

Thème 1 : Animation de l'équipe et du point de vente

Chapitre 1.1 Contribution au recrutement, à l'intégration et la formation des membres de l'équipe commerciale

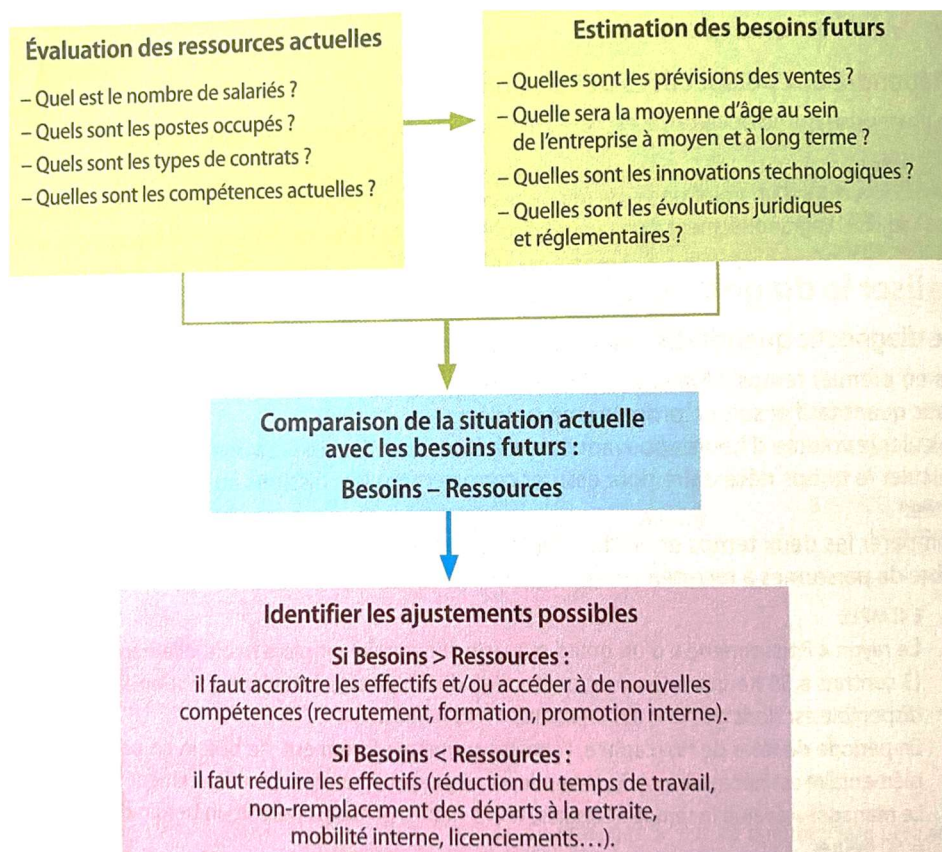
	Compétences	Savoirs
Partie 1	Evaluer les besoins en compétences et en personnel	Profil de poste, fiche de poste
Partie 2	Identifier les étapes du recrutement	Processus de recrutement annonce d'emploi
Partie 3	Recruter un collaborateur Intégrer un collaborateur	Conduire un entretien Livret d'accueil

