

Titre : Assistant-gérant

SOMMAIRE DE L'EMPLOI

L'assistant-gérant est principalement responsable d'assurer un bon service à la clientèle et d'assister le gérant dans le contrôle de l'image commerciale de la PJC, pour faciliter la circulation des clients et pour augmenter la visibilité et l'accessibilité des marchandises régulières et promotionnelles. En l'absence du gérant, l'assistant-gérant est responsable de régler toutes les situations exceptionnelles avec les clients telles que les plaintes et les retours.

En relation directe avec les employés, il planifie et distribue le travail à faire à chacun et par la suite effectue un contrôle et un suivi du travail à accomplir auprès des employés. Il assiste le gérant, le propriétaire ou l'administrateur dans la gestion des ressources humaines et le contrôle des marchandises.

En plus des tâches d'assistant-gérant, il peut aussi être appelé à effectuer des tâches de commis de plancher

PRINCIPALES TÂCHES DE L'EMPLOI

Service à la clientèle

- Offre un service courtois et respectueux en appliquant les normes de service à la clientèle et les principes de « La Clientitude »;
- Voit à l'application de « La Clientitude » et plus spécifiquement des normes de service à la clientèle ainsi qu'à la transmission des résultats individuels suite aux évaluations des acheteurs mystères aux employés concernés;
- Renseigne et accompagne les clients dans les sections appropriés;
- Fournit aux employés l'exemple d'un bon service à la clientèle;
- Répond aux demandes et aux plaintes des clients de façon personnalisée;
- Règle les demandes d'échanges et de remboursements des clients;
- Promeut la vente des produits de la marque maison.

Gestion de l'image commerciale

- En collaboration avec le gérant ou en son absence, il fait la tournée du magasin le matin avec le formulaire de vérification et prend note des manques en les assignant par ordre de priorité;
- Voit à ce que chaque jour, pendant la première ou la dernière heure d'opération, la priorité soit donnée à la mise en ordre et aux « façades »;
- Insiste auprès des employés sur l'importance de l'ordre et de la propreté;
- S'assure que le matériel publicitaire correspond bien aux promotions en vigueur et qu'il soit bien visible pour la clientèle;
- Voit à ce que les spéciaux annoncés et autres promotions soient placés de façon à faciliter la circulation des clients et à profiter de l'achalandage engendré par ces spéciaux pour ainsi promouvoir la vente des produits à prix régulier;
- Vérifie si les circulaires sont disposées en évidence à l'entrée de la PJC;

- Monte les sections saisonnières, les étalages de plancher et les flots promotionnels avec les employés.

Gestion du personnel et de la pharmacie

- Assure l'ouverture et la fermeture de la PJC selon les procédures établies;
- Utilise quotidiennement le livre de bord afin de planifier les opérations de la PJC;
- Établit des listes de priorités et distribue le travail à chacun des employés de plancher de façon juste et équitable;
- Contrôle le nombre d'employés présents par période de travail en fonction des besoins;
- Supervise la quantité, la qualité et l'efficacité du travail des employés;
- En collaboration avec le gérant, s'assure de mobiliser les membres de l'équipe;
- Participe au balancement des tiroirs caisse et des différentes valeurs (billets de loterie, timbres, titres de transport ou autres);
- Applique les différentes politiques des *Guides des employés*;
- Participe, avec le gérant, au processus d'embauche et à l'accueil des nouveaux employés;
- Voit à la formation des employés selon ce qui est prévu au *Plan directeur de formation* et avec l'aide des *Guides de parrainage*;
- Effectue, avec le gérant, les appréciations de rendement des employés relevant de lui de façon annuelle et pendant la période de probation des nouveaux employés.
- Identifie les besoins de formation et fixe des objectifs d'amélioration;
- Dispense aux employés, avec l'assistance du gérant, les mesures disciplinaires nécessaires;
- Prépare, s'il y a lieu, les horaires des employés en fonction des besoins opérationnels de la PJC et voit aux remplacements de ceux qui s'absentent en conformité avec les politiques des *Guides des employés*;
- Participe aux réunions du conseil administratif.

Méthodes de travail

- Effectue le remplissage des sections avec la marchandise indiquée sur les planogrammes ou selon les directives du gérant;
- Refait les « façades » des étalages de façon à ce que toute la marchandise soit ramenée à l'avant des tablettes ou des crochets;
- Camoufle les espaces vides des étalages en modifiant les « façades » établies et les remet à l'état initial lors de la réception des marchandises manquantes, exception faite des PJC en mode de lecture optique, car cette pratique aurait pour effet d'induire les clients en erreur;
- Étiquette la marchandise en respectant les normes d'usage et s'assure que toutes les unités d'un même produit placées en tablette sont étiquetées au même prix;
- Vérifie si les prix indiqués sur les cartes de prix correspondent à ceux étiquetés sur la marchandise correspondante;
- Effectue les changements de prix prescrits par les fournisseurs et/ou le siège social, s'il y a lieu;
- Effectue le remplissage et l'entretien des SAM, pince-profits, huche à aubaines, étalages de plancher et présentoir de ses sections;
- Bâtit des étalages spéciaux;

- Modifie l'affichage dans la PJC: tels vitrines, étalages spéciaux, huches à aubaines, paniers et étalages réguliers en fonction des promotions en vigueur;
- Nettoie les tablettes, les présentoirs et la marchandise de façon régulière;
- S'assure que les allées et le devant des caisses soient toujours propres et dégagés en regroupant les paniers à l'entrée et en ramassant les papiers et produits sur le plancher;
- S'assure que le personnel rapporte leur matériel de travail lorsqu'il quitte leur poste pour les pauses, les repas ou en fin de journée (étiqueteuses, chariots, cartes de prix, etc.).

Contrôle des marchandises

- Effectue le travail de commis de plancher dans les sections dont il est responsable;
- Participe au suivi des contrôles internes;
- Rencontre occasionnellement les représentants pour effectuer des achats spéciaux, promotions et saisonniers;
- Assure un suivi sur le taux de roulement des marchandises;
- Prend part au montage, à la décoration, au réapprovisionnement du saisonnier et à la prise de notes du saisonnier;
- Contrôle et assure le respect de l'application des normes de merchandising.

Approvisionnement de la marchandise

- Voit à l'approvisionnement et à l'entretien de ses sections;
- Prépare les commandes régulières et les commandes de circulaires de ses sections en utilisant la procédure en vigueur et en évitant les surplus d'inventaires;
- Maintient un niveau d'inventaire adéquat;
- Effectue les démarches appropriées pour obtenir les produits manquants lors de rupture de marchandises.

Prévention des pertes

- Contrôle et retire les produits périmés des tablettes et dispose de ces derniers en respectant les procédures établies;
- Effectue la rotation des marchandises;
- Encourage et contrôle l'utilisation des coffrets de sûreté (RAM) par les employés de la PJC;
- Préviend le vol à l'étalage par une surveillance accrue, un respect des normes de sécurité et en assure la gestion lorsqu'une situation le nécessite.

Santé et sécurité au travail

- Fait de la prévention et participe au suivi des normes de santé et sécurité au travail;
- Effectue son travail en conformité avec toutes les normes de sécurité en vigueur dans la PJC;
- Maintient son poste de travail propre, en ordre et exempt de risques reconnus.

Divers

- S'acquitte de toutes autres tâches qui lui sont confiées par la direction.