******** ********

**** *** **********
Ars-Laquenexy (57530)
****
********.********@******.**

MANAGER RETAIL - RESPONSABLE DE MAGASIN - RESPONSABLE SERVICE CLIENTS/CAISSE, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

mai 2021 / aujourd'hui — **Chef de secteur Caisse**
BRICO DEPOT METZ
J'ai la responsabilité de l'ensemble des sujets liés à la relation client : encaissement (rapidité et fiabilité), fidélisation, financement, reprise de marchandises, développement des offres de services, accueil téléphonique.
Je garantis la bonne application des règles et procédures de contrôle interne et des flux financiers.
Je manage une équipe de 4 responsables caisse et une quinzaine d'hôtes(ses).

janv. 2021 / mai 2021 — **Responsable administratif**
CONFORAMA Metz
Superviser et participer à l'encaissement et à la relation clients, assurer la gestion administrative du personnel (30 collaborateurs) et du magasin, la gestion comptable et le suivi du budget.

déc. 2019 / déc. 2019 — **Stage Leader magasin**
KIABI Essey les Nancy
15 jours de découverte de l'univers du textile : relation client, cintrage, réassortiment, merchandising, cabine, préparation des soldes.
Participation à l'organisation de travail et aux briefings (CA, TT, NAC et NPS), gestion des flux financiers et procédures ouverture / fermeture.

avr. 2019 / mai 2019 — **Responsable adjointe de magasin**
Mondial tissus
- Assister le responsable de magasin dans les tâches de gestion
- Participer au management de l'équipe
- Participer à l'accueil et au conseil client
- Animer et participer à la réalisation des indicateurs commerciaux
- Etre le relais de la politique d'entreprise au sein de l'équipe

sept. 2015 / sept. 2018 — **Chef de secteur Commerce**
CULTURA à Moulins les Metz
9 conseillers de vente, 5 millions d'euros de CA
En charge des rayons Librairie, CD/DVD, jeux vidéos, loisirs nomades et instruments de musique
Aménagement de l'espace de vente afin de le faire évoluer dans le respect de la stratégie commerciale.
Mise en place du programme relationnel Culturaddict , destiné à valoriser l'expérience client.
Dès 2016, j'ai placé mes 2 secteurs au premier rang de progression de chiffre d'affaire sur 24 magasins avec + 15.7 % en Livre et + 13.5 % en Musique, Vidéo et loisirs nomades. Résultats amplifiés en 2017 avec un secteur musique-vidéo à + 18.49 % sur 30 magasins.

nov. 2009 / août 2015 — **Responsable de département**
FNAC
En charge des rayons Librairie, CD/DVD, jeux vidéo, jeux enfants et papeterie
Accompagnement des équipes en période de changement dans un contexte dégradé (PSE backoffice et secteur musique) : mise en adéquation des plannings avec le flux

clients, travail sur la polyvalence des collaborateurs .
Nancy : 20 conseillers de vente, 10 millions d'€uros de CA. Création d'un « espace Kids » et mise en place d'un outil de satisfaction clients, le Net Promotor Score en 2012.
Mulhouse : 15 conseillers de vente, 7 millions d'€uros de CA

juin 2004 / oct. 2009 **Responsable de Magasin**
CHAPITRE à Boulogne sur Mer
Activités : Librairie, Papeterie, CD / DVD, Jeux vidéos, Presse, Photo, Corner France Loisirs
Création d' un point de vente du chantier à l'ouverture en août 2004.
Gestion autonome du compte d'exploitation, CA de 5 millions d'€uros en 2015 en augmentation constante jusqu'à 8 millions en 2009 à mon départ. Définition et pilotage de la stratégie du magasin afin de développer les ventes, les résultats et la performance économique.
- Management d' une équipe de 25 salariés en moyenne en visant la meilleure satisfaction client.
- Merchandising : suivre les gammes de produits, changer l'implantation pour être en adéquation avec la demande, la saisonnalité, dans le respect des concepts de l'enseigne.
- Gestion administrative : Elaborer les plannings en fonction de la variation du volume d'activité.
Suivre la facturation fournisseurs (rapprochement factures/fiches de réception, avoirs/bons de retour, traitement des litiges, relances, ...)
Journal de caisse, remise en banque, vente de billetterie, facturation clients à terme.
- Développement commercial : Développer le CA selon les objectifs, optimiser la rentabilité par une gestion stricte des frais généraux . Piloter les indicateurs commerciaux.
Fiabiliser les stocks et mettre en oeuvre les moyens de lutte contre la DI, organiser l'inventaire.
Garantir la mise en place des opérations commerciales. Gérer les flux logistiques.
- Service clients : organiser l'accueil de la clientèle et mobiliser les équipes sur la relation client.
- Piloter les projets visant à conduire des travaux d'aménagements.
- Représentation de l'enseigne auprès des différents interlocuteurs externes, dédicaces d'auteurs, show case, participer aux manifestations locales.
- S'assurer de la bonne tenue, de l'entretien et de la maintenance générale du point de vente et garantir la sécurité des biens et des personnes. Veiller au respect de la législation.
- Missions transversales au sein du réseau : aménagements de nouveaux magasins, participation à la création de catalogues publicitaires.

déc. 1990 / mai 2004 **Chef de rayon librairie**
Saint-Louis, Mulhouse puis Saint-Etienne
A Saint-Etienne, réorganisation de l'activité, augmentation du CA de 150 % (2.5 K€) suite à un déménagement du magasin.
RUC St-Louis : Participation annuelle à la Foire du Livre, 35 auteurs accueillis et RUC Mulhouse.

déc. 1989 / nov. 1990 **Vendeuse en librairie**

DIPLOMES ET FORMATIONS

sept. 2019 / nov. 2019 **Préparation Opérationnelle à l'Emploi Collective - Manager RH** - Autodidacte
JFA Nancy

sept. 2004 / juin 2008 **Management, Entretiens d'évaluation (formations internes, cabinet....)**

/ juin 1993 **Maitre d'apprentissage**
CCI de Mulhouse

oct. 1985 / juin 1989 **Deug faculté d'histoire** - BAC+2
UHA MULHOUSE

/ juin 1985 **Baccalauréat A2** - BAC

COMPETENCES

- Sens du service client: développer les ventes par la satisfaction et la fidélisation clients
- Management: recrutement, formation, développement individualisé des compétences et de la performance, briefings, conduite de réunions et des entretiens annuels, élaboration du planning
- Gestion commerciale: contrôle et analyse des indicateurs de performance (chiffre d'affaire, panier moyen, taux de transformation, marge, taux de démarque)
- Marketing: Choix de gamme, politique de prix, animation commerciale, techniques de merchandising
- Membre du comité de direction: participation à l'élaboration de la stratégie magasin, permanence
- Achats: négociation, suivi des approvisionnements, commande, gestion des stocks
- Suivi du budget et optimisation de la rentabilité par une gestion stricte des frais généraux.
- Gestion administrative et comptable : contrôle des factures, des avoirs, gestion des litiges
- Gestions des flux financiers : encaissement, journal de caisse, remise en banque, vente de billetterie, facturation clients à terme
- Connaissance de la législation du travail, des règles d'hygiène et de sécurité, du droit commercial
- Utilisation courante d'outils bureautiques et de logiciels spécifiques liés au métier

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais	Académique
Allemand	Elémentaire
Italien	Elémentaire

CENTRES D'INTERETS

Bricolage, loisirs créatifs, jardinage, lecture, jogging, cuisine