



PRÉPOSÉ À LA BOUTIQUE SPÉCIALISÉE

DESCRIPTION DE POSTE

Sommaire

Le(La) préposé(e) de la boutique spécialisée est un membre de l'équipe qui est passionné par la chasse ou la pêche, a de l'expérience dans le domaine et travaille dans une boutique spécialisée d'un magasin associé Canadian Tire. Sa mission est de créer une expérience de magasinage exceptionnelle pour les clients pêcheurs et chasseurs grâce à un service à la clientèle professionnel et courtois. Le(La) préposé(e) de la boutique spécialisée interagit avec les clients tout en identifiant leurs besoins, en les aidant à trouver des articles, en expliquant les détails techniques de la marchandise et en faisant des recommandations professionnelles pour aider les clients à prendre des décisions d'achat éclairées. Ce rôle consiste aussi à faire des suggestions relatives à de nouveaux articles, à passer des commandes, à communiquer avec les fournisseurs et à entretenir la boutique en gommant les tablettes, en créant des présentations et en assurant la propreté des lieux.

Responsabilités et tâches

Service à la clientèle

- Offrir un excellent service à la clientèle à tous les clients qui entrent dans la boutique en souriant, en les accueillant et en leur vendant des articles.
- Échanger avec les clients en partageant des connaissances et des expériences relatives à la chasse et la pêche.
- Obtenir la confiance et établir une relation avec les clients et la collectivité, et les maintenir.
- Identifier et évaluer les besoins des clients, guider les clients vers l'emplacement des articles demandés et en expliquer les détails techniques.
- Répondre aux questions relatives aux articles de chasse et de pêche et donner des conseils professionnels par rapport aux articles et à leurs caractéristiques techniques et méthodes d'utilisation en utilisant son expérience et ses connaissances en chasse et pêche.
- Suggérer des articles à valeur ajoutée et connexes aux clients pour s'assurer qu'ils retournent à la maison avec tout ce dont ils ont besoin.
- Être conscient de la sécurité des clients et fournir des renseignements sur les lois, les règlements et les directives de sécurité relatifs à la chasse et la pêche dans la région.
- Terminer la discussion avec le client par une remarque de conclusion (p. ex., « Est-ce que je peux faire autre chose pour vous aujourd'hui? » « Avez-vous trouvé tout ce que vous cherchiez? » « Merci d'avoir magasiné à la boutique spécialisée. »).
- Gérer et répondre rapidement aux demandes de renseignements et aux inquiétudes du client, par téléphone ou en personne.
- Gérer efficacement plusieurs clients à la fois, de façon efficace et sécuritaire (p. ex., ne jamais sortir plus d'une arme à feu à la fois).
- Gérer les situations délicates avec professionnalisme.
- Demeurer un expert des articles en apprenant continuellement de nouvelles choses sur les nouveautés, suivre les dernières tendances et technologies ainsi que les promotions en magasin afin de fournir des renseignements exacts aux clients.

Exploitation

- Garnir les tablettes et les présentoirs à l'aide des schémas de présentation afin de s'assurer que la boutique est organisée et ne manque jamais de stocks.
- Comprendre les micro-saisons et participer aux changements d'assortiments saisonniers.
- Évaluer les tendances du marché de la chasse et de la pêche et la demande de la communauté ainsi que suggérer de nouveaux articles et de nouvelles idées pour attirer et conserver les clients (p. ex., suggérer des articles spécifiques aux espèces de la région).
- Assurer l'exactitude des stocks, surveiller et signaler les niveaux de stocks bas (p. ex., vérification des emplacements vides et analyse des capacités des présentoirs).
- Signaler les articles volés ou endommagés à la direction et repérer les articles dans l'entrepôt.
- Utiliser les ordinateurs et les lecteurs RF et entrer tous les codes pertinents dans les systèmes de Canadian Tire.
- Établir et entretenir des relations avec les fournisseurs et les organismes locaux de chasse et de pêche de façon courtoise et professionnelle.
- Jouer un rôle actif en partageant ouvertement des opinions et des idées sur la façon d'assurer le succès de la boutique spécialisée.
- Participer à des activités d'apprentissage, prendre note des feedbacks afin d'améliorer ses propres capacités et connaissances et participer à toutes les formations au besoin.
- Traiter les retours et les réparations au titre de la garantie sur les armes à feu.
- Se conformer aux politiques de la boutique, des rayons, du magasin et de la compagnie.
- Respecter tous les programmes et règles de santé et de sécurité dans le magasin et la boutique. Signaler immédiatement tout danger ou risque de danger observé.
- Utiliser un langage professionnel et avoir une apparence professionnelle (uniforme, hygiène et porte-nom) lors des interactions avec les autres.
- Effectuer d'autres tâches, au besoin.



