



FICHES MÉTIERS

# RESPONSABLE DE MAGASIN

BRANCHE DE L'ENTRETIEN ET  
LOCATION TEXTILE

IDCC 2002 – Blanchisserie, laverie,  
location de linge, nettoyage à sec,  
pressing et teinturerie

Famille professionnelle :  
Management et ingénierie de  
production

Édition  
**2025**

**AKTO**





## Informations générales

### Finalité du métier :

Le/la responsable de magasin assure à la fois l'accueil des clients, la production et la gestion de la production de l'entretien textile, le pilotage du magasin et de ses équipes.

Le métier revêt ainsi une importante dimension de polyvalence, qui fait que ses tâches au quotidien ne sont pas répétitives.

## Principales activités

- Assurer l'interaction avec la clientèle et gérer la relation commerciale.
- Assurer la production de l'entretien textile.
- Organiser les activités de production du magasin.
- Encadrer et accompagner l'équipe du magasin.
- Assurer le pilotage commercial du magasin.



**Branche :**  
**Entretien et location textile**



**Famille professionnelle :**  
**Management et ingénierie de production**



**Autres appellations :**

- Responsable d'unité de production textile
- Chef.fe de site
- Responsable d'exploitation textile
- Responsable de blanchisserie
- Chef.fe d'établissement (blanchisserie)



**Correspondance ROME :**  
**H2502**

# Compétences

## Interaction avec les clients

- Accueillir la clientèle avec amabilité et montrer une écoute attentive de la demande.
- Réceptionner les textiles déposés par les clients ou les sacs collectés par les livreurs : examiner le textile déposé ou collecté pour identifier la production à réaliser.
- Expliquer aux clients avec clarté et pédagogie ce qu'il est possible ou non de réaliser et éventuellement émettre des réserves quant au résultat.
- Inspecter et emballer proprement les vêtements en sortie avant de les rendre aux clients.
- Présenter au client la production réalisée et le résultat obtenu.
- Proposer d'éventuelles prestations complémentaires.
- En cas de litige client, pratiquer une écoute attentive du client, expliciter le problème, se montrer en empathie, évaluer et présenter les différentes solutions possibles.
- Identifier et suivre les habitudes de clients réguliers afin de développer un bon relationnel et une fidélisation.

## Production de l'entretien textile et gestion de la production du magasin

- Etiqueter et enregistrer le textile déposé et procéder aux encaissements.
- Assurer les tâches de lavage et de repassage.
- Paramétrer et lancer les machines de nettoyage à sec.
- Ranger les textiles une fois la production réalisée.
- Organiser la production du magasin en répartissant les tâches et en définissant les priorités et selon les délais prévus auprès de la clientèle.
- Encadrer et accompagner l'équipe du magasin : définir et donner des objectifs, définir les tâches à effectuer avant de lancer la production, indiquer les étapes des travaux à réaliser, conseiller et montrer les bonnes manières de faire, corriger les éventuelles erreurs, identifier les sources de difficultés.
- Organiser le rangement des textiles et des productions réalisées et contrôler le respect des règles de rangement et des pratiques d'étiquetage.
- S'assurer que les différentes procédures (de lavage, de nettoyage, de repassage...) ainsi que les normes de qualité, d'hygiène, de sécurité et d'environnement soient connues de l'équipe et correctement appliquées.

## Pilotage commercial du magasin

- Effectuer la remise en banque des chèques et espèces.
- Enregistrer les données d'activité dans les outils.
- Analyser – et le cas échéant faire remonter – les indicateurs de l'activité du magasin (chiffre d'affaires, indices de ventes...).
- Faire preuve de réactivité en cas d'incidents et prendre des initiatives
- Valoriser les prestations proposées par le magasin (affichage attractif, promotions...)
- Assurer la gestion des stocks (de produits, de matières, d'équipements...)
- Veiller à la propreté et à l'aspect général du magasin.

## Conditions d'exercice du métier

- Le métier est dynamique, en relation constante avec la clientèle et les équipes, et permet de pratiquer la totalité des postes du magasin.
- Le poste nécessite un esprit d'équipe et de solidarité pour animer l'activité du magasin.
- Le métier s'exerce la plupart du temps dans un environnement bruyant, du fait du fonctionnement des machines. Dans certains cas, la localisation du magasin en centre commercial implique une sonorisation permanente.
- L'environnement de travail peut présenter des caractéristiques spécifiques à l'entretien textile.
- Le métier peut impliquer, dans quelques cas, la manutention et le port de charges.

## Voies d'accès au métier

- Le métier de Responsable de magasin est accessible sans diplôme.
- Il est aussi accessible par un diplôme de Niveau 3 (CAP, BEP).
  - CAP métiers de l'entretien des textiles
  - CAP Employé de vente
- Autres accès possibles :
  - Licence pro Métiers de la distribution / Métiers du commerce
  - BTS Management Commercial Opérationnel (MCO)

Les responsables de magasin peuvent venir d'un autre secteur d'activité, ou d'une entreprise ayant des activités similaires à l'entretien textile. Ils peuvent être embauchés à la suite d'un contrat en alternance ou d'un stage.

## Evolutions professionnelles

