

Possibilité de parcours  **Evolution en interne :**

- Possibilité de réaliser des cycles de formation en hors saison pour monter en compétence et évoluer sur son poste : formation au management d'équipe, gestion des organisations.
- Possibilité de réaliser une alternance pour évoluer sur un autre poste, dont direction d'établissement : formation de responsable d'établissement touristique.

 En formation :

- Licence professionnelle gestion et management des organisations .
- Master spécialisé dans les domaines de vente, négociation commerciale, management commercial.

**L'histoire d'Anaïs :**

Anaïs a 28 ans, elle est titulaire d'un BTS commerce et est en Licence de langues. Elle a été embauchée au camping de La Plage*** pour la 1ère saison en tant que responsable des ventes annexes au sein de la boutique franchisée du site.

Le Camping dispose d'une centaine d'emplacements et de bungalows, d'une piscine et d'un snack.

“ Anaïs raconte sa journée de travail type en haute saison :

Le matin **je démarre ma journée à 6h** par la **mise en place de la presse** et la **réception de la commande** passée auprès du **boulangier du village** : la veille, **les vacanciers** peuvent passer leur commande de pain et de viennoiseries.

Je **donne les instructions** de la journée à **l'employé** que **j'ai recruté en amont** pour la saison, et nous **vérifions ensemble que tout est en place** dans les rayons et que **tout soit propre** avant l'ouverture de la boutique à 7h.

Nous **accueillons** les premiers clients ensemble, puis **le vendeur** prend le relai sur la caisse pendant que je m'occupe de **vérifier les stocks** et de **passer les commandes** auprès des **fournisseurs**.

À 11h, je quitte l'établissement afin de faire une **coupure**, et reviens pour 16h pour mon point hebdomadaire avec le **franchiseur** sur les besoins en matériel de la boutique. **Je réalise un retour à ma direction** des différents points évoqués.

Je **passe ensuite ma commande** de pains et de viennoiseries pour le lendemain.

Je ferme la boutique à 19h, et **clôture la caisse**.

En basse saison, la boutique n'est ouverte **que le matin**, me permettant **d'aider mes collègues sur d'autres activités, tels que l'accueil ou le bar**. ”

Référentiel de compétences : **Interlocuteurs clés** **Conditions d'emploi et d'exercice** **Polyvalence** **Compétences**

Définition 

Le responsable boutique a la charge de l'ensemble des prestations complémentaires vendues aux clients, dont notamment la gestion de la boutique de l'établissement.

Il participe au recrutement des saisonniers et gère la relation avec les fournisseurs et franchiseurs du magasin.

Activités clés 

- Mettre en place la boutique à l'ouverture de la saison,
- Passer les commandes auprès des fournisseurs en fonction des besoins de la clientèle et des orientations de la direction sur la boutique
- Acheter les prestations , services (etc.) et négocier les tarifs auprès des fournisseurs
- Gérer l'organisation de la boutique,
- Manager, former et animer son équipe de vendeurs en haute saison
- Gérer les stocks, et réaliser des inventaires
- Promouvoir et vendre les services
- Suivre la fréquentation et les recettes associées

 *Compétences émergentes*

Compétences **Compétences métier**

- Utiliser les techniques de ventes
-  **Effectuer une veille du marché et des attentes des clientèles touristiques**
- Conseiller les clients sur les caractéristiques des produits et services vendus
- Piloter les indicateurs de gestion
- Faire de l'animation commerciale
- Manager une équipe
- Gérer les stocks et réaliser des inventaires
- Utiliser les caisses
-  **Maitriser les règles d'hygiène et de sécurité**

Savoir-être et compétences relationnelles

- Aisance relationnelle
- Force de conviction
- Organisation
- Force de proposition
- Qualité de service
- Sensibilité marketing

Compétences transverses

- Négocier avec les partenaires
- S'exprimer dans une ou plusieurs langues étrangères, particulièrement en anglais
- Réaliser des reporting à la direction
- Maintenir des liens avec les fournisseurs

Interlocuteurs clés 

- Direction
- Responsable réception
- Responsable commercial
- Prestataires externes

Condition d'accès 

- CQP chef des ventes
- BTS Négociation et digitalisation de la relation client
- BTS technico-commercial

Polyvalence 

- Le responsable des ventes annexes peut apporter son soutien régulier sur des postes d'agents d'accueil lors de forte affluence, participer à la gestion du bar, ou du ménage des hébergements locatifs.

Conditions d'emploi et d'exercice 

- Activité variant selon la taille de la structure et son mode d'organisation
- Temps de travail annualisé : amplitude horaire plus importante en saison, et un temps de récupération hors saison
- Possibilité de travail les jours fériés et le week-end en haute saison
- Possibilité de travailler en horaires décalés (soirée) en haute saison