



CDV / Animateurs / Adjoints

Adhérer incarner

Adopter un comportement en adéquation avec les valeurs et les principes de Cultura.

Être passeurs de culture

- Je cultive ma passion.
- Je suis acteur de l'expérience client dans et hors les murs : showcase, dédicaces, salons.
- Je suis ambassadeur de l'écosystème dans lequel j'opère : je conseille, je vends, j'anime des ateliers. Je contribue à l'animation Facebook magasin communauté.
- Je partage mes coups de cœur avec mes collègues, en magasin et sur cultura.com.

Porter et incarner les valeurs

- **Ouverture** : je considère la diversité comme une richesse. Je suis ouvert aux propositions et aux idées des autres, et au monde qui m'entoure. Je suis curieux, je fais preuve d'adaptabilité face aux évolutions de mon environnement, de ma mission.
- **Simplicité** : je fais preuve de bienveillance et de disponibilité avec mes collègues et mes clients. J'accepte de ne pas savoir et j'envisage les échanges (collègues / clients) comme une source continue d'apprentissage
- **Engagement** : je m'intéresse et m'implique dans la vie de Cultura. Je suis force de proposition et acteur dans la vie de l'entreprise. Je contribue à la mission de l'entreprise, je suis solidaire du collectif
- **Responsabilité** : je suis responsable de mes actes et de mes décisions. Mon action sert la performance financière et extra financière de Cultura. Je contribue aux enjeux sociétaux et oriente mes actions en faveur du développement durable.
- **En confiance** : j'incarne ces valeurs et savoirs-être attendus, et ainsi, je contribue à créer et maintenir un cadre de sécurité qui permet d'OSER.

Agir dans le respect des principes d'intelligence collective

- **Symétrie des attentions** : adopter une attitude positive, enthousiaste, énergique et dynamique à l'égard des clients et de ses collègues. Être bienveillant, Honnête / Intègre et contribuer à une bonne ambiance d'équipe
- **L'accès à l'information** : partager les informations nécessaires à chacun, celles qui contribueront aux bonnes relations entre tous et à la compréhension des orientations et du sens
- **Le droit de dire et le devoir d'écouter** : savoir donner et recevoir un feed-back, faire preuve d'empathie, considérer, respecter et valoriser l'avis de chacun
- **Le pouvoir d'agir et de décider** : savoir prendre des initiatives après sollicitations d'avis d'experts, mesurer l'impact de la décision, coopérer avec les personnes concernées par la décision.
- **Le pouvoir d'initiatives et le droit à l'erreur** : oser tester « avant de détester ». Accepter et capitaliser sur ses erreurs pour poursuivre une démarche d'amélioration continue et être en permanence dans le mouvement.

S'adapter

S'adapter aux évolutions du projet Cultura, participer, être force de proposition...

S'adapter aux évolutions

- S'adapter aux évolutions technologiques, humaines, organisationnelles, économiques
- Exprimer sa créativité
- Formuler des critiques constructives tout en respectant le travail du collectif
- Développer sa capacité d'analyse, détecter et chercher à résoudre les problèmes
- Développer sa curiosité : avoir l'envie d'apprendre, d'investiguer, de questionner
- Adopter une communication adaptée : capacité d'écoute et de partage, s'exprimer à l'écrit et à l'oral, adapter sa communication aux situations et aux outils utilisés

Savoir-faire métier

Établir et enrichir la relation client

- J'accueille mon client en toute autonomie et je sais l'orienter au sein du magasin
- Je maîtrise la CCW, la E-résa, & le conversationnel Client (instaply) & One Stock
- Je connais le mode de fonctionnement de la zone retrait colis et sais en toute autonomie l'alimenter et servir un client et gérer les expirés
- Mon zoning s'adapte en fonction du flux Clients et me permet de me rendre disponible. (Je vais vers le client spontanément quand celui-ci a besoin d'aide)
- Je connais les services Cultura, je les propose en toute autonomie à mon client si je ne sais pas répondre à un élément spécifique, je l'oriente vers un collègue
- Je sais réaliser une vente en toute autonomie
- Je sais réaliser un encaissement en toute autonomie
- Je sais réaliser un financement en toute autonomie
- Je sais réaliser une vente billetterie en toute autonomie
- Je sais réceptionner
- Je connais les avantages culturaddict et parviens à y engager les clients
- Je sais poster une story sur Facebook afin de mettre en avant l'actualité de mon secteur
- Je fais des coups de cœur dans mon magasin et sur cultura.com et transmet ma passion produit
- Je mets en place des événements qui font « vivre » mon périmètre en sein de mon écosystème local (démonstration, show case, dédicaces, partenariats, salons ...).

Animer des cours au plongeur et des anniversaires

- Je sais réserver un cours en tout lieu du magasin depuis l'outil One Apprentissage
- Je connais les différentes formules de l'offre apprentissage et sais les expliquer aux clients
- J'accueille les clients dans un espace agréable et favorise une ambiance conviviale et détendue où la notion de plaisir reste prioritaire
- Je sais transmettre avec pédagogie et adapter cette pédagogie au public (Adultes / Enfants), à ses attentes et ses objectifs
- Je sais évaluer le niveau des participants, diagnostiquer les éventuelles difficultés et proposer des solutions individualisées
- Je connais et j'applique les techniques d'apprentissage qui répondent à la politique pédagogique de l'apprentissage

Connaître ses produits et leur environnement

- Je pilote les PMA, MEA et plan TG de mon périmètre
- Je connais les règles merch de mon périmètre, je les applique et je les explique
- Je sais réceptionner et mettre en rayon, en toute autonomie les produits de mon secteur.
- Je connais les TOP ventes CA & Marge de mon rayon et les mets en avant
- Je mets en avant mes coups de cœurs, en rayon comme sur Cultura .com
- Je fais vivre mon rayon au travers d'événements locaux .

Connaître et respecter la politique commerciale de l'enseigne

- Je sais utiliser le HUB et prendre connaissance du calendrier commercial
- Je participe activement aux opérations commerciales de mon périmètre (POS, STOCK, Planning d'implantation, Théâtralisation)
- J'analyse mes chiffres à partir des éléments du hub, je suis force de propositions quant à l'amélioration des performances de mon périmètre
- Je traite mon réassort et mes offices (livre) Est-ce que ce geste métier est pérenne avec NEO
- Je suis garant de la sécurisation de la Gamme Permanente (Livre)
- Je suis garant de la présence en bonne quantité des Top Vente
- Je traite mes bonnes affaires et en favorise l'écoulement (non-édito)
- J'analyse ma dépréciation de stock sur le plus de 12 mois et la traite (livre)
- Je fais des inventaires partiels afin d'avoir un stock juste (vision compteur stock magasin & cultura.com)
- Je fais le suivi des stocks produits sensibles à la DI de mon périmètre et les sécurises
- Je participe à l'élaboration du plan anti DI et l'applique au quotidien
- Par les gestes métiers que j'applique au quotidien et les indicateurs de gestion que je pilote je contribue à de la création de valeur (intéressement)
- Je suis acteur sur la lutte contre la démarque connue (casse, produits ateliers) et inconnus (vols) de mon magasin

Mes savoirs-faire +

- J'ouvre le magasin en toute autonomie
- Je sais fermer et ouvrir des caisses en toute autonomie
- Je suis tuteur métier
- Je suis référent DD
- Je suis correspondant produit

