- Les règles en communication écrite et orale
- Les règles de gestion budgétaire et de suivi financier (budget achat, historique ventes, tab. de bord, tx rotation, impact trésorerie)
- Les fournisseurs des livres étrangers
- Les conditions commerciales des éditeurs et distributeurs

Principales connaissances complémentaires pour le directeur de magasin (A)

- L'environnement culturel, politique, institutionnel, média ...

Conditions particulières d'exercice du métier

L'exercice de l'activité de directeur de magasin (A) se fait en magasin traditionnel ou spécialisé en rattachement à une structure centrale (groupe, coopérative, franchise, ...). Ce métier s'exerce à un niveau de responsabilité variable selon l'importance de la surface de vente et le type de structure de l'entreprise et de la délégation de pouvoir consentie par la structure d'appartenance. Il nécessite des compétences tant managériales que sur le plan de la gestion.

Profil d'accès au métier – connaissance -

Ce métier directeur de magasin (A) est le plus souvent accessible à partir d'un niveau II, après une expérience comme gestionnaire de rayon (B), responsable de secteur voire responsable de magasin (A et B). Le recrutement peut être direct, à partir de formations supérieures commerciales ou de gestion, et complétées par un stage d'adaptation.

Observations et remarques supplémentaires

Le directeur de magasin (A) peut dépendre d'un directeur régional ou toute autre responsable hiérarchique selon l'organisation de la structure de rattachement du point de vente. Le directeur de magasin (A) bénéficie ainsi de l'appui de services centraux lui permettant de déléguer des travaux relatifs aux démarches commerciales, aux achats, à la gestion comptable et financière, et / ou à la gestion des ressources humaines, ...

Fiche métier de la Branche Librairie

Directeur de magasin (B)

Appellations possibles du métier

Directeur de magasin ou de librairie

Description générale du métier

Le Directeur de magasin (B) dirige un magasin, sous la responsabilité du propriétaire du magasin ou de tout autre responsable hiérarchique selon que la librairie fait partie d'un groupe ou non. Il met en œuvre la politique commerciale, sociale et financière du magasin selon la stratégie définie ou qu'il a négociée et dans le respect des réglementations en vigueur. Il assure la promotion de l'image de marque du magasin. Il coordonne, gère et optimise l'activité, et en contrôle la gestion quotidienne. Il favorise l'atteinte ou l'ajustement des objectifs commerciaux et économiques, aux fins de rentabilité, tout en optimisant l'ensemble des ressources et négocie l'attribution des ressources y compris supplémentaires si nécessaire.

Responsabilité hiérarchique ou encadrement

Le Directeur de magasin (B) assure une responsabilité hiérarchique à l'égard d'un ou plusieurs responsables de secteur ou gestionnaires de rayon (B) selon la taille du magasin ou de sa configuration. Ainsi il peut également encadrer un responsable de magasin (B). Il exerce une responsabilité sur l'ensemble du personnel, ainsi que sur les services annexes du magasin (comptabilité, administratif, ...)

Activités exhaustives du métier

Contribuer à mettre en œuvre la stratégie du point de vente (Responsable de magasin A)

- Identifier, répertorier et analyser les informations sur le secteur et ses acteurs (édition, distribution, média, politique, institutionnel, ...)
- Mettre en œuvre une veille permanente et être à l'écoute des clients par rapport à la concurrence
- Déterminer les marges dans les secteurs périphériques du magasin (disque, multimédia, papeterie, loisirs créatifs, ...)
- Interpréter l'ensemble des événements et informations en vue de définir ou ajuster un assortiment pertinent pour chaque domaine dans le point de vente
- Proposer d'ajuster la stratégie commerciale en fonction des ressources disponibles et soumettre pour approbation
- Décliner la stratégie en plan d'actions et soumettre le plan d'actions pour approbation
- Identifier les enjeux et les risques liés aux décisions prises
- Expliciter la stratégie pour faire partager son point de vue, et convaincre les collaborateurs
- Mobiliser et impliquer l'ensemble du personnel du point de vente autour de la stratégie définie et d'objectifs communs
- Négocier avec un représentant une opération non proposée par le représentant dans les limites du budget alloué

Contribuer à mettre en œuvre la stratégie du point de vente (responsable de magasin B)

- Identifier, répertorier et analyser les informations sur le secteur et ses acteurs (édition, distribution, média, politique, institutionnel, ...), sur les nouvelles modalités de vente, d'organisation de travail au sein du point de vente, ...
- Analyser et synthétiser les données (concurrence, commercialité, environnement, culture ...)
- Formaliser les principes et choix qui président à l'élaboration de la stratégie commerciale et les présenter à la direction
- Décliner la stratégie en plan d'actions ou projets et identifier les moyens supplémentaires à mettre en œuvre en vue d'appliquer la stratégie et soumettre le plan d'actions pour approbation

Contribuer à définir et mettre en œuvre la stratégie du magasin (Directeur A)

- Analyser les données économiques, financières et sociales en vue de suivre l'évolution du magasin
- Ajuster la politique commerciale si nécessaire, selon les données observées et négocier les moyens de cet ajustement
- Décliner la stratégie en plan d'actions (projets) et les répartir auprès des acteurs concernés (resp. de secteur, ...)

Contribuer à définir et mettre en œuvre la stratégie du magasin (Directeur B)

- Analyser et synthétiser les données économiques, financières et sociales en vue de suivre l'évolution du magasin
- Décliner la stratégie en plan d'actions (projets) et les répartir auprès des acteurs concernés (resp de magasin, de secteur)

Gérer la promotion des ventes et l'animation commerciale au sein du point de vente (Responsable de magasin A)

- Promouvoir l'image du point de vente auprès des clients par rapport à la concurrence
- Véhiculer une bonne image commerciale localement
- Définir et appliquer la mise en place du merchandising (implantation, signalétique, PLV)
- Identifier les priorités en matière de création d'événements et élaborer un planning d'animation de ces événements
- Organiser ou contrôler l'organisation, la cohérence, la pertinence d'un événement tant en interne qu'en externe
- Proposer des partenariats avec des acteurs externes au point de vente

Gérer la promotion des ventes et l'animation commerciale au sein du point de vente (Responsable de magasin B)

- Déterminer les moyens et/ou outils en vue de mettre en œuvre la politique de promotion / communication
- Evaluer la rentabilité et l'efficacité des actions de promotion / communication réalisées
- Contrôler la mise en œuvre des services internes et externes

Gérer la promotion des ventes et l'animation commerciale au sein du point de vente (Directeur A)

- Promouvoir l'image du point de vente auprès des acteurs externes notamment par rapport à la concurrence
- Organiser et contrôler la mise en œuvre des services internes
- Créer des partenariats avec des acteurs externes au magasin
- Gérer la représentativité du magasin auprès des institutions locales

Gérer la promotion des ventes et l'animation commerciale au sein du point de vente (Directeur B)

- Organiser et contrôler la mise en œuvre des services internes et externes

Participer à la gestion des ressources humaines du point de vente (Responsable de magasin A)

- Identifier les nouvelles compétences dont aurait besoin le point de vente
- Participer au recrutement et à l'intégration d'un nouveau venu après en avoir obtenu l'aval
- Déceler les besoins en compétences du personnel de vente en poste
- Identifier les capacités des collaborateurs affectés à la vente à mettre en œuvre les compétences requises par leur emploi
- Proposer le plan de formation du personnel de vente
- Transmettre des compétences
- Participer au licenciement d'un salarié

Participer à la gestion des ressources humaines du point de vente (Responsable de magasin B)

- Organiser ou contrôler des actions de formation internes ou externes

Participer à la gestion des ressources humaines du point de vente (Directeur A & B)

- Contrôler la mise en œuvre des actions de formation, y compris financièrement
- Présider éventuellement les instances représentatives du personnel selon le niveau de délégation

Gérer l'organisation du travail en fonction des emplois disponibles (Responsable de magasin A)

- Elaborer et contrôler la mise en œuvre des différents plannings (activités, congés, ...)
- Ajuster les plannings, selon les effectifs, les compétences du personnel, l'activité, les événements,...
- Répartir les tâches et activités auprès du personnel dans la mise en œuvre de l'organisation du magasin
- Déléguer et contrôler la réalisation d'activités
- Identifier les collaborateurs capables d'occuper des emplois autres que les leurs

Gérer l'organisation du travail en fonction des emplois disponibles (Responsable de magasin B)

- Identifier le besoin et proposer de faire appel à des ressources temporaires extérieures

Gérer l'organisation du travail en fonction des emplois disponibles (Directeur A)

- Contrôler la mise en œuvre des différents plannings (activités, congés, ...)
- Contrôler les plannings et ajuster si nécessaire les effectifs liés à l'activité de vente (compétences, activité, événements)
- Identifier et gérer les responsables capables d'occuper des emplois autres que les leurs

Gérer l'organisation du travail en fonction des emplois disponibles (Directeur B)

- Contrôler les plannings et ajuster si nécessaire les effectifs (compétences du personnel, l'activité, les événements,...)