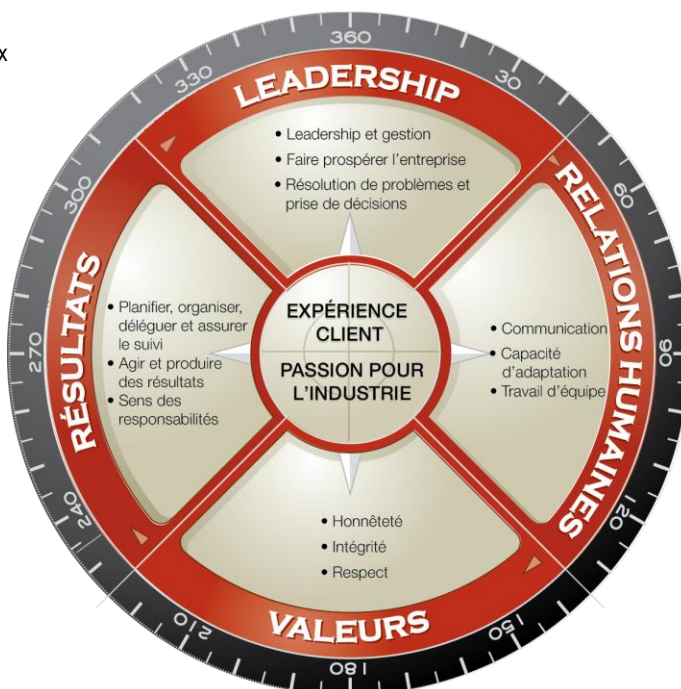
Exigences

- Pêcheur ou chasseur actif passionné par les activités et les sports de plein air. Expérience à titre de guide de chasse ou de pêche un atout.
- Excellentes connaissances et expertise relatives à la chasse et la pêche (p. ex., connaissance des articles, des caractéristiques techniques et des méthodes d'utilisation).
 - Pêche : connaître les divers marques et modèles d'articles de pêche, incluant les cannes, les moulinets et les accessoires.
 - Chasse : connaître les divers articles de tir à l'arc, l'équipement et les vêtements de chasse, les munitions, les armes à feu et les accessoires connexes. Doit détenir un permis de possession et d'acquisition.
- Bonne compréhension des règlements en matière de sécurité et des lois et règlements régissant la chasse et la pêche.
- Être âgé de 18 ans et plus pour vendre des munitions.
- Compétences élémentaires de mathématiques et de saisie au clavier.
- Capacité de travailler avec un minimum de supervision avec des systèmes informatisés.
- Expérience dans un rôle de service à la clientèle ou expérience dans un magasin Canadian Tire, un atout.

