

PROFIL DE COMPÉTENCE

1. STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

INTITULÉ DU POSTE/FONCTION

Vendeur / Vente

RESPONSABLE DIRECT

Responsable de rayons vente

MATRICE

Aucune

2. FINALITÉ

FINALITÉ DE LA FONCTION

Brève description de la fonction et de la manière dont elle contribue à l'activité d'IKEA. Un paragraphe maximum. Cette finalité vaut pour tous les postes rattachés à cette fonction.

Garantir une expérience d'achat agréable, et réussie, afin d'augmenter les ventes et assurer une rentabilité sur le long terme. Satisfaire nos clients de manière efficace et performante en utilisant les médias et canaux de vente appropriés afin de développer l'attractivité du magasin et encourager les clients à venir plus souvent et à acheter davantage. Il faut pour cela définir et suivre efficacement les priorités de vente en lien avec le calendrier commercial tout en sécurisant les ventes de tout l'assortiment au regard des prévisions. Les principales responsabilités de la fonction demeurent la satisfaction des clients, le pilotage et le développement des ventes dans le respect des méthodes de vente IKEA.

FINALITÉ DU POSTE

Brève description du poste et de la manière dont il contribue à la finalité de la fonction. Un paragraphe maximum.

Optimiser l'expérience d'achat IKEA dans ton rayon pour assurer la satisfaction des clients et augmenter les ventes. Maximiser les ventes dans le secteur dont tu es responsable à l'aide de ta connaissance de ton assortiment, des meilleures ventes, des articles « 3 As et 1 Roi », du marché local et des clients. Tu t'appuies sur les outils IKEA et sur l'expérience et le savoir-faire de tes collègues. Tu contribues à l'efficacité du système de vente mécanique IKEA de façon à maintenir le succès du concept IKEA.

Tu participes à la réalisation des quatre missions du magasin IKEA :

- Être une machine de ventes très efficace et avec du personnel disponible
- Montrer des solutions d'aménagement de la maison fonctionnelles, pleines d'idées et d'inspiration.
- Être reconnu comme spécialiste qualifié de l'aménagement de la maison
- Offrir un lieu d'excursion pour toute la famille.

3. MISSION 10 maximum

Liste de 10 tâches clés maximum propres au poste que le collaborateur doit entreprendre pour réaliser la finalité décrite ci-dessus, énumérées en points distincts. Une seule tâche par point.

Tu prends l'initiative d'approcher les clients quand tu remarques qu'ils ont besoin d'une aide supplémentaire. Tu identifies leurs besoins en posant les bonnes questions, et tu les conseilles sur les solutions les plus adaptées à leur cas, de manière à dépasser leurs attentes.

Tu comprends et utilises différents canaux de vente possibles et tu les adaptes en fonction de chaque client.

Tu maintiens ta zone de responsabilité propre, rangée, bien approvisionnée, avec une étiquette de prix et tu fais en sorte que les éléments de base du merchandising IKEA soient réunis en permanence afin d'assurer aux clients une expérience d'achat positive.

Tu communique ton enthousiasme pour les produits IKEA et cherches à en connaître les caractéristiques et avantages. Tu partages volontiers cette information avec les clients et collègues.

Tu connais les plans d'action du magasin et de ton département. Tu t'appropries les objectifs de ton département et sais comment y contribuer.

Tu présentes et vends tous les services proposés (tel que Financement, livraison...) par le magasin IKEA pour aider les clients à faire leur choix et leur procures une meilleure expérience d'achat.

Tu participes à la mise en œuvre des activités commerciales concernant ton département dans tout le magasin.

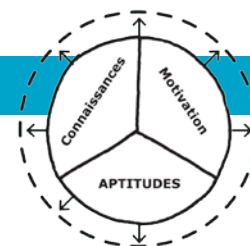
Tu fais en sorte de maximiser les ventes tout en maintenant la rentabilité avec un pilotage ciblé sur les meilleures ventes et les produits prioritaires (par ex. surplus/övertag).

Tu sais analyser et ajuster les capacités des places de vente en fonction des paramètres système (gestion des places de vente) pour assurer des disponibilités produits élevées.

Tu connais l'engagement social et environnemental IKEA et sais comment contribuer au développement durable.