Partie 1 : Evaluer les besoins en compétences et en personnel

A. Identifier un besoin en recrutement

Etape 1 : Définir l'objectif du recrutement

Etape 2 : Réaliser le diagnostic quantitatif et qualitatif



B. Elaborer une fiche de poste et un profil de poste

La fiche de poste

Ex : fiche de poste généraliste

	Intitulé du poste	Hôte/Hôtesse de caisse	Indiquer le rattachement hiérarchique.
	Statut / catégorie / grade	Salarié	
	Place dans l'organigramme	Supérieur : responsable du magasin / hiérarchie	
Définir la finalité du poste et des principales missions.	Missions principales du poste	Accueillir et renseigner le client, assurer l'enregistrement et l'encaissement des produits en caisse.	Préciser les principales activités du poste, détailler les tâches.
	Activités et tâches du poste	Accueillir les clients, tenir et gérer la caisse, fidéliser la clientèle, enregistrer les informations concernant les données clients.	Spécifier les relations avec les autres postes dans l'entreprise et les interlocuteurs externes.
Préciser le temps de travail hebdomadaire, les horaires, le salaire...	Interlocuteurs	Les autres hôtes/hôtesse de caisse Les clients	
	Conditions de travail	<ul style="list-style-type: none"> • CDD de 25 heures/semaine du lundi au samedi • 6 mois • SMIC horaire brut (10,03 €) • Politique de rémunération attractive • Perspective d'évolution au sein du groupe • Politique de formation et de mobilité géographique 	
Indiquer les connaissances théoriques à maîtriser.	Savoirs	Aucun	
	Savoir-faire / Compétences	Une première expérience de caisse est requise.	Mentionner les compétences à maîtriser.
	Savoir-être	Sens de l'écoute, esprit d'équipe, ponctualité, assiduité, amabilité, rigueur.	
			Détailler les qualités professionnelles nécessaires (rigueur, communication orale...), les aspects relationnels spécifiques au poste (travail en équipe...).

Le profil de poste

Rubriques	Description
Intitulé du poste	Hôtesse de caisse
Localisation	Lille
Missions	Accueillir et renseigner le client, assurer l'enregistrement et l'encaissement des produits en caisse.
Responsabilités et autonomie	Créer une relation de confiance avec le client, transmettre les remarques à la hiérarchie, tenir sa caisse propre, porter la tenue du magasin, optimiser le passage en caisse.
Formation	Pas de formation spécifique.
Expérience professionnelle	Une première expérience en caisse est requise.
Compétences requises	Compétences relationnelles et comportementales (sens de l'écoute, bonne présentation, esprit d'équipe).
Qualités	Personnelles : amabilité, sérieux, ponctualité, assiduité, rigueur.

Reprendre les missions listées dans la fiche de poste.

Présenter les résultats à atteindre et les attentes de l'entreprise pour ce poste.

Indiquer le niveau de recrutement ou la qualification spécifique.

