N°
11

Gestion des boutiques de parc

Outils d'accueil et d'interprétation

6.2 - Former une équipe

Comment constituer l'équipe qui mobilisera toute son énergie pour le plus grand succès de la boutique ?

Voici à titre indicatif 2 exemples du type de document formalisant les compétences nécessaires pour occuper tel ou tel poste dans la boutique.
Ces documents, remis en forme pour correspondre aux besoins spécifiques de votre boutique, pourraient servir de grille d'accompagnement communiquée au personnel au démarrage d'un poste ou à l'occasion d'un remplacement.

exemple n° 1

Nom du poste : responsable de boutique

Mission du poste :

- Animer et créer une dynamique avec les membres de l'équipe du parc et de la boutique
- Assurer une très bonne qualité de service à nos clients et un très bon niveau au Chiffre d'Affaire
- Gérer sérieusement et rigoureusement la boutique
- Acheter, c'est-à-dire savoir choisir les fournisseurs, sélectionner les produits, obtenir les meilleures conditions d'achat, être au courant des nouveaux produits et de l'évolution des désirs de la clientèle
- Vendre, c'est-à-dire soigner l'accueil des visiteurs, les écouter pour connaître leurs goûts et discerner leurs besoins, admettre les critiques et en tirer profit.

Objectifs du poste :

- Accueillir les visiteurs
- Favoriser la découverte et la compréhension de l'espace naturel
- Réaliser les objectifs commerciaux de la boutique
- Contribuer à la bonne image de marque des parcs et des réserves

exemple n° 2

Nom du poste : vendeur ou assistant commercial boutique

Missions du poste :

- Accueillir et conseiller les visiteurs
- Assurer méticuleusement la gestion quotidienne de la boutique
- Vendre, c'est-à-dire observer le comportement des visiteurs, les écouter, savoir les intéresser aux produits de la boutique et au patrimoine du parc

Objectifs du poste :

- Accueillir les visiteurs
- Réaliser les objectifs commerciaux de la boutique
- Favoriser la découverte et la compréhension de l'espace naturel
- Contribuer à la bonne image de marque des parcs et des réserves

Collaborations saisonnières et formation adaptée

S'agit-il d'équipes professionnelles ou de bénévoles ou d'une combinaison des deux ?

Quelle formation et quelle connaissance des produits et des ressources du parc sont nécessaires ?

Les personnels saisonniers doivent être particulièrement préparés pour bien effectuer leur tâche. Il faut en effet faire en sorte que le recours à un personnel saisonnier et/ou bénévole n'entraîne aucun fléchissement de la qualité de l'accueil. Au moment de leur recrutement, ou au moment où ils débutent, il est souhaitable qu'au cours d'un entretien préliminaire leur soient précisés les points saillants de la tâche qu'ils auront à accomplir. Un document écrit leur sera également remis, voire un classeur contenant le minimum d'informations et de procédures indispensables dans l'exercice de leurs fonctions. Il s'agit de les sensibiliser au fait qu'ils auront des responsabilités, mais aussi au fait que les autres collaborateurs vont les aider à les assumer.

Haut de page

Tous droits réservés © - Propriété de l'OFB