



## Conseiller de Vente H/F en alternance à Paris

**BTS MCO (Management Commercial Opérationnel)**

### DESCRIPTION DU POSTE



#### L'ENTREPRISE

Imaginez l'inattendu. Depuis plus de 120 ans, **le groupe Galeries Lafayette** fait bouger les lignes du commerce et ouvre de nouvelles perspectives, à travers ses marques emblématiques.

Dans un monde qui change plus vite que les modes, nous vous offrons un challenge : mettre votre talent au service de l'enchantement et de nos clients. Faites le choix d'une entreprise en mouvement, plurielle et engagée, où chaque jour est différent !



#### MISSIONS

##### Accueillir les clients

- Être présent sur l'espace et se rendre disponible pour accueillir les clients
- Accueillir prioritairement le client et être proactif : regarder le client, aller à sa rencontre, lui sourire et le saluer, établir un premier contact
- Orienter le client
- Connaître et appliquer les normes de services
- Répondre aux demandes des clients : renseigner les clients sur le magasin, l'orientation, les services, les événements, les procédures (remboursement, échange, mise de côté)
- Remercier le client de sa visite

##### Garantir la relation client

- Connaître et maîtriser les étapes de la relation client : découvrir les besoins du client, reformuler ses besoins principaux, proposer des choix de produits, identifier les objections, conseiller une vente complémentaire



- Connaître et maîtriser les procédures du service
- Respecter le rangement et la propreté de la réserve
- Instaurer une relation privilégiée avec le client afin de le fidéliser
- Proposer systématiquement la carte GL et expliquer ses avantages
- Connaître et proposer les services du magasin
- Procéder à l'encaissement des éventuelles ventes complémentaires et prendre congé du client

### **Assurer la tenue de l'espace**

- Veiller à la bonne présentation de l'environnement : tenir le mobilier en bon état de propreté, ranger les salons d'essayages, évacuer les rolls et cartons de la surface de l'espace
- S'assurer que les produits sont propres à la remise au client
- Communiquer au manager des demandes de réassorts exceptionnels
- Implanter les produits dans l'espace
- Contribuer à la mise en valeur de l'espace en respectant l'implantation d'origine réalisée par les équipes VM

## **CRITÈRES CANDIDAT**

### **FORMATION / SPÉCIALISATION**

Vous préparez une formation BTS MCO spécialisation Luxe à l'IFCV.

### **NIVEAU D'EXPÉRIENCE MINIMUM**

0 - 2 ans

Une première expérience en vente est appréciée.

### **COMPÉTENCES RECHERCHÉES**

- Aimer la vente, goût du commerce
- Sens aigu de l'accueil et du service à la clientèle
- Adaptabilité, souplesse, esprit d'équipe
- Dynamisme
- Organisation, rigueur
- Anglais et français courants - Une autre langue serait un plus
- Bonne maîtrise des outils informatiques (Word, Excel, Powerpoint)