

MÉTIER DE VENDEUR
EN BOUTIQUE
PARCS ET HÔTELS
– EXIGENCES DE POSTE –

Fiche établie en février 2018

AVANT PROPOS

UN OUTIL POUR QUI ?

- Casting
- Partenaires de recrutement spécialisés
- Services de Santé au Travail

UN OUTIL POUR QUOI ?

Mettre en qualité et sécuriser le processus de recrutement de cast members en situation de handicap

COMMENT L'UTILISER ?

- **En le communiquant à vos partenaires de recrutement** pour qu'ils connaissent mieux vos métiers et soient en capacité de vous adresser des candidatures de travailleurs handicapés adaptées
- **En l'utilisant au sein de Casting** pour mieux **connaître les principales exigences** du métier de vendeur boutique et ainsi les présenter aux candidats / pour identifier les **spécificités** pouvant exister sur **certaines locations**

ATTENTION : l'outil ne suffit pas ! Pensez bien à contacter la Mission Handicap dès que vous accompagnez le recrutement d'un candidat en situation de handicap / elle vous aidera à trouver le meilleur poste ou location au regard des éventuels besoins liés à la situation de handicap

LES ACTIVITÉS PRINCIPALES SUSCEPTIBLES D'ÊTRE RÉALISÉES PAR UN VENDEUR EN BOUTIQUE

ACTIVITÉS	TÂCHES	DURÉE (MOYENNE)
1 Gestion de la caisse	<ul style="list-style-type: none"> Récupération et installation du fond de caisse à la prise de poste Comptage de la caisse en fin de poste 	Comptage : ~10 à 30'
2 Vente / Encaissement	<ul style="list-style-type: none"> Activité de vente en caisse : récupération du produit, scan, détaggage, emballage avec papier de soie, saisie sur écran, gestion du paiement, mise en sac avec ticket de caisse, et remise au client 	Vente : ~1h à 3h30 sur la même caisse - 5h de caisse minimum par jour
3 Réassort / Floor	<ul style="list-style-type: none"> Identification des besoins de la surface de vente Prise des produits dans le stock et utilisation de bannettes sur socle à roulettes pour remplir la surface de vente Voire des préparations de boutiques lors de leur ouverture (boutiques extérieures – 30 à 45') 	Floor : ~1h à 3h / jour Une activité de floor parfois réalisée pendant la tenue d'une caisse
4 Service, conseil client	<ul style="list-style-type: none"> Ecouter et conseiller le client voire l'aider dans sa recherche d'un produit ou encore assurer des animations 	Activité de conseil continue – Des détachements en gestion d'animation sur 1 à 2h possibles
5 Gestion du stock	<ul style="list-style-type: none"> Inventaire du stock, passage de commandes (~2h / semaine) Gestion des livraisons : dépotage, tri et rangement au sein de la surface de vente ou dans le stock 	Durée moyenne = 2h/livraison Entre 2 et 4 livraisons / semaine / boutique et de 1 à 4 palettes / livraison

Une activité polyvalente : un planning défini mais des réajustements possibles en cours de journée + des renforts possibles entre boutiques des Parcs et boutiques d'hôtels

Niveau de formation idéalement attendu à ce poste : niveau BAC
Prérequis : Français B1 avec anglais niveau B1

VISION SYNTHÉTIQUE DES EXIGENCES PHYSIQUES, COGNITIVES ET SENSORIELLES DE L'ACTIVITÉ

Exigences relationnelles : contact client continu, gestion d'animations,, etc.

Exigences auditives : gestion en direct des clients et utilisation du téléphone pour les appels vers l'équipe et notamment le duty, le TL ou vers une autre boutique

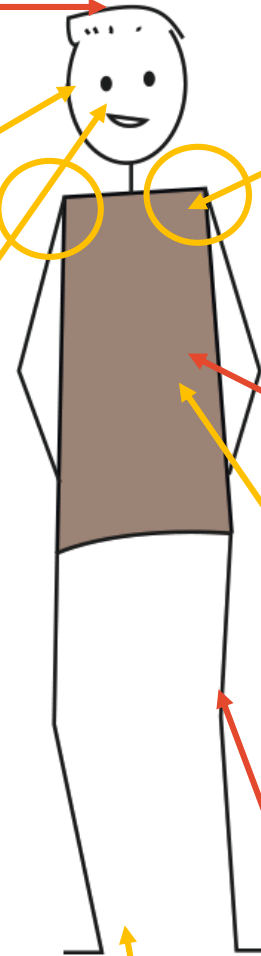
Exigences visuelles : lecture des étiquettes, des tailles (de l'ordre de 0,5 cm) + comptage de la caisse + contrôle visuel des billets de banque