Compétences et aptitudes requises

Les candidats retenus posséderont les compétences suivantes :

- Personne **très accessible axée sur le service à la clientèle** qui aime offrir aux clients un service exceptionnel et des conseils professionnels.
- Grand **intérêt pour la chasse ou la pêche** avec la motivation de continuer à apprendre pour suivre les tendances du marché et demeurer un « expert » des articles.
- **Volonté de faire évoluer l'entreprise et la boutique spécialisée.**
- **Attitude positive, ponctualité et excellente éthique de travail.**
- Capacité de traiter et gérer les problèmes relatifs au commerce de détail et aux clients en utilisant un bon jugement et la logique afin de **résoudre des problèmes et prendre des décisions.**
- Conviction profonde dans les valeurs de Canadian Tire que sont **l'honnêteté, l'intégrité et le respect.**
- Excellentes **capacités de communication** (p. ex., sonder, écouter) et capacité à maintenir une **communication professionnelle.**
- Capacité à **s'adapter** et à **faire face à des situations délicates et changeantes.**
- Capacité de **travailler en équipe** dans un environnement où les collègues s'entraident afin d'atteindre des objectifs communs.
- Capacité d'**effectuer des tâches de commerce de détail** selon des directives et faire preuve de **responsabilité par rapport aux résultats.**



Exigences physiques et conditions de travail

Conformément aux politiques et aux pratiques du magasin en matière de santé et de sécurité :

- Être debout et marcher pendant 8 heures.
- Soulever et transporter de la marchandise régulièrement, fréquemment et sans aide, au besoin. Le poids de la marchandise peut varier de « léger » à « lourd ».
- Soulever et tourner une charge de manière répétée pendant un quart de travail.
- Soulever une charge au-dessus de l'épaule et du sol à l'épaule ou à la taille.
- Capacité de monter sur une échelle et en descendre, en portant des articles.
- Marcher tout en portant une charge et pousser ou tirer une charge, au besoin.
- Capacité de travailler selon un horaire variable, incluant les congés fériés, les soirées et les fins de semaine.

Possibilités d'avancement

- Prochains échelons : Acheteur, marchandiseur, superviseur, gérant de rayon, directeur de magasin et directeur général.
- Autres occasions liées au commerce au détail et à la gestion dans un grand réseau de plus de 485 magasins Canadian Tire et de plus de 100 boutiques spécialisées Canadian Tire partout au pays.
- Possibilités d'avancement dans la famille élargie Canadian Tire (Division pétrolière de Canadian Tire, PartSource, Mark's / L'Équipeur, FGL Sports Itée, Société Canadian Tire Limitée et Services Financiers Canadian Tire).



Profil de compétence

Expérience client

Sourire, établir un contact visuel et accueillir les clients. Accompagner les clients jusqu'aux articles demandés. Répondre aux questions, donner des conseils et offrir un service amical aux clients. Suggérer des articles à valeur ajoutée et connexes aux clients pour s'assurer qu'ils retournent à la maison avec tout ce dont ils ont besoin. Terminer la discussion avec le client par une remarque de conclusion (p. ex., « Est-ce que je peux faire autre chose pour vous aujourd'hui? Merci d'avoir magasiné à la boutique spécialisée. »). Donner toujours la priorité au service aux clients par rapport aux autres tâches. Écouter les feedbacks relatifs au service à la clientèle et changer les comportements requis. Répondre à plusieurs clients de façon efficace et sécuritaire et être conscient de la valeur du temps pour les clients. Offrir un excellent service à la clientèle à tous les clients et savoir quand demander l'aide d'un collègue. Respecter les directives, les politiques et les procédures axées sur les clients. En apprendre régulièrement davantage sur de nouveaux articles. Donner des idées et des suggestions à l'équipe de gestion sur la façon d'attirer les clients et aider à mettre en œuvre ces idées dans la boutique spécialisée.

Passion pour l'industrie :

Faire preuve d'initiative et de passion pour l'industrie de la chasse et de la pêche en s'informant continuellement sur le sujet et en participant activement à l'industrie (p. ex., connaître les nouveaux articles, comprendre les lois et règlements relatifs à la pêche, à la chasse et aux armes à feu, être membre d'une association de chasse ou de pêche, etc.). Savoir comment utiliser les articles de chasse et de pêche et pouvoir en démontrer les fonctions, les avantages et les désavantages ainsi que donner des conseils et faire des recommandations selon son expérience et ses connaissances personnelles.