Encadrer le personnel du point de vente (Responsable de magasin A & B)

- Animer une réunion ou organiser des moments où restituer des informations aux membres du personnel
- Communiquer des notes d'information, des consignes, des procédures au personnel de façon claire et concise
- Faire partager son point de vue, convaincre, effectuer des arbitrages, ...
- Créer un environnement professionnel permettant la motivation du personnel
- Réaliser des entretiens individuels d'appréciation, professionnels, annuels, ...
- Favoriser la performance du personnel (définir, mesurer et adapter les objectifs)
- Gérer les conflits interpersonnels

Encadrer le personnel du magasin (Directeur de magasin A)

- Formaliser et transmettre des notes d'information, des consignes, des procédures au personnel de façon claire et concise

Appliquer les obligations légales (Responsable de magasin B et Directeur de magasin A)

- Faire respecter les consignes en matière de conditions de travail et de sécurité
- Faire respecter les consignes légales en matière de communication, d'affichage obligatoire

Gérer l'organisation du point de vente (Responsable de magasin A)

- Mettre en place une organisation du travail cohérente et pertinente
- Organiser le rangement, le classement, le stockage, les flux physiques des ouvrages et autres produits
- Contrôler l'ensemble des espaces du point de vente pour qu'ils soient des lieux de vie, accueillants, propres et sécurisés, ainsi que le bon fonctionnement des moyens, outils nécessaires à la vente (caisse, anti-vol ...)
- Contrôler l'ensemble de la signalétique : de la PLV, de l'information du magasin ...
- Organiser et contrôler la réalisation d'inventaire

Gérer l'organisation du point de vente (Responsable de magasin B)

- Participer à la mise en place d'un projet d'aménagement, de rénovation du magasin

Gérer l'organisation du point de vente (Directeur A & B)

- Contrôler la mise en place d'une organisation du travail cohérente et pertinente
- Contrôler le rangement, le classement, le stockage, les flux physiques des ouvrages et autres produits
- Proposer et contrôler éventuellement la mise en œuvre d'un projet d'aménagement, de rénovation du magasin
- Contrôler la réalisation d'inventaire

Maîtriser les règles de gestion budgétaires, et appliquer les règles comptables et financières du point de vente (RMA)

- Appliquer ou faire appliquer les conditions générales de vente
- Etablir et suivre mensuellement les budgets d'achat et de vente prévisionnels par domaine (livres, disques, multimédia, ...)
- S'informer du suivi comptable client et fournisseur
- Suivre les principaux postes du bilan et du compte de résultats du magasin
- Suivre des tableaux de bord pour suivre et analyser des indicateurs pertinents avec les collaborateurs (exemples : marge, niveau de stock et plus particulièrement le stock âgé, le taux de rotation par domaine, ...)
- Identifier les événements ou situations exceptionnelles qui justifient les réalisations mensuelles et expliquer ces informations aux collaborateurs
- Contrôler et interpréter les résultats de l'inventaire
- Appliquer des remises dans le respect de la législation en vigueur

Maîtriser les règles de gestion budgétaires, et appliquer les règles comptables et financières du point de vente (RMB)

- Elaborer des tableaux de bord pour suivre et analyser des indicateurs pertinents avec les collaborateurs (exemples la marge, le niveau de stock pour chaque secteur du point de vente et plus particulièrement le stock âgé, le taux de rotation par domaine, ...)
- Ajuster les différents budgets mensuels à partir de l'analyse des différents tableaux de bord et/ou proposer des plans d'actions correctifs
- Identifier les événements ou situations exceptionnelles qui justifient les réalisations mensuelles et expliquer ces informations aux gestionnaires de rayon (B), voire aux collaborateurs

Maîtriser les règles de gestion budgétaires et appliquer les règles comptables et financières du magasin (Dir. A)

- Contrôler l'application des conditions générales de vente
- Contrôler les budgets d'achat et de vente prévisionnels par domaine (livres, disques, multimédia, ...)
- Assurer le suivi comptable clients et fournisseurs
- Contrôler les tableaux de bord pour suivre et analyser des indicateurs pertinents
- Ajuster les différents budgets mensuels selon l'analyse des tableaux de bord et proposer des plans d'actions correctifs
- Contrôler l'application des remises dans le respect de la législation en vigueur

Définir les règles de gestion budgétaires, comptables et financières du magasin (Directeur B)

- Etablir et contrôler les budgets d'achat et de vente prévisionnels par domaine (livres, disques, multimédia, ...)
- Contrôler le suivi comptable clients et fournisseurs
- Contrôler la réalisation de tableaux de bord pour suivre et analyser des indicateurs pertinents, les réaliser si nécessaire
- Ajuster les différents budgets mensuels à partir de l'analyse des différents tableaux de bord et concevoir des plans d'actions correctifs

Aptitudes majeures**Le responsable de secteur doit être capable de :**

- Identifier les limites de ses compétences et à faire appel à une autre personne
- Mesurer les conséquences et les enjeux de ses décisions de gestion
- Anticiper des situations problématiques par une analyse de signes précurseurs (clients comme auprès des collaborateurs)
- Négociateur

Le responsable de magasin (B) doit être capable de :

- Dynamiser ses collaborateurs et demeurer disponible pour répondre à leurs sollicitations
- Réaliser des arbitrages sans nuire au climat social et prendre des décisions rapidement
- Adapter son mode de management et gérer la performance de son personnel
- Nouer des partenariats avec des acteurs externes au point de vente
- Maîtriser les systèmes d'information internes ou externes
- Collecter et interpréter des informations tant internes qu'externes afin d'ajuster la stratégie commerciale

Le Directeur de magasin (A et B) doit être capable de :

- Anticiper des événements à même d'influencer le fonctionnement du magasin et réagir à bon escient

Principaux savoirs liés au métier**Principales connaissances pour le gestionnaire de rayon(s) (A) :**

- Les connaissances en gestion commerciale (les taux de remise, l'échéance, calcul de prix ...)
- Les caractéristiques des principaux fournisseurs référencés, leurs spécialités
- Les règles de négociation avec les représentants
- Les contraintes des achats à l'importation: délais de livraison, procédures ...
- Les principaux média pertinents sur l'activité (émission TV, radio, presse spécialisée, ...)
- Les caractéristiques des principaux concurrents locaux sur son domaine

Principales connaissances pour le gestionnaire de rayon(s) (B) et le responsable de secteur

- Les bases sur la législation sociale, le droit du travail, la convention collective
- Les descriptions des missions et compétences des vendeurs
- Les bases fondamentales en pédagogie en vue de transférer des compétences, intégrer un nouveau venu

Principales connaissances pour le responsable de magasin (A et B)

- La zone de chalandise et l'environnement concurrentiel du point de vente
- La typologie de la clientèle
- Les éléments d'une politique commerciale
- Les décideurs dans le domaine de l'édition et de la distribution
- Le poids et les spécificités des différents domaines de vente du magasin
- La presse spécialisée
- Les conditions commerciales des éditeurs et distributeurs
- Les règles de sécurité des biens et des personnes
- Les documents administratifs en vigueur
- Les règles en communication écrite et orale
- Les règles de gestion budgétaire et de suivi financier (budget d'achat, historique des ventes, tableau de bord, taux rotation, impact sur trésorerie, ...)
- Les fournisseurs des livres étrangers
- Les conditions commerciales des éditeurs et distributeurs

Principales connaissances complémentaires pour le directeur de magasin (A et B)

- L'environnement culturel, politique, institutionnel, média ...

Conditions particulières d'exercice du métier

L'exercice de l'activité de directeur de magasin (B) se fait en magasin traditionnel ou spécialisé. Ce métier s'exerce à un niveau de responsabilité variable selon l'importance de la surface de vente et le type de structure de l'entreprise et de sa délégation de pouvoir. Le magasin peut appartenir ou non à une structure centrale. Pour autant les services annexes (comptabilité, administratif, ...) sont rattachés directement au point de vente.

Il nécessite des compétences tant managériales que sur le plan de la gestion.

Profil d'accès au métier – connaissance -

Ce métier est le plus souvent accessible à partir d'un niveau II, après une expérience comme gestionnaire de rayon (B), responsable de secteur, voire responsable de magasin (B) ou directeur (A). Le recrutement peut être direct, à partir de formations supérieures commerciales ou de gestion, et complétées par un stage d'adaptation.

Observations et remarques supplémentaires

Le directeur de magasin (B) peut dépendre d'un directeur régional ou directement du dirigeant de la Librairie, mais la gestion comptable et financière (et autre) est directement rattachée au point de vente.