Port de charges moyen (sans livraison) <5kg (tasse, vêtement, peluche, jouet, etc.) : réalisation du picking dans le stock déjà en place (géré par la filière stock)
Des **ports de charge >10kg ponctuels** (packs de boissons notamment ~11,5kg – fréquence plus élevée en été)

Port de charges moyen (avec livraison = rôle de stockeur) ≥5kg : cartons de produits jusqu'à 12kg, ~15-20 colis / palette

Légende :

- Exigences fortes
- Exigences moyennes
- Exigences présentes mais faibles



Gestuelles membres supérieurs sollicitantes :

- Flexions **d'épaules** possibles jusqu'à 90° lors des déposes en rayon >1900mm de haut ou lors de la vente notamment lors de la remise du produit
- Gestuelle sollicitante des **poignets et des coudes** pour enlever les anti-vols par exemple (activité de taggage et détaggage)
- Et **répétitives** : jusqu'à 20 transactions en 15' (pic de charge) lors de l'activité de vente

Une posture debout maintenue en caisse pendant plusieurs heures

Flexions de dos > 60° possibles lors des prises de produits en partie basse dans le stock (ou sur la palette) ou lors de la récupération de sacs ou de gestion du papier de soie en partie basse au niveau de la caisse (selon la conception de celle-ci)

Ou adoption possible de position accroupie ou genoux au sol pour les accès en partie basse au niveau du stock

Mobilisation des membres inférieurs : de nombreux déplacements ou piétinements

→ Entre 3 et 15km sur une journée moyenne (liés notamment aux activités de réassort ou de conseil clients)

Port de chaussures de sécurité possible

LES EXIGENCES COMMUNES DE L'ACTIVITÉ

EXIGENCES PHYSIQUES

- > **Position debout statique** pouvant être maintenue plusieurs heures : présence de **tapis amortissants** favorisant
- > Des **déplacements** notamment lors du réassort entre zones stock et surface de vente ou encore pour assurer la fonction de support caisse
- > **Port de charges** pour la **réalisation du floor/réassort** principalement ou lors de la **gestion des livraisons** (des prises de colis sur palette posée au sol et des déposes en stock sur les différents niveaux (voire avec aide escabeaux ou marchepieds)
- > **Postures et gestuelles** : dépendantes des caractéristiques de caisse, des outils pouvant être à disposition dans le stock (marchepied, escabeau, perche..)

EXIGENCES ORGANISATIONNELLES

- > **Horaires de travail** : 3 types de postes (ouverture, journée, fermeture) – **Rotation entre les 3 types de postes** sur une même semaine
- > Des **amplitudes variables selon les saisons** : entre 7h et 2h
- > Recrutement d'un cast pour une boutique ou **pour un complexe de plusieurs boutiques** : des rotations à prévoir entre les postes sur une même journée (voire toutes les 2h) + des **variabilités d'exigences possibles au sein d'un même complexe**
- > Un **passage nécessaire par le Costuming pour les boutiques du Parc** (*sauf dérogation / boutiques d'hôtels*) : trajets à prévoir entre 5 à 20' (aller/retour), à pied ou en bus selon la localisation

EXIGENCES MENTALES ET COGNITIVES

- > **Gestion relationnelle forte** : accueil, conseil des clients, gestion d'animations voire gestion de clients mécontents (1^{er} contact possible)
- > Un **comptage de la caisse systématique** pour chaque vendeur à la fin du poste (monnayeur à disposition pour faciliter le comptage)
- > **Utilisation du logiciel de gestion de caisse**
- > **Utilisation du logiciel de passage de commandes** pour les cast members de boutiques en hôtels

EXIGENCES LIÉES À L'ENVIRONNEMENT

- > **Ambiance sonore** : bruit généré par les clients (niveau sonore dépendant de l'affluence) + lié à la musique présente en continu dans les boutiques
- > Utilisations possibles de **marchepieds ou d'escabeaux** pour accéder aux stockages les plus hauts
- > Utilisation de **cutters et/ou ciseaux** lors du dépotage de la palette avec port de **gants de protection**
- > Contact possible avec des **produits nettoyants** : nettoyage mobilier (dépoussiérage des étagères notamment)