Faire prospérer l'entreprise :

S'assurer que les principes de vente au détail sont appliqués de façon efficace et comprendre l'incidence de ces principes sur les ventes et la rentabilité de la boutique spécialisée (p. ex. : ventes perdues en raison d'étiquettes manquantes, tarification incorrecte, emplacements vides non remplis sur les présentoirs, achats qui ne sont pas prêts, articles mal placés, etc.). Placer les articles ayant une meilleure marge bénéficiaire à des endroits stratégiques dans le magasin. Comprendre comment ses propres gestes, connaissances et efforts de vente contribuent aux ventes globales. Faire part de suggestions et de connaissances relatives aux articles avec le marchand ou le gérant de la boutique spécialisée afin de commander des articles qui reflètent les intérêts des clients (p. ex. : selon les tendances du marché, la saison, etc.). Utiliser les outils à sa disposition afin de signaler les problèmes de prix et de détail au gérant de la boutique spécialisée (p. ex., codes dans le système Canadian Tire, etc.). Avoir une bonne compréhension de la concurrence et des facteurs associés à la vente au détail qui influent sur les ventes de la boutique spécialisée et le succès du magasin.

Leadership et gestion :

Encadrer les autres membres de l'équipe dans des domaines d'expertise (p. ex., former les employés relativement aux articles de chasse et de pêche). Travailler en collaboration avec les autres membres de l'équipe et partager ses astuces et ses connaissances personnelles afin d'aider ses collègues. Communiquer de façon claire avec les autres. Travailler de façon indépendante pour exécuter les tâches et aider la clientèle, être débrouillard et démontrer des habiletés pour trouver des réponses (p. ex. : créer une commande d'article spéciale pour un client, repérer les articles dont les stocks sont épuisés). Afficher une attitude positive et une bonne éthique de travail. S'occuper des clients et de ses tâches et toujours faire de son mieux. Communiquer régulièrement avec l'équipe de gestion afin de s'assurer de la bonne compréhension des objectifs de la boutique spécialisée.

Résolution de problèmes et prise de décisions :

Résoudre rapidement les problèmes en lien avec la présentation dans les magasins (p. ex., problèmes de présentation, stocks incohérents, erreurs de mise en place d'articles, étiquettes manquantes, etc.). Anticiper les problèmes dans la boutique spécialisée et agir en conséquence. Avoir recours à sa connaissance des articles, à son sens des affaires et à ses connaissances de la chasse et la pêche afin de résoudre les problèmes de clients ou de répondre à leurs questions au sujet des articles. Savoir quand prendre une décision de façon indépendante et quand demander l'approbation de l'équipe de gestion. Trouver différentes suggestions pour résoudre les problèmes des clients. Savoir où et comment trouver des renseignements pertinents pour résoudre les problèmes des clients. Comprendre, appliquer et savoir quand modifier les règles et les lignes directrices pour trouver des solutions acceptables aux problèmes des clients, et ce, dans l'intérêt de la boutique spécialisée et du magasin.

Honnêteté, intégrité, respect :

Respecter la hiérarchie. Partager ouvertement ses opinions avec les gérants et fournir des feedbacks constructifs. Reconnaître ses propres erreurs, ne pas dissimuler des faits afin d'éviter des conséquences négatives et apprendre de ses erreurs. Être ouvert, être juste et traiter tous les employés de la même façon. Parler respectueusement aux membres de l'équipe, aux clients et aux gérants en utilisant un ton de voix et un langage professionnels. Faire preuve de respect pour les différences culturelles et religieuses. Respecter les systèmes et les procédures qui protègent la confidentialité et la vie privée des clients et de la boutique spécialisée (p. ex., demander de voir le permis de possession et d'acquisition des clients avant de vendre une arme à feu). Reconnaître et signaler les comportements négatifs qui nuisent au magasin et aux clients et qui vont à l'encontre d'autres politiques importantes.

