

# Conseiller Service Client (h/f)

Référentiel emploi compétences  
Métiers des Magasins



## Raison d'être

Le conseiller services assure l'accueil du client dès son entrée en magasin, il est garant de la satisfaction maximale de celui-ci sur les différentes activités liées au service client : encaissement, retrait de marchandise, SAV, prise de commandes de PD et de services.

Il trouve la meilleure solution pour le client en termes de services, et de fluidité.



## Ses responsabilités

Accueillir et renseigner les clients.

Répondre aux questions des clients de manière fiable et précise.

Informers les clients sur les différentes prestations et leurs tarifs.

Promouvoir les services auprès des clients et des équipes magasin

Prendre en charge et gérer les flux des produits pour fluidifier le flux client en appliquant les procédures et les règles en vigueur dans l'entreprise.

Filtrer les produits.

Assurer la restitution des produits aux clients et leur expliquer l'intervention.

Assurer la prise de commandes de pièces détachées.

Enregistrer et garantir la fiabilité des encaissements.

Saisir des financements et abonnements.

Gérer les documents administratifs relatifs à son activité.

Participer à la lutte contre la démarque  
Etre vigilant à la sécurité des biens et des personnes



## Son environnement

- Clients.
- Equipes du magasin.
- Equipes du centre de services.
- Prestataires externes.
- Centrale pièces détachées.



## Ses compétences

### Ce qu'il doit savoir

Savoirs et capacités d'analyse et de réflexion liés à un niveau Bac.  
Connaître les outils de gestion et informatiques liés à son activité.  
Connaître les règles et procédures internes liées à son activité.  
Connaître les règles et normes de sécurité des personnes et des biens.  
Connaître les conditions générales de vente et l'offre de services de l'entreprise.  
Connaître les techniques de relations clients.  
Connaître les techniques, technologies et usages des produits.

### Ce qu'il doit savoir faire

Assurer un accueil adapté et de qualité.  
Gérer la relation client.  
Appliquer les règles et procédures liées à son activité.  
Gérer une situation conflictuelle.  
Faciliter le flux clients.  
Identifier et répondre aux attentes des clients.  
Maîtriser les outils informatiques, les documents internes et les procédures liées à son activité.

### Ce qu'il doit être

Sens de l'organisation.  
Rigueur.  
Ecoute.  
Aisance relationnelle.  
Empathie.  
Réactivité.  
Curiosité.  
Rapidité.  
Discrétion.



## Les passerelles

# JOB'CONNECT

RÉVÉLATEUR DE TALENTS 

Chez Boulanger, nous souhaitons que chaque collaborateur soit acteur de son parcours professionnel pour évoluer vers d'autres métiers de l'entreprise ou du groupe.

### Ses particularités

Forte sensibilité ou aptitude aux métiers techniques