DES EXIGENCES SPÉCIFIQUES DE L'ACTIVITÉ – A AFFINER AVEC LE MANAGER DE LA BOUTIQUE

EXIGENCES PHYSIQUES

- > **Des caractéristiques de caisses variables** : profondeurs, emplacements des sacs et de la zone emballage (papier de soie), localisation de l'imprimante, et plus ou moins d'espace sous le plan de travail pour placer les membres inférieurs, etc. **Des sollicitations gestuelles et posturales dépendantes de ces caractéristiques.**
- > Des **sièges assis-debout** qui peuvent être présents (*installés sur prescription du médecin du travail*). Des équipements utilisés selon le type de caisses (pas systématiquement de place pour les membres inférieurs, équipées de tiroirs) et de l'activité (affluence des clients ou gestion du floor en parallèle)
- > Des **gestuelles spécifiques** comme celles du membre supérieur pour la **réalisation de la barbe à papa** (*Kitchen - Candy Palace*) ou encore de l'utilisation des **caisses photos** impliquant des rotations du tronc pouvant être maintenues lors du conseil client (jusqu'à 10')
- > **Pas de gestion de stock pour les boutiques des Parcs** (uniquement du picking dans le stock – réduction du port de charges)
- > Des **ports de charges supplémentaires** : déplacement de gondoles mobiles, port de plateaux d'environ 6kg (*Kitchen - Candy Palace*), manipulations de poussettes et fauteuils roulants (*Stroller's*) impliquant des difficultés de maniabilité en marche arrière ou encore port de bacs de bonbons en vrac d'~10kg jusqu'à 3 fois par jour
- > Une **gestion des livraisons** dépendante de l'**emplacement du quai de déchargement** (dans la surface de vente, à l'extérieur ou à un autre étage) : des déplacements pouvant être associés au port de charge voire un double port de charge pour le transfert en chariot
- > Des boutiques équipées **de caisses PMR cast member**

EXIGENCES ORGANISATIONNELLES

- > De fortes variabilités en termes **d'affluence clients** :
 - Des **fluctuations possibles de la fréquentation clients sur une même journée** voire **des pics d'affluence** pour certaines boutiques (*exemple : après la parade pour les boutiques de Main Street*)
 - Ou au contraire des boutiques qui connaissent un **rythme plus continu** sur la journée (*exemple : Boutique Marianne*) ou un rythme très régulier comme pour les boutiques en sortie d'attraction (*35 à 70 personnes toutes les 40'' par exemple*)
 - Des boutiques qui connaissent une **affluence plus réduite** comme dans les boutiques des hôtels associés
- > Des **horaires différents entre le Park et le Studio** (des fermetures moins tardives au Studio)
- > Une **grande autonomie demandée** dans certaines boutiques gérées par une seule personne (*exemple : Studio photo*) : des cast members amenés à gérer également les inventaires produits, le passage des commandes, la gestion de la livraison, ainsi que la gestion de leur coffre, jusqu'au nettoyage de l'espace de vente (*ex : boutiques d'hôtels associés*)
- > Un **isolement physique** dans certaines boutiques qui implique un besoin accru de **communication via le téléphone** (appels ou messages texte)

DES EXIGENCES SPÉCIFIQUES DE L'ACTIVITÉ – A AFFINER AVEC LE MANAGER DE LA BOUTIQUE

EXIGENCES LIÉES À L'ENVIRONNEMENT

- > Port de **chaussures de sécurité possible** (*exemple : Kitchen - Candy Palace*)
- > **Localisation des sanitaires, salle de pause et vestiaires** qui peuvent être éloignés (traversée de l'espace client extérieur nécessaire)
- > **Localisation de la badgeuse ou du coffre**, un éloignement possible entre la zone de badgeage et la boutique (*ex : hôtels associés*) – une voiture pouvant être à disposition de l'équipe mais des déplacements réguliers à pied à prévoir (jusqu'à ~1,5km)
- > **Localisation du stock** : un éloignement possible qui accroît les déplacements (ou nécessite également un passage en zone extérieure) voire une zone de stock située sur un autre étage et qui implique un déplacement via escaliers ou ascenseur
- > **Ambiance lumineuse**, un éclairage spécifique selon le thème ou le type de boutique :
 - Eclairage fortement réduit dans certaines boutiques (presque pénombre)
 - Ou éclairage classique et favorisant (*exemple : boutiques des hôtels*)
- > **Ambiance sonore plus ou moins gênante** selon le type de musique (plus ou moins forte) ou encore selon la localisation des caisses par rapport aux zones d'entrées et de flux des clients voire même absence de musique dans certaines boutiques (*boutiques d'hôtels*)
- > **Ambiance thermique** :
 - Des boutiques positionnées en extérieur (*exemple : La girafe curieuse*) – des plaques chauffantes ou chauffage en place
 - Des boutiques fonctionnant portes ouvertes (forts courants d'air) – présence de rideaux d'air chaud
 - Des boutiques fonctionnant portes fermées – ambiance favorisante
- > Des **postes isolés possibles** (*ex : le Temple, boutiques d'hôtels associés*) – nécessitant le port d'équipement de type DATI (dispositif d'alarme pour travailleur isolé)
- > Utilisation de **transpalette manuel** ou de **chariot à roulettes** pour déplacer les palettes ou colis vers la surface de vente ou le stock selon l'emplacement du quai de déchargement (*pour les boutiques d'hôtels*)