Capacité d'adaptation :

Essayer de trouver des solutions aux problèmes et aux conflits et suggérer des changements qui pourraient améliorer le fonctionnement de la boutique spécialisée. Communiquer de façon polie et respectueuse avec les autres malgré les situations frustrantes, demeurer calme malgré la pression et demeurer concentré de façon positive sur ses responsabilités et tâches. S'adapter aux différents styles de gestion et de communication des gérants. Être ouvert et optimiste face aux changements, essayer volontiers de nouvelles méthodes ou arrêter de travailler sur la tâche actuelle pour réagir aux circonstances changeantes. Comprendre ses propres limites, connaître leur incidence sur les autres et savoir quand demander de l'aide. Continuer de travailler avec une attitude positive malgré les contretemps.

Motivation et coaching :

Partager des pratiques gagnantes, des trucs, des expériences et des connaissances personnelles afin d'aider ses collègues à améliorer leur rendement et les féliciter lorsqu'ils font du bon travail. Offrir d'aider les autres et les nouveaux employés à en apprendre davantage sur les articles, les politiques et les procédures de la boutique spécialisée. Être ouvert aux feedbacks et aux nouvelles expériences, voir l'encadrement comme un outil d'apprentissage et apprendre des expériences des membres de l'équipe plus expérimentés. Assister à des séances de formation (p. ex., apprentissage en ligne, formations et programmes externes) avec intérêt et motivation.

Travail d'équipe :

Être attentif à tous les employés de la boutique spécialisée et du magasin et bien s'entendre avec les autres. Cultiver des relations de soutien efficaces avec les employés de tous les niveaux (équipe de gestion, membres de l'équipe, fournisseurs, personnes-ressources de la Société, etc.). Adapter son style interpersonnel à celui des autres. Jouer un rôle actif au sein de l'équipe en partageant ouvertement des opinions et des idées relativement à la boutique spécialisée, en aidant les autres à effectuer leur travail et en participant aux activités organisées par l'équipe de gestion ou le comité social.

Agir et produire des résultats :

Assumer ses responsabilités et ses tâches assignées. Travailler en partenariat avec le marchand ou le gérant de la boutique spécialisée pour établir des objectifs pour la boutique. Prendre des initiatives saisonnières afin d'atteindre ses objectifs selon la direction donnée par le marchand ou le gérant de la boutique spécialisée et fournir des mises à jour régulières sur le progrès réalisé. Accepter des tâches ambitieuses et se concentrer sur les résultats à atteindre et les choses à accomplir aussi rapidement que possible, de façon sécuritaire et efficace. Faire preuve d'un désir d'atteindre des résultats dans la boutique spécialisée et toujours chercher des façons de travailler plus efficacement et de rendre la boutique spécialisée plus attrayante aux yeux des clients. Comprendre les objectifs de la boutique spécialisée et mettre en œuvre un plan d'action afin d'améliorer le succès de la boutique.

Planifier, organiser, déléguer et assurer le suivi :

Accomplir les tâches de façon logique et organisée, étape par étape, afin de bien faire le travail la première fois et éviter du travail inutile. Suivre les instructions et les listes de tâches créées par le gérant de la boutique spécialisée afin d'atteindre les objectifs. Parcourir la boutique spécialisée pour comprendre ce qui doit être accompli chaque jour, semaine et saison et utiliser des listes de tâches pour organiser le travail. Demander des explications sur la façon d'accorder la priorité à de multiples demandes et tâches. Savoir jongler avec plusieurs tâches en mettant l'accent sur le service à la clientèle et le travail opérationnel et en évitant le travail non productif. Assurer le suivi avec le gérant de la boutique spécialisée lorsque les tâches assignées sont terminées. Assurer le suivi des commandes spéciales auprès des fournisseurs et des clients.

Sens des responsabilités :

Suivre les instructions de l'équipe de direction et se conformer aux décisions de la direction, même si en désaccord. Connaître et respecter les règles, les politiques et les procédures dans la boutique spécialisée et comprendre les conséquences de leur non respect. Accomplir les tâches conformément aux règles de santé et sécurité et aux règles du magasin et de la boutique spécialisée. Partager ses préoccupations relatives à la santé et à la sécurité avec le gérant de la boutique spécialisée.