Mentionner une expérience similaire quantifiée ou non selon les besoins

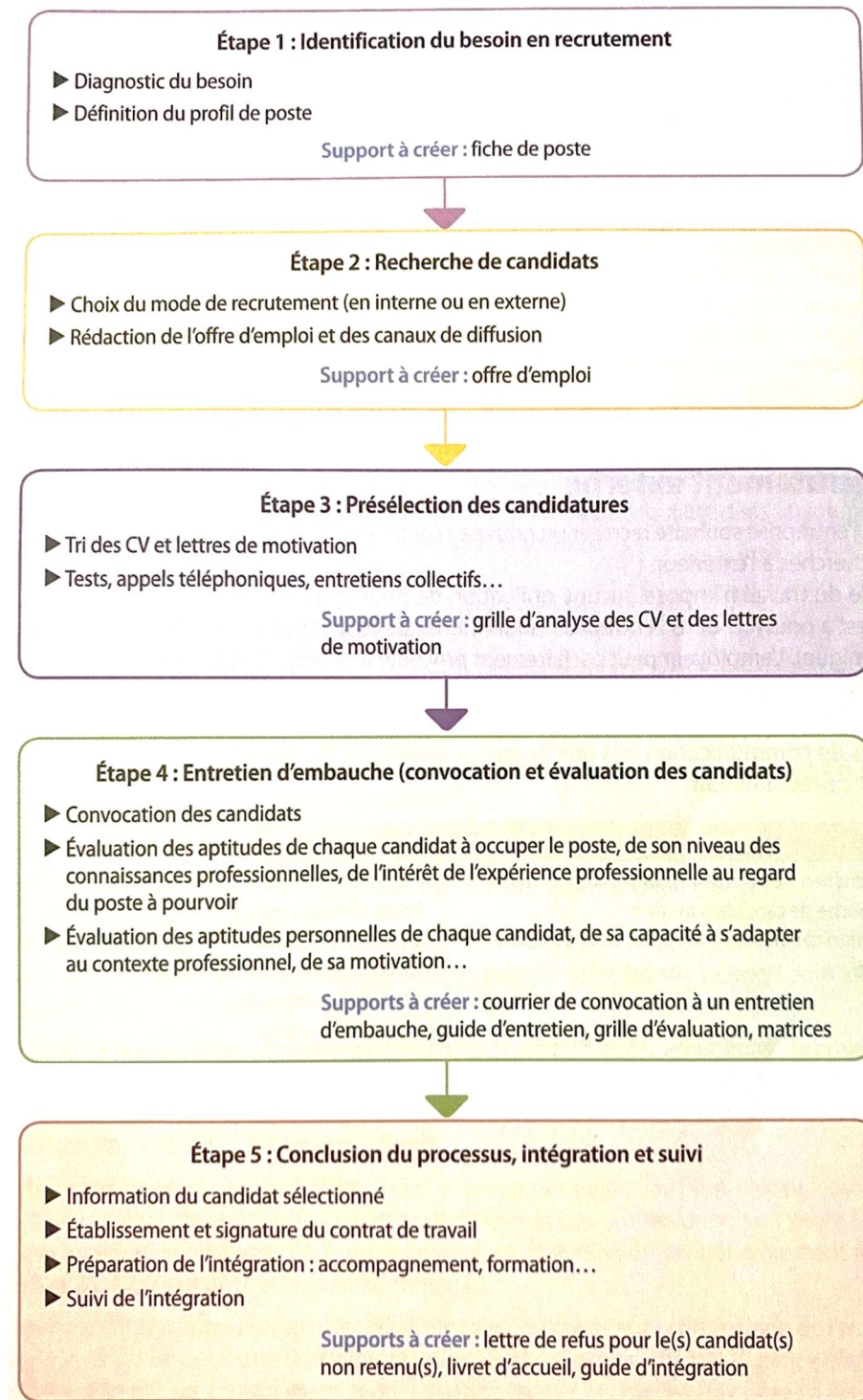
Présenter les qualités personnelles (résistance au stress, implication, dynamisme, ténacité...) et intellectuelles (esprit de synthèse, créativité, capacité d'analyse...).

Les compétences peuvent se décliner, selon le poste, en :
 - compétences techniques propres au poste ;
 - compétences d'encadrement ;
 - compétences relationnelles et comportementales ;
 - compétences linguistiques.

Exercice : à partir de la fiche de poste généraliste fournie, vous élaborez un profil de poste pour l'entreprise REXEL ou l'entreprise FIO, au choix.

Partie 2 : Identification des étapes de recrutement

A. Elaborer une procédure de recrutement



B. Choisir le mode de recrutement

Le recrutement interne

Le recrutement externe

C. Rédiger l'annonce et choisir les canaux de diffusion

L'annonce d'emploi

Exemple d'annonce : technico-commercial <https://jobs.rexel.com/Rexelfr/job/Saint-Fort-sur-Gironde-Technico-commercial-Itin%C3%A9rant-HF-Pessac%2833%29-33/974222501/>

Exercice : à partir de l'annonce d'emploi, repérez les critères qui composent une annonce d'emploi.

