

RECRUTER LE BON VENDEUR ANIMALIER

DES COMPÉTENCES AU SERVICE DU CLIENT



Le bon vendeur est la personne qui fait que l'animalerie est belle, que les animaux sont toujours bien présentés et que les clients trouvent un sourire bienveillant en toutes circonstances ou presque. Travailler dans une animalerie est à la fois un plaisir et un sacré casse-tête pour assurer à tous les niveaux. Alors comment trouver les bonnes personnes ?

LA LISTE DES COMPÉTENCES :

- ★ Aime le contact avec les clients, maîtrise la notion d'être à leur service avec intégrité
- ★ A un bon sens commercial et sait prioriser pour rentabiliser ses actions
- ★ Est organisé, applique des procédures d'hygiène, d'organisation du travail et de vente
- ★ Acquiert rapidement des connaissances techniques sur les animaux et les produits qui permettent d'assurer leur bien-être

- ★ Est capable de partager ses connaissances techniques en adaptant son discours auprès des clients et de son équipe
- ★ Possède le ou les certificat(s) de capacité (autorisation de vendre des animaux) ou poursuit cet objectif
- ★ Fonctionne en équipe, communique et partage pour assurer le suivi de chaque client et de chaque animal présenté à la vente.

QUELQUES PROFILS À RECRUTER :

Les compétences des personnes recrutées doivent être multiples et complémentaires, la priorité pour le conseiller de vente en animalerie étant d'accepter que la vente soit son activité principale. Plusieurs profils se présentent au moment du recrutement, nous pouvons en retenir quatre principaux :

- ★ L'animalier qui a été en partie formé par une école au cours d'un cursus de bac professionnel de technicien vendeur conseil en animalerie (bac pro TCVA).

Il a un bagage théorique et une expérience professionnelle acquise lors de ses stages. Il possède d'emblée un diplôme l'autorisant à vendre des animaux d'espèces domestiques. Il a des facilités pour obtenir un certificat de capacité pour la vente d'une liste d'espèces non domestiques. Lorsqu'il vient de terminer son diplôme, il représente un profil quasiment idéal à recruter, contrairement aux personnes qui viennent de terminer leurs études pour travailler en animalerie qui, elles, ne sont pas autonomes immédiatement et doivent être accompagnées par un référent animalier.

★ **L'animalier qui a été formé « sur le tas ».** Ce profil représente la majorité des employés des animaleries. Ce sont des personnes qui se sont réorientées avec comme motivation, le plus souvent, un attrait, voire une passion pour les animaux. Ces profils peuvent être de belles surprises ou, au contraire, des personnes totalement inadaptées à ce poste de vendeur en animalerie. Il faudra repérer, chez ces profils, les compétences de vente attendues et, dans l'idéal, tester leurs connaissances techniques sur les produits et les animaux. Si la personne a déjà de l'expérience, c'est qu'elle a déjà des connaissances. Ce sont des profils à évaluer aussi bien sur la technique que sur la vente.

★ **L'animalier qui n'a pas suivi de formation initiale en animalerie ni acquis d'expérience en magasin.** Ce profil se présente à ce poste car il a des connaissances techniques sur les animaux, soit par passion, soit par une expérience différente de la vente. On peut trouver dans cette catégorie d'anciens soigneurs de parcs animaliers, des assistant(e)s vétérinaires ou diplômés en éthologie, en écologie

des populations, en aquaculture... qui n'ont pas trouvé de poste adapté. Ces profils sont très intéressants par leur base de connaissances techniques, mais souvent sur une partie limitée des animaux à la vente. En revanche, ils ont également une belle motivation et une facilité à apprendre pour compléter leurs connaissances. Pour en faire des profils idéaux, il faudra rapidement les accompagner et les évaluer dans des situations de vente avec les clients. Ce sont des profils de techniciens qu'il faudra former à la vente.

★ **L'animalier qui n'a pas suivi de formation initiale en animalerie mais qui a déjà de l'expérience dans un ou plusieurs établissements de vente autres que les animaleries.** Ces personnes ont le plus souvent une excellente expérience dans la vente qui peut être très intéressante pour une animalerie. Ils ont souvent un attrait pour les animaux qui leur a donné l'occasion de se présenter à un poste de vendeur en animalerie. Il faudra absolument les former pendant une assez longue période pour les rendre opérationnels dans le domaine de la vente des animaux et des produits associés. Ce sont des profils de vendeurs qu'il faudra former sur les connaissances techniques indispensables.



Les conseillers de vente en animalerie doivent avoir de multiples compétences techniques mais leur activité principale reste la vente.

La majorité des employés des animaleries ont été formés « sur le tas ». Ils devront être évalués sur la technique et la vente.

Dans tous les cas, il y aura au moins deux profils à identifier et à éviter absolument. Les premiers sont ceux qui sont passionnés par une toute petite partie très spécifique des animaux, qui se vendent très rarement. Ils sont peut-être passionnés par une famille de poissons ou de reptiles, ou encore d'oiseaux. Leur engouement pour ces animaux, lorsqu'il se restreint à une famille, devient un frein pour la vente des autres animaux de l'enseigne. Les seconds sont ceux qui ne savent pas communiquer avec les clients. Ils peuvent avoir des échanges interminables avec des clients même pour la vente d'un paquet de litière ou d'un bidon d'eau osmosée... Ou ils peuvent aussi avoir un problème de communication avec les clients par timidité ou par manque de confiance en eux, ce qui va rendre l'échange avec la personne totalement improductif pour réaliser une vente. Il est vraiment important de confronter les futurs conseillers de vente à une situation de vente en face à face avec un client !

Le recrutement est un élément clé du bon fonctionnement de l'animalerie. C'est encore plus vrai pour ce rayon : les hommes et les femmes qui constituent les équipes sont les garants des résultats en termes de chiffre d'affaires mais surtout de la bonne image que l'animalerie véhicule auprès des clients. Toutes ces personnes doivent être des maîtres de la polyvalence et leurs compétences multiples seront le critère le plus attendu. ■