Fiche métier de la Branche Librairie

Secrétaire - Comptable

Appellations possibles du métier

Secrétaire comptable

Description générale du métier

L'emploi de secrétaire – comptable consiste à intervenir sur le traitement d'opérations appliquées à la comptabilité (fournisseurs et clients), à l'administration du personnel ou encore à la gestion (imputations analytiques, budgétaires ...). L'emploi peut consister également à établir des déclarations fiscales et/ou sociales courantes (TVA, URSSAF, ...) et peut être amené à collecter des données de gestions (chiffres d'affaires, par domaine, ...). Le travail est effectué en respectant les normes comptables et vigueur tout en assurant une parfaite application de la législation en sollicitant leur responsable. L'exercice de l'emploi nécessite l'utilisation des systèmes informatisés et autres équipements informatiques notamment dans la réalisation de tâches administratives. L'emploi de secrétaire – comptable, notamment dans les points de vente de taille modeste, joue le rôle d'interface entre le magasin et les acteurs internes et externes (services centraux, clients, fournisseurs, organismes financiers, administrations, ...).

Responsabilité hiérarchique ou encadrement

L'emploi de secrétaire – comptable n'exerce aucune responsabilité hiérarchique

Activités exhaustives du métier

Assurer des tâches administratives liées à la gestion du personnel

- Tenir à jour les registres des personnels et autres registres réglementaires
- Collecter les éléments en vue de l'établissement de la paie
- Transmettre les éléments liés à la paie ou établir la paie selon l'organisation en vigueur
- Etablir les documents administratifs courants (certificat de travail, déclaration d'accident, ...) et les transmettre
- Participer à la gestion des plannings
- Effectuer les déclarations obligatoires dans le respect des délais

Gérer la comptabilité fournisseurs

- Rapprocher le bon de livraison avec la fiche de réception ou la facture
- Classer le "rapprochement" des bons de livraison et les fiches de réception en attente des factures correspondantes
- Classer les "rapprochements" selon les distributeurs
- Traiter les litiges
- Rapprocher les relevés "fin de mois" des fournisseurs avec les factures et avoirs
- Isoler le traitement comptable des factures pro forma
- Rapprocher les bons de retour avec les avoirs
- Assurer un suivi des retours ou litiges sur avoir
- Chiffrer le relevé mensuel par distributeur par nature : achat, retour, port, TVA, remise, échéances
- Emettre le bon à payer, le faire valider et l'enregistrer
- Effectuer le règlement à échéance
- Classer le relevé avec l'avis de règlement
- Relancer les fournisseurs

Gérer la comptabilité clients

- Enregistrer comptablement chaque facture (ou avoir) ainsi que les règlements de factures
- Relancer les clients en cas de non paiement ou de litige
- Impliquer un acteur (vendeur collectivité par exemple) dans le règlement des factures, les relances effectuées
- Appliquer la procédure en cas de contentieux
- Etablir les bordereaux de remise en banque (chèques, billets à ordre, lettres de change, ...)

Assurer des tâches de comptabilité générale

- Affecter correctement les investissements
- Contrôler et enregistrer les recettes du magasin
- Préparer et contrôler les caisses
- Effectuer les rapprochements bancaires
- Etablir éventuellement la TVA et la régler
- Préparer les principales déclarations fiscales
- Préparer les pièces et documents comptables pour effectuer le bilan

Gérer les frais généraux

- Evaluer ou recueillir les besoins en matière de consommables et de petits matériels
- Mettre en concurrence les différents fournisseurs de consommables
- Consolider les informations de façon synthétique pour permettre la négociation et la prise de décision avec les fournisseurs
- Etablir les bons de commande
- Contrôler les biens et services livrés par rapport à ceux commandés
- Vérifier la facture émise en fonction des engagements pris
- Enregistrer la facture et émettre le bon à payer pour signature
- Préparer les règlements selon le mode convenu
- Classer les pièces comptables

Assurer des tâches administratives de secrétariat

- Utiliser les principales fonctions d'un traitement de texte, d'un tableur
- Rédiger une lettre à partir de consignes dans le respect des règles élémentaires de présentation
- Organiser des rendez-vous, des entretiens selon les consignes ou les procédures en vigueur
- Dépouiller, trier et dispatcher le courrier
- Mettre en place et faire vivre un type de classement, d'archivage, ...
- Mettre à jour les documents administratifs standards
- Participer à l'organisation logistique et administrative des événements (notamment commerciaux)
- Concevoir un planning, un calendrier en vue de gérer des activités, des événements, ...
- Préparer administrativement l'inventaire

Aptitudes majeures

- Faire preuve de rigueur dans la réalisation de ses activités
- Rechercher de l'information en permanence
- Communiquer des informations financières fiables

Principales connaissances liées au métier

- Le circuit des produits appliqué à l'organisation du point de vente
- Les procédures et consignes internes
- Les flux de marchandises dans un point de vente et les procédures de réception et de retour
- Les principaux documents émanant de la réception (fiche réception, bon livraison, facture, bon retour, doc de dépôt ...)
- Les modalités de facturation, de retour, de réalisation d'avoir
- Les documents comptables et les procédures associées
- Les modalités de gestion des litiges selon les différents cas de figure
- Les modalités de traitement et de règlement des factures pro forma
- Les modalités de choix et de règlement du port
- Les postes de frais généraux
- Les principaux fournisseurs de consommables
- L'historique des frais généraux par nature pour les années passées
- Les modalités de règlement des fournisseurs (modes et délais)
- Les principaux interlocuteurs chez les fournisseurs
- Les bases de gestion commerciale (calcul de prix, ...)
- Le classement des pièces comptables en vigueur
- Les connaissances de base en informatique (matériel, principaux logiciels, traitement de texte, tableur, ...)
- Les principes de base en matière de communication téléphonique
- Les bases en matière de techniques de secrétariat

Conditions particulières d'exercice du métier**Profil d'accès au métier – connaissance -**

Le métier de secrétaire comptable est accessible à partir d'un niveau IV, pouvant être acquis en formation professionnelle continue, validé ou non par une démarche de Validation des Acquis de L'Expérience (VAE) ou encore par la possession d'un diplôme comme le Bac professionnel comptabilité.

Observations et remarques supplémentaires

Fiche métier de la Branche Librairie

Comptable (A)

Appellations possibles du métier

Comptable

Description générale du métier

L'emploi de comptable (A) consiste à intervenir sur tout ou partie des domaines de la comptabilité, de la paie, de la fiscalité, de la gestion. L'emploi de comptable (A) nécessite d'organiser, d'analyser et d'assurer l'enregistrement des flux économiques de l'entreprise conformément à la réglementation comptable, fiscale et sociale. L'emploi consiste également à élaborer et diffuser les documents attendus dans le respect des réglementations et des procédures internes. L'exercice de l'emploi nécessite l'utilisation des systèmes informatisés.

Responsabilité hiérarchique ou encadrement

L'emploi de comptable (A) ne comporte aucune responsabilité hiérarchique

Activités exhaustives du métier

Assurer des tâches liées à la paie

- Assurer la fiabilité du processus de recueil des informations liées à la paie
- Contrôler la saisie mensuelle des variables de la paie
- Réaliser les paies et les déclarations sociales et fiscales selon l'organisation adoptée par le point de vente
- Contrôler ou établir les déclarations sociales périodiques
- Utiliser les outils logiciels de la paie en vigueur
- Assurer une veille réglementaire en lien avec des professionnels externes

Gérer la comptabilité

- Contrôler la saisie des opérations courantes en comptabilité fournisseurs
- Contrôler la saisie des opérations courantes en comptabilité clients
- Comptabiliser les opérations complexes ou exceptionnelles
- Préparer et réaliser les travaux de fin d'exercice jusqu'à la clôture des comptes
- Assurer la justification des soldes des comptes pour la production normée des documents obligatoires (bilan, résultat, annexe)
- Préparer le résultat comptable, fiscal et le montant de l'imposition en vue de sa validation
- Préparer les documents nécessaires aux obligations juridiques des sociétés commerciales
- Préparer éventuellement des travaux simples de consolidation au sein d'un groupe d'entreprises

Assurer des tâches de fiscalité

- Contrôler l'établissement des documents fiscaux (TVA, et autres taxes obligatoires)
- Réaliser les travaux comptables liés à l'inventaire
- Etablir ou contrôler les déclarations fiscales annuelles

Assurer des tâches de gestion

- Renseigner le tableau de bord contribuant au pilotage de l'entreprise
- Suivre un ensemble d'indicateurs de gestion issus du tableau de bord du point de vente
- Contrôler le suivi de la trésorerie à court terme

Aptitudes majeures

- Faire preuve de rigueur et de méthode dans la réalisation de ses activités
- Veiller à la qualité et à la cohérence des documents produits
- Respecter les délais externes et internes
- Rechercher de l'information en permanence
- Faire preuve d'autonomie dans la réalisation des ses activités comptables et financières
- Adopter une communication écrite et orale conforme aux usages professionnels

Principales connaissances liées au métier

- La réglementation comptable, les méthodes de travail assurant la fiabilité du contrôle interne
- La réglementation fiscale et sociale
- Les techniques courantes de gestion budgétaire et financière
- Le circuit des produits appliqué à l'organisation du point de vente
- Les procédures et consignes internes
- Les documents comptables et les procédures associées
- Le classement des pièces comptables en vigueur
- Les connaissances de base en informatique (matériel, principaux logiciels, traitement de texte, tableur, ...)
- La maîtrise du logiciel de gestion comptable et/ou du logiciel de gestion de la paie

Conditions particulières d'exercice du métier

Profil d'accès au métier – connaissance -

L'emploi de comptable (A) est accessible à partir d'un niveau IV, pouvant être acquis en formation professionnelle continue, validé ou non par une démarche de Validation des Acquis de L'Expérience (VAE) ou encore par la possession d'un diplôme comme le Bac professionnel comptabilité.

