

Superviseur(e)



Sommaire

Le(La) superviseur(e) contribue au succès du magasin en transmettant aux membres de l'équipe les objectifs de vente de leur rayon respectif. Ce rôle consiste à aider le gérant de rayon à gérer et diriger le rayon et à offrir une main-d'œuvre et un service de haute qualité afin d'assurer la satisfaction de la clientèle. Le(La) superviseur(e) aide le gérant de rayon et l'équipe à répondre de manière constante aux attentes en matière de rendement sur le plan de l'expérience de magasinage des clients, de la croissance des ventes, de l'exécution et de la rentabilité.

Responsabilités et tâches

Service à la clientèle

- Encourager et entretenir une culture qui valorise une excellente expérience client, grâce à la formation, la supervision et le coaching.
- Donner l'exemple et offrir constamment une excellente expérience client.
- Donner la responsabilité à tous les membres de l'équipe d'offrir un excellent service à la clientèle et reconnaître ceux qui y excellent.
- Travailler en tant qu'équipe avec les employés des autres rayons afin d'offrir une excellente expérience client.
- 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? » « Avez-vous trouvé tout ce que vous cherchiez? » « Merci de magasiner chez Canadian Tire »).
- Répondre rapidement aux demandes de renseignements et aux inquiétudes du client, par téléphone ou en personne, et les gérer.
- Gérer efficacement plusieurs clients à la fois.

Exploitation

- Aider le gérant de rayon à maintenir la qualité de la présentation du rayon en inspectant quotidiennement et en assurant le respect de toutes les exigences de l'évaluation du rendement des magasins dans tout le rayon (p. ex., nombre d'espaces libres, étiquettes, rangement sur les tablettes supérieures, affiche de bon de rabais différé en cas d'épuisement de stock, dates limites pour les changements saisonniers, propreté, fronts de présentation, présentoirs entreposés lorsque non utilisés, etc.).
- Superviser et aider les membres de l'équipe dans les activités quotidiennes du rayon afin d'atteindre les objectifs de productivité fixés.
- Aider le gérant de rayon à assurer le suivi du travail et des projets dans l'aire de vente afin de mesurer le progrès effectué et de régler immédiatement les problèmes, tout en étant visible et disponible aux membres de l'équipe et aux clients.
- Parcourir le rayon pour déterminer le travail à accomplir quotidiennement.
- Maintenir le stock du rayon et veiller à ce que les espaces vides soient remplis grâce aux niveaux de stocks et des présentoirs.
- Jouer un rôle actif au sein de l'équipe du rayon en partageant ouvertement des opinions et des idées sur la façon d'accroître le succès du rayon et en participant aux réunions et aux formations nécessaires.
- Informer les équipes des promotions en magasin, des articles-vedettes de magasin et de l'emplacement des nouveaux articles.
- Aider à la planification et la gestion des activités quotidiennes et hebdomadaires du rayon, ainsi que les changements saisonniers, et travailler avec l'équipe afin d'assurer la réalisation des tâches.
- Aider les caissiers et les représentants du service à la clientèle avec les prélèvements d'argent, la fermeture de caisse, les garanties, les retours, etc.
- Participer à l'orientation et à la formation des nouveaux employés, ainsi qu'aux responsabilités d'ouverture et de fermeture du magasin.
- Aider à l'organisation et au déroulement des réunions d'équipes régulières du rayon.
- Communiquer et s'assurer du respect des politiques du rayon, du magasin et de la compagnie, ainsi que des programmes et règles de santé et de sécurité.
- Utiliser un langage professionnel et avoir une apparence professionnelle (uniforme, hygiène et porte-nom) lors des interactions avec les autres.
- Aider le gérant de rayon avec divers projets et tâches.
- Effectuer d'autres tâches, au besoin.

ME

LES MERCREDIS DE L'EMPLOI

Mont-Laurier | Rivière-Rouge

ÉDITION VIRTUELLE

POUR POSTULER

MERCREDI DE L'EMPLOI - ÉDITION VIRTUELLE



COMMENT ?

