

INTITULE: Vendeur(euse) qualifié(e) 1^{er} Degré – « Sales Advisor »	LOCATION: Aéroport de Tontouta
SUPERIEUR: Premier(ère) vendeur (se) - « Supervisor »	DATE: 04 Avril 2014

Niveau II – 1^{er} échelon : Indice hiérarchique filière vendeur et filière caissier

Rôle :

- Fournit un service client exemplaire afin de développer le chiffre d'affaires,
- Applique tous les standards définis par Aelia,
- Promeut l'image de marque d'Aelia,
- Participe pro-activement à la vie des boutiques,
- Approvisionne les rayons des boutiques,
- Encaisse les recettes,
- Participe aux contrôles des réassorts en boutique,
- Réalise le nettoyage en Boutique,
- Peut éventuellement remplacer tout personnel de vente absent (Congé, maladie...) de même niveau.

Principales missions :

Le service client

- Accueille et oriente les clients dès leur entrée en boutique et en fonction de leurs besoins,
- Conseille la clientèle par une connaissance des produits,
- Découvre et satisfait les besoins du client,
- Applique les standards de vente, de présentation et de services définis par Aelia (OSCAR) et les marques (présentation, rangement et propreté),
- Prend les réclamations clients de façon polie et courtoise, les transmet au responsable hiérarchique direct si nécessaire,
- Maintient la propreté de la boutique et des produits en rayon,
- Participe à la vérification des prix sur les étiquetages produits en rayon,
- Effectuer l'encaissement des articles selon la procédure définie,
- Répondre au téléphone rapidement.

La Vente

- Connaît l'emplacement des produits dans la boutique afin de servir plus efficacement la clientèle,
- Connaît les spécificités des produits et se tient informé des nouveautés, produits en animations, offres spéciales, concours (« incentive »), etc,
- Présence en vente et effectue l'encaissement de produits,
- S'assure que les clients soient informés des franchises douanières en vigueur,
- Met les produits achetés en sac Aelia ou sac sécurisés en fonction de la destination du passager,
- Assure un haut niveau d'accueil et de remerciement lorsque le client se présente en caisse pour régler ses achats,
- Identifie les opportunités de ventes et stimuler activement les ventes de produits complémentaires et/ou additionnels.

Procédure

- Se conforme aux standards de présentation d'AELIA et porte le badge nominatif AELIA,
- Respecte les plannings hebdomadaires et temps de pauses,
- Effectue de façon précise et efficace les transactions aux caisses en appliquant les procédures d'encaissement,
- Veille à remplir toutes les informations requises : numéro de vol, nom du client, date,
- N'accepte que les moyens de paiement autorisés,
- Connait et s'assure de la bonne application de la réglementation aéroportuaire en Boutique,
- Applique les politiques et les procédures d'AELIA en avisant les premiers vendeurs ou responsables de boutique de toute anomalie,
- S'assure que les clients sont correctement informés des franchises douanières en vigueur,
- S'assurer également que les produits achetés sont correctement emballés pour éviter toutes réclamations clients,
- Applique et participe au maintien des standards d'Hygiène et de Sécurité,
- Travaille en bon esprit d'équipe avec ses collègues et prête main-forte dès que nécessaire,
- Se conforme aux voies de communication interne et suit toute consigne communiquée par les responsables hiérarchiques directs et la Direction.

Travail de Stock

- Participe au réassort de la boutique selon les consignes du responsable hiérarchique direct,
- Participe aux contrôles des réassorts en boutique,
- Met les marchandises, testeurs et outils de vente réassortis, en rayon et sur les points d'encaissement,
- Participe aux inventaires en boutique pendant les heures planifiées et sur la base du volontariat en dehors des heures planifiées.

Lien hiérarchique et reporting

Contrôle direct du travail par une personne de niveau de qualification supérieure.