Observations et remarques supplémentaires

Fiche métier de la Branche Librairie

Comptable (B)

Appellations possibles du métier

Chef de groupe comptable, Responsable comptabilité

Description générale du métier

L'emploi Comptable (B) consiste à intervenir sur tout ou partie des domaines de la comptabilité : paie, fiscalité, gestion. L'emploi de comptable (B) nécessite d'organiser, d'analyser et d'assurer l'enregistrement des flux économiques de l'entreprise conformément à la réglementation comptable, fiscale et sociale. L'emploi consiste à élaborer et diffuser les documents attendus dans le respect des réglementations et des procédures internes. L'exercice de l'emploi nécessite l'utilisation des systèmes informatisés.

Responsabilité hiérarchique ou encadrement

L'emploi de comptable (B) nécessite d'exercer une responsabilité hiérarchique à l'égard de comptables (A), d'aides-comptables, ou d'opératrices de saisie

Activités exhaustives du métier

Assurer des tâches liées à la paie

- Assurer la fiabilité du processus de recueil des informations liées à la paie
- Contrôler la saisie mensuelle des variables de la paie
- Réaliser les paies et les déclarations sociales et fiscales selon l'organisation adoptée par le point de vente
- Contrôler ou établir les déclarations sociales périodiques
- Utiliser les outils logiciels de la paie en vigueur
- Assurer une veille réglementaire en lien avec des professionnels externes

Gérer la comptabilité

- Contrôler la saisie des opérations courantes en comptabilité fournisseurs
- Contrôler la saisie des opérations courantes en comptabilité clients
- Comptabiliser les opérations complexes ou exceptionnelles (acquisition, cession, investissement, ...)
- Préparer et réaliser les travaux de fin d'exercice jusqu'à la clôture des comptes
- Assurer la justification des soldes des comptes pour la production normée des documents obligatoires (bilan, résultat, annexe)
- Préparer le résultat comptable, fiscal et le montant de l'imposition en vue de sa validation
- Préparer les documents nécessaires aux obligations juridiques des sociétés commerciales
- Préparer éventuellement des travaux simples de consolidation au sein d'un groupe d'entreprises
- Assurer le lien avec les prestataires externes en termes de comptabilité (expert comptable, commissaire aux comptes, ...)

Assurer des tâches de fiscalité

- Contrôler l'établissement des documents fiscaux (TVA, et autres taxes obligatoires)
- Réaliser les travaux comptables liés à l'inventaire
- Etablir ou contrôler les déclarations fiscales annuelles

Assurer des tâches de gestion

- Renseigner le tableau de bord contribuant au pilotage de l'entreprise
- Suivre un ensemble d'indicateurs de gestion issus du tableau de bord du point de vente
- Contrôler le suivi de la trésorerie à court terme
- Veiller à la sauvegarde et à l'archivage de l'ensemble des pièces comptables selon la législation en vigueur

Organiser un environnement de travail pour le service

- Assigner une activité, une mission à chaque collaborateur selon les besoins du moment, ses compétences
- Définir des objectifs individuels et collectifs de façon pertinente
- Contrôler en continu la bonne réalisation des activités confiées à ses collaborateurs
- Modifier l'affectation d'activités à ses collaborateurs en vue de rendre plus performant le fonctionnement du service
- Contrôler l'atteinte des objectifs, les ajuster si nécessaire et identifier avec les intéressés les écarts observés
- Gérer le temps de présence des collaborateurs et veiller au remplacement des absents en interne
- Construire un environnement de travail, des situations où les collaborateurs seront en mesure de se motiver

Animer son équipe

- Etre à l'écoute des demandes de ses collaborateurs
- Mobiliser des collaborateurs autour de la réalisation d'objectifs collectifs définis par la direction
- Maintenir une cohésion dans le fonctionnement de l'équipe tout en tenant compte des particularités individuelles
- Animer une réunion
- Identifier les souhaits, les capacités d'un salarié et ses besoins de formation pour occuper un emploi de niveau supérieur selon les disponibilités offertes
- Participer au recrutement d'un collaborateur

Améliorer le fonctionnement d'une équipe

- Expliquer objectivement les causes d'un travail mal effectué et proposer des actions correctives
- Transmettre des informations par oral (ou écrit) dans le but d'améliorer le fonctionnement de l'équipe, du travail
- Transmettre ses connaissances, ses savoir-faire en vue d'élever les compétences des collaborateurs
- Veiller au respect mutuel au sein de son équipe
- Identifier les activités à confier à des collaborateurs dans le but d'améliorer le fonctionnement du service
- Contrôler les activités déléguées à un ou plusieurs collaborateurs
- Identifier les besoins de formation des collaborateurs et proposer des formations ou autres solutions
- Gérer les conflits entre personnes

Aptitudes majeures

- Faire preuve de rigueur et de méthode dans la réalisation de ses activités
- Veiller à la qualité et à la cohérence des documents produits
- Respecter les délais externes et internes (échéances de paiement, ...)
- Rechercher de l'information en permanence
- Faire preuve d'autonomie dans la réalisation des ses activités comptables et financières
- Adopter une communication écrite et orale conforme aux usages professionnels
- Mobiliser des collaborateurs autour d'objectifs communs
- Stimuler le travail en équipe
- Faire preuve d'équité notamment en situation d'animation d'équipe
- Mettre en place une organisation du travail avec ses collaborateurs

Principales connaissances liées au métier

- La réglementation comptable, les méthodes de travail assurant la fiabilité du contrôle interne
- La réglementation fiscale et sociale
- Les techniques courantes de gestion budgétaire et financière
- Le circuit des produits appliqué à l'organisation du point de vente
- Les procédures et consignes internes
- Les flux de marchandises dans un point de vente et les procédures de réception et de retour
- Les documents comptables et les procédures associées
- Le classement des pièces comptables en vigueur
- Les connaissances de base en informatique (matériel, principaux logiciels, traitement de texte, tableur, ...)
- La maîtrise du logiciel de gestion comptable et/ou du logiciel de gestion de la paie
- Les dispositions réglementaires et instructions propres au service
- Les descriptions des emplois du service
- Les bases fondamentales en vue de transférer des compétences, intégrer un nouveau venu

Conditions particulières d'exercice du métier**Profil d'accès au métier – connaissance -**

Le métier comptable (B) est accessible à partir d'un niveau III, pouvant être acquis en formation professionnelle continue, validé ou non par une démarche de Validation des Acquis de L'Expérience (VAE) ou encore par la possession d'un diplôme de type BTS

Observations et remarques supplémentaires

Fiche métier de la Branche Librairie

Caissier(ère)

Appellations possibles du métier

Caissier(ère) – Hôte(sse) de caisse

Description générale du métier

L'emploi de caissier(ère) consiste à accueillir les clients en caisse, à enregistrer les articles en caisse selon la procédure ou le protocole en vigueur et à encaisser leur montant à l'aide des différents moyens de paiement en vigueur. Cet emploi contribue pour une large part à l'impression que le client conservera du point de vente. Le Caissier ou la caissière effectue la mise en sac, fournit des explications sur les produits achetés, transmet au client les documents de communication en vigueur ainsi que la carte de fidélité et éventuellement procède à la réalisation d'un paquet cadeau. Le poste de caisse devra être rangé et disposer des fournitures nécessaires (rouleau de caisse, monnaie, papier d'emballage, ciseaux, carte de fidélité, ...). Le titulaire du poste pourra être amené, selon l'affluence, à participer à des tâches de rangement. Enfin, le titulaire devra arrêter sa caisse selon le protocole ou la procédure en vigueur et s'assurer de son exactitude et trier les différents moyens de paiement avant de renseigner l'état récapitulatif.