REMPILIR LE FORMULAIRE
(CLIQUEZ SUR CE LIEN)

DATE LIMITE

2 MARS 2021

[CLIQUEZ ICI POUR VOUS INSCRIRE](#)

Exigences

- Expérience dans la vente, l'exécution et le fonctionnement du commerce de détail.
- Bonne connaissance pratique des articles dans le rayon et de leurs fonctions.
- Expérience en supervision, leadership et gestion ou autre expérience pertinente.
- La connaissance du fonctionnement de la caisse constitue un atout.
- Compétences élémentaires de mathématiques et de saisie au clavier.
- 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.
- Conviction profonde dans les valeurs de Canadian Tire que sont **l'honnêteté, l'intégrité et le respect**.
- Maîtrise de la **langue française, parlée et écrite** (p. ex., sonder, écouter, etc.) et capacité à maintenir une **communication professionnelle**, même lors de situations difficiles.
- Capacité d'**effectuer des tâches de commerce de détail** selon des directives et faire preuve de **responsabilité par rapport aux résultats**.
- Capacité à aider à **diriger et gérer** les autres pour atteindre des objectifs communs dans un environnement rapide en constante évolution.
- Capacité à **motiver et coacher** les autres.
- Capacité de **résoudre des problèmes liés au commerce de détail** ou aux **clients**.
- Capacité à **s'adapter** et à **faire face à des situations délicates et changeantes**.
- Capacité à trouver des solutions aux **problèmes** et à prendre des **décisions**.
- **Attitude positive, ponctualité et excellente éthique de travail**.



Possibilités d'avancement

- Prochains échelons : Gérant de rayon et directeur de magasin.
- Autres occasions liées au commerce de détail, au service à la clientèle et à la gestion dans un vaste réseau de plus de 485 magasins Canadian Tire dans tout le 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).

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.
- Marcher tout en portant une charge et pousser ou tirer une charge, au besoin.
- Pivoter, se retourner, tendre les bras et travailler au-dessus du niveau de l'épaule.