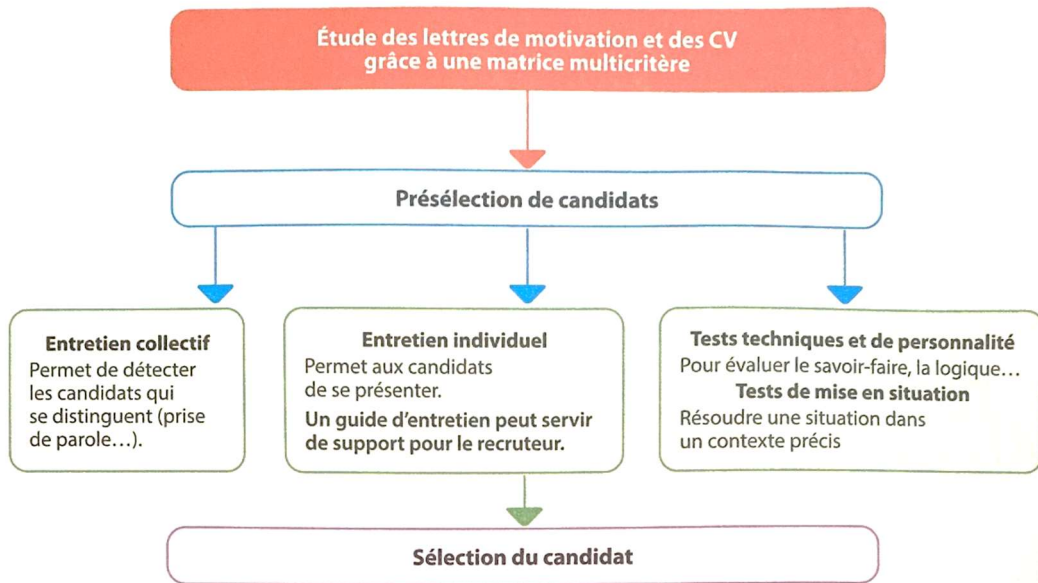
Les canaux de diffusion

Types de canaux	Caractéristiques
Jobboards généralistes Ex :	
Sites d'emploi spécialisés Ex :	
Presse Ex :	
Salons de recrutement Ex :	
Cabinets de recrutement Ex :	
Agences d'intérim Ex :	
Réseaux sociaux Ex :	
Cooptation Ex :	

D. Les contraintes et obligations légales de l'employeur

E. L'entretien de recrutement

TD n°1 Simuler un entretien à 3 étudiants (2 recruteurs et 1 recruté)

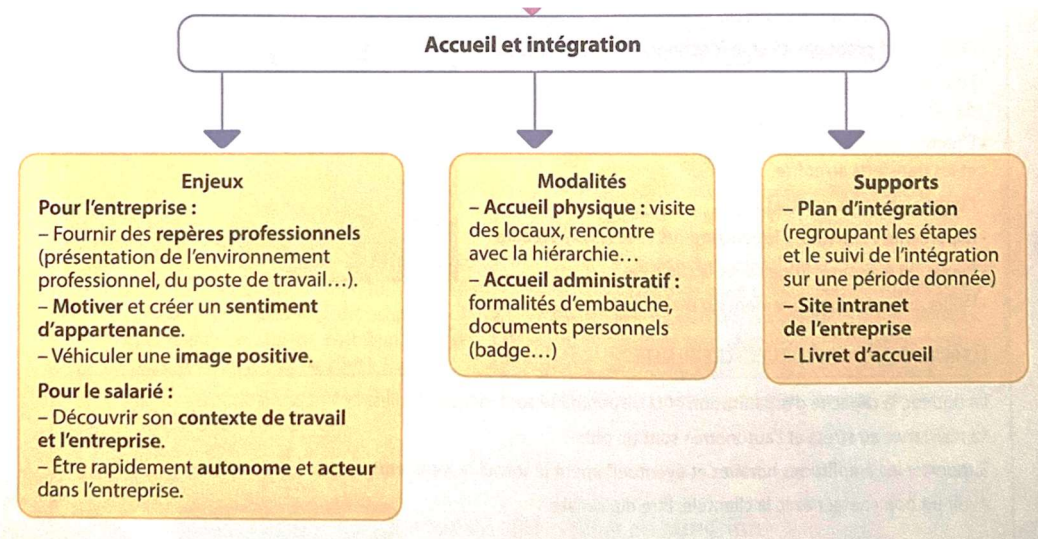


Partie 3 : Intégration et formation des membres de l'équipe commerciale

A. Le processus d'intégration du collaborateur

La phase d'accueil

La phase d'intégration



B. La formation de l'équipe commerciale