Responsabilité hiérarchique ou encadrement

L'emploi de caissier(ère) ne comporte aucune responsabilité hiérarchique

Activités exhaustives du métier

Accueillir les clients

- Accueillir un client en caisse, attitude, mot aimable
- Présenter au client les différents services du magasin (Internet, livraison, ...)
- Adopter une présentation en adéquation avec sa fonction
- Valoriser l'acte commercial en remettant au client des supports de communication, des cadeaux, carte de fidélité ...
- Faire un paquet cadeau selon la procédure en vigueur
- Relayer les événements auprès des clients (rencontre-débat, signature ...)
- Rechercher un prix à partir d'un titre, de la dénomination de l'article
- Remettre au client la commande mise à disposition à la caisse ou renseigner le client sur sa commande
- Renseigner le client sur les modalités de reprise, de retour

Préparer le poste de caisse

- Vérifier la composition du fond (monnaie)
- Vérifier la présence des rouleaux de contrôle
- Vérifier la remise à "zéro" des états "chèque" et "carte de paiement"
- Mettre à jour ou vérifier le changement de date de la caisse
- Evaluer son besoin en "monnaie" selon les circonstances
- Vérifier la présence des outils, fournitures nécessaires et autres documents de communication
- Appliquer la mise à jour des appels prix pour les articles dits "spécifiques", non référencés (à l'unité, livres poches ...)
- Trier les articles dans l'espace caisse en vue de les remettre en rayon
- Replacer les articles en rayon

Enregistrer les articles

- Enregistrer tout type d'article en caisse sans erreur et remettre le ticket au client
- Mémoriser des codes articles (appel prix) pour les articles dits "spécifiques", non référencés
- Utiliser les différents modes de paiement (chèque, carte de paiement, bon d'achat, bon d'occasion, chèque cadeau ...)
- Utiliser des procédures d'annulation
- Utiliser les appareils, équipements de détection des faux-billets mis à disposition
- Anticiper "l'arrêt de la caisse" (demande de monnaie auprès des clients, prélèvements, liasses de billets, factures ...)
- Emballer ou ranger rationnellement les articles du client
- Neutraliser les systèmes anti-vol
- Effectuer des "dépenses" de caisse selon les procédures en vigueur
- Effectuer une remise à partir de la caisse selon les procédures en vigueur
- Appliquer les procédures de prélèvement en caisse en vigueur
- Effectuer un avoir, faire verser un acompte, des arrhes, selon les procédures en vigueur

Arrêter la caisse

- Compter la caisse selon les procédures en vigueur
- Renseigner les feuilles de caisse
- Vérifier l'adéquation entre le nombre de chèques mentionnés sur la "bande chèque" et le nombre de chèques en caisse
- Vérifier l'adéquation entre le nombre de carte bleu de la "bande carte de paiement" ou le "journal" et les factures
- Trier les autres moyens de paiement (bons d'achats, avoir émis, avoirs repris ...) et reporter chaque montant sur la feuille
- Totaliser les recettes globales
- Faire valider la remise des espèces
- Remettre la totalité des pièces justificatives à la personne responsable (rouleaux de contrôle, différents bons ...)

<p>Aptitudes majeures</p> <ul style="list-style-type: none"> - Faire preuve de rigueur dans la réalisation de ses activités - Identifier une situation "anormale" (erreur de prix ...) - Hiérarchiser les priorités d'exécution des tâches en présence de clients - Faire preuve de vigilance dans l'enregistrement des codes et autres données à saisir - Appliquer une procédure tout en maintenant une relation, un climat convivial - Réagir rapidement en situation problématique - S'organiser en vue d'anticiper certaines situations (arrêt de caisses ...) - Faire preuve de vigilance vis à vis de son espace caisse (tiroir fermé, pas de clé sur la caisse, client avec ses achats ...)
<p>Principales connaissances liées au métier</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le circuit des produits appliqué à l'organisation du point de vente - Les différents domaines du magasin (littérature, scolaire, jeunesse, poches, univers, pratique, loisirs, papeterie,...) - Le fond de caisse, son montant et sa composition - Les outils et fournitures nécessaires dans l'espace de caisse (ciseaux, étiquettes, papier-cadeau, sac, rouleaux caisse) - La liste des « appel prix » pour les articles "spécifiques" au détail - Les différents modes de paiement traditionnels et pratiqués dans le point de vente - Les commandes client avec ou sans arrhes ou acomptes - Les systèmes anti-vol - Les procédures "caisse" (règlement et autres) - Les moyens anti-fraude sur les billets (signes de sécurité) - Les feuilles de caisse
<p>Conditions particulières d'exercice du métier</p>
<p>Profil d'accès au métier – connaissance -</p> <p>Le métier de caissier(ère) est accessible sans qualification particulière</p>
<p>Observations et remarques supplémentaires</p>

Réceptionnaire**Appellations possibles du métier**

Réceptionnaire

Description générale du métier

L'emploi de réceptionnaire s'exerce dans la zone de réception d'un entrepôt ou d'un magasin. Le contrôle des produits réceptionnés est à la fois quantitatif et qualitatif et nécessite d'utiliser les documents en vigueur (bordereau de livraison, bon de préparation, facture, ...). Plusieurs types de réception sont à effectuer et les procédures diffèrent selon que cela concerne l'office, le réassort ou encore une livraison spéciale. Ces travaux de réception peuvent requérir l'utilisation des logiciels informatiques en vigueur selon l'existence ou non d'une base de référencement centralisée et nécessitent d'adopter, quoiqu'il en soit, un rangement rigoureux des documents liés aux réceptions. La mise à disposition des produits devra s'effectuer de façon rationnelle pour une mise en place rapide dans les rayons. L'emploi peut nécessiter selon l'organisation logistique d'effectuer le retour des ouvrages selon les procédures en vigueur pouvant aller jusqu'à l'information des transporteurs.

Responsabilité hiérarchique ou encadrement

L'emploi de réceptionnaire ne comporte aucune responsabilité hiérarchique

Activités exhaustives du métier**Contrôler la livraison**

- Interpréter correctement les bordereaux de livraison
- Contrôler l'aspect qualitatif des contenants (colis et autres)
- Utiliser les matériels et équipements de manutention
- Vérifier l'adéquation entre le bordereau de livraison et le nombre de colis livrés
- Emettre des réserves en cas de litige sur le bordereau de livraison
- Identifier les colis autres que ceux destinés à la librairie
- Appliquer les procédures de litige en cas de non-conformité
- Procéder au refus d'un colis
- Trier les marchandises par distributeurs (quantitatif), office, réassort
- Identifier les priorités de mise à disposition selon la date de mise en vente, la saisonnalité, l'actualité, ...
- Conditionner les produits pour une mise à disposition en rayon selon l'unité de conditionnement requise pour la vente
- Classer les documents et autres bordereaux selon les procédures en vigueur

Traiter la livraison « office »

- Créer une fiche article (renseigner la fiche), la modifier sur le logiciel en vigueur, ou utiliser une base de référencement
- Récupérer l'historique d'un ouvrage lors d'un changement d'édition
- Rechercher un ouvrage à partir du titre, de l'auteur
- Interpréter correctement le contenu d'une facture
- Mettre à jour éventuellement les répertoires (changement de diffuseurs par l'éditeur) selon les procédures internes
- Mettre en adéquation la fiche de réception avec la facture ou le bon de livraison selon les procédures internes
- Rectifier la fiche de réception en cas d'erreur
- Appliquer les changements de prix sur le logiciel en vigueur selon les procédures internes
- Contrôler les remises et les surremises sur la fiche et alerter en cas de non conformité
- Vérifier et appliquer les taux de TVA corrects
- Calculer une remise, appliquer un coefficient de vente
- Classer les factures
- Communiquer des informations et documents à d'autres services (compta par ex.) en vue d'un traitement administratif
- Identifier le motif d'une réclamation, selon le document (BL, bon de préparation, facture ...)
- Effectuer une réclamation, selon les procédures en cours et avec les supports adéquats (tél., fax ...)
- Classer les réclamations
- Etiqueter un ouvrage, un produit
- Poser une étiquette anti-vol
- Organiser rationnellement la mise à disposition des ouvrages dans les contenants (pour rangement en rayon)

Traiter la livraison « réassort »

- Vérifier la concordance entre la commande et la facture ou le bon de livraison
- Interpréter correctement les notations
- Distinguer une commande particulière de celle d'une collectivité (étiquetage, mise de coté ...)
- Mettre en adéquation la fiche de réception avec la facture ou le bon de livraison
- Rectifier la fiche de réception en cas d'erreur selon les procédures internes
- Créer un code "fictif" selon les procédures internes
- Contrôler les remises et les surremises et alerter en cas de non conformité
- Vérifier et appliquer les taux de TVA corrects
- Editer des étiquettes pour une remise à jour des prix des produits déjà en rayon
- Editer une étiquette sans que cela puisse avoir une incidence sur le stock
- Effectuer une réclamation, selon les procédures en cours et avec les supports adéquats (tél., fax ...)
- Classer les factures, classer les réclamations
- Communiquer des informations et documents à d'autres services (compta par ex.) en vue d'un traitement administratif
- Appliquer les "facultés de retour"

Traiter la livraison « spéciale »