4. COMPÉTENCES

« La compétence se définit comme la mise en mouvement des connaissances, de la motivation et des aptitudes pour être performant dans toutes les situations et toutes les activités afin de mener à bien sa mission. »



A CONNAISSANCES PROPRES AU POSTE

10 connaissances maximum

Les connaissances propres au poste définies et nécessaires pour réaliser la finalité de ce poste. Comprend jusqu'à 10 éléments de connaissance, énumérés en points distincts.

L'attitude et le comportement adéquats pour vendre de manière active et aider les clients à acheter.

Comprendre le comportement du client.

Comprendre et mettre en pratique le manuel « Selling the IKEA way ».

Connaissance de l'assortiment IKEA, produits et services.

Présentation de l'assortiment de base.

Pilotage des ventes.

Gestion des places de vente / capacité des places de vente.

Connaissance de l'informatique.

B MOTIVATION

5 maximum

Les principaux facteurs de motivation qui sont essentiels pour occuper le poste. Maximum 5 éléments, énumérés en points distincts.

Tu es animé par la vente, atteindre tes objectifs et obtenir le meilleur pour les clients IKEA.

Les valeurs IKEA reflètent tes propres valeurs dans ton travail.

L'aménagement intérieur et la vie quotidienne à la maison t'intéressent fortement.

Tu sais travailler dans un environnement en changement permanent et tourné vers l'avenir.

Tu es désireux d'apprendre et de développer tes capacités pour en faire profiter IKEA et t'épanouir dans ton travail.

C APTITUDES

APTITUDES PROPRES AU POSTE *5 maximum*

Tout élément défini comme spécifique au poste. 5 points maximum.

Maîtrise des techniques de vente active.

Aptitude à rendre les clients satisfaits.

À l'aise dans les rapports avec les autres, aptitude à échanger de manière courtoise et conviviale.

MES RESPONSABILITÉS

Les comportements mis en œuvre au quotidien dans mes interactions avec les autres

Les valeurs constituent un socle commun à l'identité IKEA, l'esprit d'équipe et la force entre les collaborateurs. Ces valeurs sont issues de la culture d'entreprise IKEA.

En tant que collaborateur IKEA, tu n'es pas seulement guidé, tu dois aussi prendre des responsabilités par toi-même.

Enthousiaste et aptitude au travail en équipe.
Capacité à organiser ton travail et à utiliser efficacement le temps disponible.
Aptitude à prioriser les différents impératifs en fonction de la situation

Avec ta manière de transformer les valeurs en comportement et avec ta compétence, tu fais ta part du travail pour maintenir une forte culture IKEA.

5. INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI) RECOMMANDÉS

KPI pertinents qui aident à déterminer si la finalité a été atteinte.

Ventes	Marge brute	Taux de conversion	Client mystère
ICSS/Boîte à suggestions (HUTI)	Audit fonctionnel		

6. EXPÉRIENCE ET COMPÉTENCES ANTÉRIEURES

Expérience et compétences antérieures nécessaires pour occuper le poste.

Réparties en trois volets : indispensables (en haut), demandé aux externes (en bas à gauche) et demandé aux internes (en bas à droite).

A INDISPENSABLE POUR OCCUPER LE POSTE

Orientation client, esprit d'entreprise et démarche axée sur les résultats.
Expérience souhaitée dans un environnement orienté client et business.
À l'aise dans les rapports avec les autres, aptitude à aller à la rencontre du client de manière proactive.
Intérêt pour l'aménagement intérieur et la vie quotidienne à la maison.
Enthousiaste et aptitude au travail en équipe.
Ouvert au changement / grande capacité d'adaptation.
Aptitude à prendre des initiatives personnelles.
Grand souci du détail.
Capacité à fixer des priorités et organiser le travail pour utiliser efficacement le temps disponible.

B DEMANDÉ AUX EXTERNES

Expérience professionnelle souhaitée dans une activité de service orientée client.
Expérience professionnelle souhaitée dans un environnement très dynamique.
Expérience de vente axée sur la compréhension des clients et de leurs besoins.

C DEMANDÉ AUX INTERNES

Aptitude confirmée à satisfaire et dépasser les attentes des clients et pour vendre davantage.

Révision prévue : T2/FY16