Profil de compétence

Expérience client :	Responsabiliser les membres de l'équipe quant à l'excellence du service à la clientèle à fournir et leur offrir du coaching afin qu'ils affichent des comportements appropriés en matière de service à la clientèle. Renforcer constamment le besoin d'établir les priorités quant au service à la clientèle et établir des objectifs réalistes quant à la réalisation des tâches. Soutenir les membres de l'équipe afin d'accroître leurs connaissances et leur capacité à gérer des clients difficiles. 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 phrase de conclusion. Répondre à plusieurs clients et être conscient de la valeur du temps pour les clients. Offrir un excellent service à la clientèle à tous les clients. 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.
Honnêteté, intégrité, respect :	Encourager une culture axée sur l'ouverture, la justice et l'égalité au sein de son rayon. Encourager l'équipe à respecter la hiérarchie. Partager ouvertement des opinions avec le directeur général et le marchand, même si en désaccord. Parler respectueusement aux autres en utilisant un langage professionnel et montrer à l'équipe à faire de même. Faire preuve de respect pour les différences culturelles et religieuses. Assumer ses erreurs, apprendre de ces erreurs et les utiliser pour apprendre à l'équipe à faire de même. Expliquer la conformité aux règles sur la confidentialité et la protection des renseignements, ainsi que les conséquences à la non-conformité à ces règles. Encourager les membres de l'équipe à signaler des comportements négatifs.
Leadership et gestion :	Comprendre et assumer l'orientation du rayon et communiquer sa signification aux membres de l'équipe. Fixer des échéances appropriées, déléguer des responsabilités et soutenir les membres de l'équipe en évaluant leur besoin d'indépendance et du coaching et en leur donnant les outils et les ressources nécessaires pour s'acquitter de leurs tâches. Reconnaître l'atteinte des objectifs d'équipe et le rendement individuel dans le rayon. Travailler activement avec les membres de l'équipe pour atteindre les objectifs du rayon et du magasin. Afficher en permanence une attitude positive et faire preuve d'une grande éthique professionnelle, atteindre les objectifs et répondre rapidement aux demandes. Favoriser un climat de travail qui incite les employés du rayon à exceller.
Faire prospérer l'entreprise :	S'assurer que les principes de vente au détail sont appliqués de façon efficace et comprendre l'impact de ces principes sur les ventes et la rentabilité (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. Comprendre comment ses propres actions, suggestions et efforts de vente contribuent aux ventes globales et donner des idées aux directeurs sur la façon d'améliorer la productivité. Utiliser les outils disponibles pour signaler les problèmes de coûts et de vente au détail au gérant de rayon (p. ex., codes dans les systèmes Canadian Tire, etc.). Posséder une compréhension générale de l'allocation budgétaire, des coûts, des principes du commerce de détail et des facteurs de concurrence qui influencent les ventes et le succès global du magasin.
Résolution de problèmes et prise de décisions :	Connaître et comprendre le type de décisions que vous pouvez prendre (clients, main-d'œuvre, etc.) à l'aide des directives établies. Prendre rapidement des décisions conformément aux exigences légales et aux politiques du magasin Canadian Tire. Savoir quand appliquer les exceptions aux directives afin d'assurer la satisfaction de la clientèle. Consulter les membres de l'équipe sur les enjeux qui les touchent directement. Déterminer les ressources et les outils disponibles afin de résoudre les problèmes et d'enseigner aux membres de l'équipe comment les utiliser.
Motivation et coaching :	Aider à offrir du coaching aux membres de l'équipe pour qu'ils développent de nouvelles compétences et améliorent leur rendement. Donner régulièrement du feedback constructif et informel sur le rendement de façon à motiver les membres de l'équipe. Reconnaître régulièrement les efforts et les contributions des membres de l'équipe et les récompenser. Participer aux activités d'autoperfectionnement et demander un feedback sur son propre rendement. Être conscient de son propre style de communication et de son effet sur les membres de l'équipe.
Capacité d'adaptation :	Essayer de trouver des solutions aux problèmes et aux conflits et suggérer des changements qui pourraient améliorer le fonctionnement du magasin et du rayon. Communiquer de façon polie et respectueuse malgré les situations frustrantes, demeurer calme malgré la pression et demeurer concentré de façon positive sur ses responsabilités et tâches. 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. Présenter positivement les changements, encourager les membres de l'équipe à s'adapter. Régler rapidement les conflits. S'adapter rapidement aux priorités changeantes et réattribuer les tâches aux employés en conséquence. S'adapter à différents styles de gestion et de communication et aider les membres de l'équipe à en faire de même.
Travail d'équipe :	Soutenir une culture axée sur le travail d'équipe au sein du rayon et du magasin. Aider à résoudre les conflits entre employés et demeurer neutre. Partager les honneurs avec son équipe en parlant avec les autres. Adapter son style interpersonnel à celui des autres et cultiver des relations de soutien. Créer un environnement de travail agréable en ayant recours à l'humour de façon appropriée. Encourager les membres de l'équipe à échanger des informations et à donner des suggestions pour améliorer les choses dans le rayon et le magasin. Aider les autres rayons au besoin. Donner l'exemple en faisant preuve d'empathie et d'attention envers tous les membres du personnel du magasin.
Planifier, organiser, déléguer et assurer le suivi :	Se déplacer quotidiennement dans le rayon afin de déterminer les tâches à accomplir. Suivre les instructions et les listes de tâches créées par le gérant de rayon afin d'atteindre les objectifs. Déléguer des tâches à accomplir. Effectuer régulièrement un suivi des listes des tâches pour s'assurer de leur progrès. Être polyvalent en mettant l'accent autant sur le service à la clientèle que sur les tâches à accomplir et offrir du coaching aux membres de l'équipe pour faire de même. 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. Demander des explications sur la façon d'accorder la priorité à de multiples demandes et tâches.
Agir et produire des résultats :	Assumer ses responsabilités et ses tâches assignées au sein du rayon. Prendre des initiatives quotidiennes afin d'atteindre ses objectifs selon la direction donnée par le gérant de rayon et fournir des mises à jour régulières sur le progrès réalisé. Établir des objectifs quotidiens et hebdomadaires pour le rayon en fonction du programme global du magasin et communiquer clairement ces objectifs aux membres de l'équipe. Présenter régulièrement à la direction des mises à jour sur les progrès effectués et les obstacles. Entreprendre volontiers des tâches et des objectifs difficiles et s'efforcer d'atteindre les objectifs pour le rayon. Communiquer un sens de l'urgence pour atteindre des objectifs en déterminant un rythme de travail efficace. Démontrer un grand désir d'avoir un rayon invitant, propre et bien étiqueté.

Sens des
responsabilités :

Donner des idées, des suggestions et exprimer des préoccupations afin d'améliorer les directives, les règles, les politiques et les procédures du magasin, au besoin. Communiquer clairement les règles, les politiques et les procédures aux membres de l'équipe et les appliquer. Expliquer leur justification et l'importance de les respecter. Appliquer les lignes directrices établies et les processus avec les membres de l'équipe qui ne les respectent pas. Comprendre les règles de sécurité, les appliquer dans le rayon et offrir du coaching aux membres de l'équipe afin qu'ils puissent les respecter.