- Vérifier la concordance entre la commande et la facture ou le bon de livraison
- Interpréter correctement les notations
- Rechercher un ouvrage à partir du titre, de l'auteur
- Vérifier le respect des conditions commerciales à partir du bon de livraison, facture ou double de la commande
- Effectuer une saisie de dépôt
- Créer une fiche "fournisseur" selon les procédures internes
- Appliquer les "facultés de retour"
- Appliquer les remises et surremises dans le cadre des conditions spéciales
- Editer des étiquettes pour une remise à jour des prix des produits déjà en rayon
- Appliquer les changements de tarif sur le logiciel en vigueur selon les procédures internes
- Vérifier et appliquer les taux de TVA corrects
- Effectuer une réclamation, selon les procédures en cours et avec les supports adéquats (tél., fax ...)
- Classer les factures, classer les réclamations

Gérer les retours

- Vérifier le respect des délais dans les retours "office"
- Saisir les retours sur le logiciel en vigueur
- Traiter les retours refusés et communiquer au vendeur le motif de refus de retour (photocopie)
- Editer le bon de retour
- Classer ou communiquer un exemplaire du bon de retour
- Effectuer la mise en carton des retours
- Informer les transporteurs des retours prévus

Aptitudes majeures

- Faire preuve de rigueur dans la réalisation de ses activités
- Tisser une relation conviviale (acteurs extérieurs au point de vente - transporteurs ...)
- Manipuler des charges pondérales dans le respect des normes de sécurité
- Entretenir un bon relationnel avec les vendeurs
- Identifier une anomalie, une situation exceptionnelle (problème de quantité, erreur de livraison ...)
- Faire preuve de vigilance et travailler avec méthode

Principales connaissances liées au métier

- Les distributeurs, les diffuseurs, les éditeurs
- Les flux de marchandises dans le point de vente et les procédures de réception et de retour
- Les principaux termes utilisés dans le point de vente (Office, réassort ...)
- Les principaux documents émanant de la réception (fiche réception, bon livraison, facture, bon retour, doc de dépôt ...)
- Les mentions portées sur les étiquettes de colissage
- Les procédures en vigueur en matière de classement des bordereaux
- Le circuit des commandes étrangères
- Les frais de port
- La grille "Office"
- Les mentions à renseigner sur la fiche article
- Les codes rayon du point de vente
- Les taux de TVA en vigueur
- Les modalités d'étiquetage dans le point de vente
- Les documents en vigueur pour effectuer une réclamation
- Le fonctionnement du "réassort"
- Le circuit de la commande particulière et celui de la commande "collectivités"
- Les modalités de saisie du "fond"
- Les conditions d'une livraison spéciale
- Les modalités administratives en matière de dépôt
- Les facultés de retour et délais des retours selon le type de traitement (office, réassort, commande client, les dépôts ...)
- Les procédures internes d'organisation des retours (colisage, regroupement, planification par exemple)
- Les différents modes d'expédition des retours (transporteur, poste ...)
- Les outils et matériels de manutention et les habilitations nécessaires
- Les gestes et postures

Conditions particulières d'exercice du métier

Les travaux de réception peuvent être de nature différente selon l'existence ou non de bases de données centralisées (fournisseurs, référencement, ...), cette dernière limitant les actions sur le référencement. Les matériels et équipements de manutention ne peuvent être utilisés qu'avec les habilitations correspondantes.

Profil d'accès au métier – connaissance -

Le métier de réceptionnaire est accessible à partir d'un niveau V

Observations et remarques supplémentaires

Fiche métier de la Branche Librairie

Chauffeur livreur

Appellations possibles du métier

Chauffeur livreur

Description générale du métier

Le chauffeur livreur réalise la livraison des marchandises auprès des destinataires qu'ils soient clients ou magasins. Le chauffeur livreur prépare sa livraison, prend possession de la marchandise, charge son véhicule et procède à la livraison. Il peut également assurer l'enlèvement de marchandises auprès des fournisseurs.

Ces activités exigent du chauffeur livreur qu'il veille sur les marchandises transportées, qu'il respecte les délais de livraison, qu'il contrôle les opérations de chargement et de déchargement. Il veille à ce que l'entretien du véhicule soit effectué régulièrement et signale tout problème. Il tient à jour les bordereaux de livraison et autres documents en vigueur selon les procédures.

En contact direct avec la clientèle, le chauffeur livreur est le premier représentant du point de vente. La qualité de sa prestation, son sens du contact sont des atouts clés dans la relation client et sa fidélisation.

Responsabilité hiérarchique ou encadrement

L'emploi de chauffeur livreur ne comporte aucune responsabilité hiérarchique

Activités exhaustives du métier

Préparer la livraison

- Analyser les informations sur le bon de livraison
- Classer les bons de livraison en fonction du sens de la livraison
- Renseigner la feuille de route
- Estimer le temps nécessaire pour réaliser l'ensemble de la livraison programmée et estimer sa faisabilité
- Organiser sa tournée selon la localisation géographique des clients à livrer
- Vérifier que l'ensemble des commandes soit prêt pour la tournée prévue
- Vérifier que chaque colis, ou lot est accompagné de son bon de livraison
- Utiliser les matériels et équipements de manutention pour manipuler les marchandises avec les habilitations correspondantes

Charger le véhicule

- Protéger les marchandises fragiles, caler les marchandises si nécessaire
- Organiser le chargement des marchandises de façon pertinente (selon le sens de la tournée)
- Charger le véhicule dans le respect de ses capacités en matière de charge
- Veiller lors du chargement à préserver sa sécurité et son confort
- Vérifier la présence de l'ensemble des colis à livrer
- Renseigner les documents en vigueur avant le départ selon les procédures en vigueur
- Identifier tout aléa ou incident susceptible de retarder la livraison et alerter

Livrer et enlever la marchandise

- Choisir l'itinéraire le plus rationnel pour la tournée à effectuer
- Modifier son itinéraire selon les aléas rencontrés
- Adopter un style de conduite approprié selon la nature des marchandises et la charge du véhicule
- Gérer son temps en respectant les délais, les horaires de livraison, les règles de sécurité, le code de la route ...
- Nettoyer le véhicule et le préparer pour une tournée suivante
- Détecter les dysfonctionnements du véhicule et rendre compte
- Renseigner un constat à l'amiable et rendre compte
- Adopter une présentation qui soit en adéquation avec une relation client
- Adopter un comportement calme avec un client mécontent et appliquer les consignes en vigueur dans l'entreprise
- Remettre la marchandise à l'endroit prévu, à la personne habilitée
- Appliquer les consignes lors du constat de marchandises défectueuses à la livraison
- Effectuer un bon de reprise, de retour marchandise
- Contrôler qualitativement les marchandises lors d'un retour, d'un enlèvement
- Transmettre des informations à l'entreprise sur un client en vue d'améliorer la relation client
- Solliciter de l'aide lors du chargement ou du déchargement de produits volumineux et lourds
- Respecter les consignes en matière de dépôt de marchandises
- Informer le responsable de l'état d'avancement de la tournée en vue d'informer les destinataires sur leur livraison
- Prendre éventuellement une commande auprès du client et la transmettre au service concerné dans l'entreprise
- Contrôler que toutes les marchandises ont été livrées à l'issue de la tournée, de la journée
- Restituer les documents en vigueur à l'issue de la livraison

<p>Aptitudes majeures</p> <ul style="list-style-type: none"> - Faire preuve de rigueur dans la réalisation de ses activités - Manipuler des charges pondérales dans le respect des normes de sécurité - Identifier une anomalie, une situation exceptionnelle (problème de quantité, erreur de livraison ...) - Faire preuve de vigilance notamment dans la conduite du véhicule - Faire preuve d'organisation notamment dans sa tournée - Réagir rapidement en cas d'aléa - Appliquer la réglementation en vigueur (code la route, sécurité, réglementation du travail de chauffeur, habilitations, ...) - Avoir le sens du relationnel, du contact, être courtois
<p>Principales connaissances liées au métier</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les distributeurs, les diffuseurs, les éditeurs - Les flux de marchandises dans le point de vente et les procédures de réception et de retour - Les principaux termes utilisés dans le point de vente (Office, réassort ...) - Les mentions portées sur les étiquettes de colisage - Les procédures en vigueur en matière de livraison - Les conditions d'une livraison spéciale - Les caractéristiques des destinataires (horaires de livraison, de réception, ...) - Les procédures internes de retour marchandise - Les outils et matériels de manutention et les habilitations nécessaires - Les gestes et postures
<p>Conditions particulières d'exercice du métier</p> <p>Les activités de livraison peuvent être de nature différente d'un point de vente à un autre selon la nature des destinataires et les trajets à parcourir.</p>
<p>Profil d'accès au métier – connaissance -</p> <p>Le métier de chauffeur livreur est accessible sans niveau particulier mais nécessite de posséder un permis B valide</p>
<p>Observations et remarques supplémentaires</p>

Fiche métier de la Branche Librairie

Manutentionnaire

Appellations possibles du métier

Manutentionnaire

Description générale du métier

L'emploi de manutentionnaire s'exerce dans un magasin ou dans un entrepôt. Il réalise les opérations de manipulation et déplacement de marchandises au sein de l'entreprise, dans le cadre de la réception des marchandises, de la mise en stock, de la préparation de commande, de l'emballage et du conditionnement pour expédition. Ces travaux nécessitent d'adopter, un respect des procédures liées à la réception, à l'expédition et/ou au conditionnement.

Responsabilité hiérarchique ou encadrement

L'emploi de manutentionnaire ne comporte aucune responsabilité hiérarchique

Activités exhaustives du métier

Participer à la réception de la livraison

- Alerter en cas de problème sur les contenants
- Utiliser les matériels et équipements de manutention pour manipuler les marchandises
- Conditionner les produits selon l'unité de conditionnement requise pour la vente à partir des consignes reçues
- Poser éventuellement une étiquette anti-vol selon les consignes
- Organiser la mise à disposition des ouvrages dans les contenants (pour rangement en rayon) selon les consignes

Stocker la marchandise

- Respecter les emplacements de stockage selon le type de marchandises
- Déconditionner les marchandises en respectant leur conditionnement initial
- Répartir les marchandises dans leur emplacement
- Effectuer la mise en carton des retours
- Nettoyer la zone de stockage

Préparer la livraison des marchandises

- Contrôler le conditionnement des marchandises
- Mettre à disposition les marchandises selon les consignes
- Charger éventuellement les marchandises dans le véhicule de livraison
- Respecter des consignes de sécurité sur le lieu de travail

Réaliser des tâches de manutention

- Participer au déplacement des objets

Aptitudes majeures

- Faire preuve de rigueur dans la réalisation de ses activités
- Manipuler des charges pondérales dans le respect des normes de sécurité
- Faire preuve de vigilance et travailler avec méthode

Principales connaissances liées au métier

- Les flux de marchandises dans le point de vente et les consignes de réception et de retour
- Les principaux termes utilisés dans le point de vente (Office, réassort ...)
- Les procédures en vigueur en matière de classement des documents dans la réserve de la librairie ou dans l'entrepôt
- Les procédures internes d'organisation des retours (colisage, regroupement, planification par exemple)
- Les outils et matériels de manutention et les habilitations nécessaires
- Les gestes et postures

Conditions particulières d'exercice du métier

Profil d'accès au métier – connaissance -

L'emploi de manutentionnaire est accessible sans niveau particulier mais nécessite de posséder les habilitations adéquates

Observations et remarques supplémentaires

Fiche métier de la Branche Librairie

Agent d'entretien

Appellations possibles du métier

Agent d'entretien

Description générale du métier

L'emploi d'agent d'entretien s'exerce dans un point de vente et dans ses locaux annexes (bureaux, halls de circulation, salles, sanitaires, ...). Il réalise des travaux de nettoyage, d'entretien qui ne justifient pas l'intervention d'une entreprise spécialisée. L'agent d'entretien est chargé de nettoyer les espaces en utilisant un protocole de nettoyage, les produits, les matériels appropriés, en présence ou non des occupants.

Responsabilité hiérarchique ou encadrement

L'emploi d'agent d'entretien ne comporte aucune responsabilité hiérarchique

Activités exhaustives du métier

Entretien des espaces d'activités

- Nettoyer et désinfecter les sols avec les produits appropriés
- Nettoyer le mobilier avec les produits appropriés
- Nettoyer les vitres et les vitrines selon les consignes
- Vider les poubelles et évacuer les déchets selon les consignes en vigueur
- Utiliser les matériels et équipements de nettoyage mis à disposition pour un lavage manuel ou mécanisé
- Entretien des matériels et équipements de nettoyage en état de fonctionnement
- Informer son responsable des tâches effectuées, des dysfonctionnements observés (prise défectueuse, dégradation, ...)
- Assurer le suivi des stocks de consommables et de produits et transmettre l'état des stocks à son responsable
- Veiller à ce que les espaces sanitaires soient accueillants et équipés (papier, essuie main, ...)
- Arroser éventuellement les plantes

Assurer la maintenance des espaces d'activités

- Changer des accessoires électriques (ampoules, néons) hors tension
- Alerter en cas d'avaries importantes (fuite, inondation, dégradation, ...)
- Préparer une salle de réunion selon les consignes

Aptitudes majeures

- Faire preuve d'organisation dans le séquençage des tâches à effectuer dans un temps imparti
- Faire preuve de rigueur dans la réalisation de ses activités (dosage et dilution des produits de nettoyage)
- Déplacer des charges pondérales dans le respect des normes de sécurité
- Faire preuve de discrétion et de confidentialité
- Respecter un protocole (nettoyage), des consignes, des normes

Principales connaissances liées au métier

- Le protocole de nettoyage
- Les normes de sécurité, d'hygiène et de protection de l'environnement
- Les consignes en matière d'évacuation et de tri sélectif des déchets
- Les outils et matériels de nettoyage
- Les habilitations nécessaires pour travailler sur des accessoires électriques hors tension
- Les gestes et postures

Conditions particulières d'exercice du métier

Profil d'accès au métier

L'emploi d'agent d'entretien est accessible sans niveau particulier

Observations et remarques supplémentaires

Liste des critères classants

Les critères retenus sont :

- Dimension « connaissance » ;
- Dimension « compétences techniques » ;
- Dimension « autonomie » ;
- Dimension « responsabilité » ;
- Dimension « relationnelle »

DIMENSION « CONNAISSANCE »

Dimension connaissance : Ce critère s'apprécie au travers du niveau de connaissance ou des connaissances requises par l'exercice d'un métier quelles que soient les modalités d'acquisition (VAE).

Définition des degrés

Degré 1	La maîtrise de l'emploi ne requiert aucune connaissance particulière.
Degré 2	L'emploi requiert des connaissances correspondant à un niveau de troisième générale ou technologique – Niveau V bis ou à un niveau V de l'Education Nationale (CAP/BEP) ou une expérience professionnelle équivalente.
Degré 3	L'emploi nécessite des connaissances correspondant au niveau IV de l'Education Nationale (BT/BAC) ou le CAP de la librairie ² ou une expérience professionnelle équivalente.
Degré 4	L'emploi nécessite des connaissances correspondant au niveau III de l'Education Nationale (BTS/DUT) ou le Brevet professionnel Librairie ou dans le cadre de la réforme LMD, la deuxième année de Licence (L2) ou une expérience professionnelle équivalente.
Degré 5	L'emploi nécessite des connaissances correspondant au niveau II de l'Education Nationale (BAC+4, licence professionnelle ³) ou dans le cadre de la réforme LMD, la Licence (L3) ou une première année de Master (M1) ou encore une expérience professionnelle équivalente.
Degré 6	L'emploi nécessite des connaissances correspondant au niveau I de l'Education Nationale (BAC+5) ou dans le cadre de la réforme LMD au moins un Master 2 (M2) ou encore une expérience professionnelle équivalente.
Degré 7	L'emploi nécessite des connaissances correspondant à un niveau au-delà du Bac+5 ou au-delà d'un Master 2 (M2) dans le cadre de la réforme LMD ou encore une expérience professionnelle équivalente.

² CAP employé Librairie Papeterie Presse jusqu'en juin 2007, puis remplacé par le CAP d'employé de vente spécialisé option D - produits librairie papeterie presse mis en place à partir de septembre 2006

³ Licence professionnelle métiers de l'édition et ressources documentaires option librairie

DIMENSION "COMPETENCES TECHNIQUES"

Dimension compétences techniques : Ce critère s'apprécie au travers des tâches ou activités mises en œuvre dans le cas des situations rencontrées. La progression est subordonnée à la complexité de la mise en œuvre selon qu'elle nécessite des compétences d'application, de participation, de conception ou encore de coordination, exercées au sein d'un périmètre défini en termes de spécialités ou de fonctions.

Définition des degrés

Degré 1	Ce degré s'apprécie au travers de la réalisation de tâches courantes variées ou non d'actes professionnels élémentaires, nécessitant la mise en œuvre de techniques, de pratiques ou d'outils simples en conformité avec un mode opératoire, une procédure.
Degré 2	Ce degré s'apprécie au travers de la combinaison d'un ensemble de tâches coordonnées relevant d'une ou plusieurs spécialités en vue de participer au fonctionnement d'un espace de vente ou de services (point de vente, rayon, secteur, service, département, ...) et nécessitant l'adaptation aux aléas des situations de travail.
Degré 3	Ce degré s'apprécie au travers de la combinaison d'un ensemble de tâches coordonnées relevant de plusieurs spécialités en vue de participer au fonctionnement de plusieurs espaces de vente ou de services (rayons, secteurs, services, départements, ...) ou au travers de la maîtrise de plusieurs compétences relevant de plusieurs spécialités attestant de la maîtrise partielle de ces spécialités.
Degré 4	Ce degré s'apprécie au travers de la maîtrise de l'ensemble des compétences attestant de la maîtrise d'une spécialité, relevant d'une fonction, ainsi que les connaissances approfondies de la spécialité et de ses évolutions, permettant la mise en œuvre de méthodes de travail.
Degré 5	Ce degré s'apprécie au travers de la maîtrise de plusieurs compétences en interaction, appartenant à une ou plusieurs spécialités relevant d'une fonction pouvant être étendues à d'autres parties d'autres fonctions proches, et permettant la conception de méthode de travail ainsi que leur mise en œuvre coordonnée en vue de la maîtrise d'un processus complet dans la fonction.
Degré 6	Ce degré s'apprécie au travers de la maîtrise de plusieurs compétences permettant la coordination de plusieurs fonctions. L'emploi nécessite de construire des scénarios alternatifs, de réaliser des modèles organisationnels visant à optimiser le fonctionnement des différentes fonctions entre elles selon les caractéristiques de l'environnement tant interne qu'externe.
Degré 7	Ce degré s'apprécie au travers de compétences pluri-disciplinaires permettant d'assurer la coordination et la supervision de l'ensemble des fonctions de l'entreprise aux fins de définir et de concevoir la stratégie de l'entreprise.

DIMENSION « AUTONOMIE »

Dimension autonomie : Ce critère s'apprécie au travers de la marge de manœuvre dont dispose l'emploi dans les activités qu'il requiert, dans la latitude qui lui est accordée pour effectuer des choix sur les actions et sur les moyens. Il est déterminé également par le niveau de délégation, la nature et la fréquence des contrôles.

Définition des degrés

Degré 1	L'emploi s'exerce à partir de la mise en oeuvre de consignes précises ou l' application d'une procédure connue . La réalisation des activités fait l'objet de contrôles systématiques et fréquents.
Degré 2	L'emploi s'exerce à partir de la mise en œuvre de consignes, de procédures précises, impliquant un choix restreint de moyens connus. La réalisation des activités fait l'objet de contrôles fréquents.
Degré 3	L'emploi permet l' adaptation d'une méthode selon le contexte et l'environnement afin de résoudre des problèmes complexes pouvant exiger un diagnostic de la situation . La réalisation des activités fait l'objet de contrôles ponctuels
Degré 4	L'emploi permet de concevoir des méthodes , des démarches en vue de mettre en place des actions, une organisation, dans le cadre d'objectifs définis, en vue d' optimiser les résultats . Le contrôle s'opère sur les résultats.
Degré 5	L'emploi permet la prise de décisions à partir d'orientations , de directives susceptibles d'interprétation et d'adaptation. Ces décisions visent à définir et proposer des objectifs opérationnels ainsi que les moyens correspondants. Le contrôle s'opère à différentes étapes et vise à rendre compte, sur le court ou moyen terme, des écarts entre les objectifs et les résultats atteints.
Degré 6	L'emploi nécessite le recueil de données et de contraintes (économiques, commerciales, sociales, ...) afin de définir, proposer et négoier une stratégie et les moyens associés (techniques et humains) à mettre en place. Le contrôle s'opère sur l'avancement des plans d'actions, à moyen et long termes, ainsi que sur les objectifs à atteindre.
Degré 7	L'emploi implique l' élaboration de stratégies et de politiques de l'entreprise ainsi que l'arbitrage des ressources (techniques, humaines, financières). Le contrôle s'opère sur des résultats globaux s'appréciant sur le long terme et sur l'ensemble des activités de l'entreprise.

DIMENSION "RESPONSABILITE"

Dimension responsabilité : Ce critère s'apprécie au travers de la contribution d'un emploi à l'égard de son environnement (technique ou humain) ou par le biais de la responsabilité hiérarchique à l'égard de collaborateurs et de leurs activités professionnelles.

Définition des degrés

Degré 1	L'emploi dispose d'une contribution limitée au seul périmètre des activités ou tâches effectuées.
Degré 2	L'emploi dispose d'une contribution importante sur une partie d'un grand domaine éditorial ou d'une unité, d'un service, d'un département.
Degré 3	L'emploi permet que soit exercé un rôle de conseil et/ou de coordination envers des collaborateurs mais ne peut en aucun cas en assurer le contrôle et la responsabilité <i>Ou une contribution importante sur un grand domaine éditorial ou d'une unité, d'un service, d'un département</i>
Degré 4	L'emploi nécessite une responsabilité hiérarchique permanente sur un groupe de collaborateurs.
Degré 5	L'emploi nécessite une responsabilité hiérarchique permanente sur un groupe de collaborateurs comprenant des collaborateurs exerçant déjà un premier niveau de responsabilité hiérarchique.
Degré 6	L'emploi nécessite une responsabilité hiérarchique permanente sur un groupe de collaborateurs comprenant des collaborateurs exerçant un deuxième niveau de responsabilité hiérarchique.
Degré 7	L'emploi nécessite sur un site ou sur différents sites une responsabilité hiérarchique permanente sur l'ensemble de l'effectif ou des effectif(s).

DIMENSION « RELATIONNELLE »

Dimension relationnelle : Ce critère traduit une exigence de contact et relationnelle envers des acteurs internes et externes.

Définition des degrés

Degré 1	L'emploi ne requiert pas d'exigence relationnelle particulière . Les contacts sont du type échange d'informations.
Degré 2	L'emploi requiert d'échanger des informations factuelles , de répondre à des questions. Toutes ces situations imposent de comprendre, de se faire comprendre afin de fournir les explications demandées.
Degré 3	L'emploi nécessite de structurer un échange , de maîtriser son déroulement, de présenter des informations (par écrit ou par oral) de dérouler un argumentaire, d'apporter des conseils à des interlocuteurs.
Degré 4	L'emploi nécessite de rechercher des informations mises à sa disposition de les communiquer et d'en assumer la responsabilité. Ce degré exige une capacité d'écoute et de compréhension de situations problématiques en vue d' arbitrer, d'apprécier et/ou de contribuer à une activité de négociation au sein d'un cadre contractuel défini (par exemple volume, produit, budget).
Degré 5	A ce degré, l'emploi nécessite d'exploiter des informations afin de convaincre, d'emporter l'adhésion , de mobiliser autour d'un projet commun et exige la mise en œuvre de stratégies de persuasion . La relation ne concerne qu'une partie des interlocuteurs de l'entreprise.
Degré 6	L'emploi nécessite de mener des négociations pour l'ensemble de l'entreprise. Ce degré requiert une connaissance des techniques de communication, de négociation. La relation concerne l'ensemble des interlocuteurs de l'entreprise, au sein d'un cadre contractuel négocié .
Degré 7	L'emploi nécessite de définir une stratégie relationnelle en appui de la politique de l'entreprise et de la décliner à toute l'entreprise et d'en assumer la responsabilité à l'égard des interlocuteurs de l'entreprise.

Convention de vocabulaire

- Argumentaire :** Ensemble d'arguments visant à étayer, appuyer une affirmation, une demande, une réponse.
- Collaborateur :** Personne qui collabore, qui travaille avec.
- Compétence :** Capacité à mobiliser des savoirs, savoir-faire et comportements en vue de mener à bien des activités dans une situation professionnelle donnée.
- Consigne :** Sens similaire – ordre, c'est à dire l'énoncé (par écrit ou non) d'opérations dont la succession conduit à la réalisation d'une tâche bien identifiée.
- Démarche :** Manière de conduire un raisonnement, c'est un cheminement, une succession ordonnée de phases.
- Diagnostic :** Jugement porté sur une situation, un état en vue d'intervenir dans un délai court.
- Factuel :** Qui est de l'ordre du fait, c'est à dire ce qui existe réellement et qui appartient au domaine du réel.
- Fonction :** Ensemble d'emplois contribuant au même service (fonction commerciale ou vente, fonction logistique, fonction administrative, fonction comptable, fonction de production, ...)
- Maîtrise partielle :** Des pans du pilotage de la spécialité sont incomplets ou non prévus par l'emploi (peu ou pas d'emprise sur la politique commerciale, la gestion, ...)
- Méthode :** Sens similaire – procédé, processus. Ensemble d'opérations à réaliser et leur enchaînement.

Métier – Emploi (si le métier a une acception inter-entreprises, l'emploi se réfère à l'organisation du travail propre à chaque entreprise)



Activités (les compétences sont extraites des activités)



Les **tâches** sont des subdivisions des activités (les savoir-faire se réfèrent aux tâches)



Les tâches sont subdivisées en **opérations** (unités élémentaires, proches de l'acte, du geste)

Niveaux hiérarchiques : Premier niveau hiérarchique (N+1), second niveau hiérarchique (N+2)

Opération : Unité élémentaire la plus petite d'un emploi, subdivision d'une tâche, les tâches (d'où sont extraits les savoir-faire) étant regroupées en activité et les activités définissent un emploi ou un métier.

Processus Succession d'activités transformant des éléments d'entrée (demande) en éléments de sortie (délivrance de la prestation). La maîtrise d'un processus nécessite de pouvoir agir sur le personnel, le matériel, les méthodes, les produits et les conditions de travail

Spécialité: Grands domaines éditoriaux, notamment: littérature, jeunesse, BD, sciences humaines, universitaire ... ou grandes familles de produits par exemple, papeterie, disques, presse ... ou autres domaines relevant d'autres grandes fonctions