

Gestionnaire du commerce de détail CFC – Sales Automobile

conseiller, clarifier, ordonner, organiser, contrôler, planifier

Bien que le réseau de transports publics en Suisse soit supérieur à la moyenne, l'automobile a un statut très élevé. Les gestionnaires du commerce de détail – Sales Automobile vendent des véhicules et services dans des magasins spécialisés dans l'automobile. Ils accompagnent leurs clients depuis le premier contact et jusqu'à la livraison du véhicule. Ils possèdent à la fois une expertise technique et une intuition psychologique. Ils mènent des entretiens de vente, effectuent des essais de conduite et réalisent des présentations de véhicules. Ils conseillent aussi sur le financement d'un nouveau véhicule. Ils présentent les options d'équipement des véhicules dans la

salle d'exposition. Après la vente, ils s'occupent des modalités de paiement et de l'immatriculation du véhicule.

Dans cette profession, il y a deux domaines spécifiques. Lors de la «conception et réalisation d'expériences d'achat», les gestionnaires du commerce de détail créent des univers d'expérience axés sur les produits, élaborent des promotions, organisent des événements et mènent des entretiens de vente sophistiqués. Lors de la «gestion de magasins en ligne», ils s'occupent de la présentation et des processus dans la boutique en ligne, enregistrent les articles et évaluent les données sur les comportements des clients.



Quoi et pourquoi?

- ▶ Afin de permettre à la cliente de prendre une décision d'achat en connaissance de cause, le gestionnaire du commerce de détail – Sales Automobile lui fournit des informations sur la voiture neuve ou d'occasion, des astuces et des conseils sur la conduite écologique et sur la sécurité routière.
- ▶ Afin que le client puisse utiliser le véhicule correctement, la gestionnaire du commerce de détail – Sales Automobile le conseille sur la qualité, l'utilisation, la manipulation et l'entretien des accessoires.
- ▶ Afin que la cliente puisse acheter le véhicule qui répond le mieux à ses besoins, le gestionnaire du commerce de détail – Sales Automobile clarifie soigneusement ces derniers lors d'un premier entretien.
- ▶ Afin qu'un client disposant de peu d'argent puisse également s'offrir un beau véhicule neuf, la gestionnaire du commerce de détail – Sales Automobile l'informe de la possibilité de louer un véhicule et établit un contrat concret.

Les faits

Admission Scolarité obligatoire achevée, niveau moyen ou supérieur.

Formation Formation professionnelle initiale de 3 ans dans un des domaines spécifiques «conseil à la clientèle» et «gestion des marchandises». Cours à l'école professionnelle 1 à 1½ jours par semaine. Les cours interentreprises complètent la formation théorique. Possibilité de suivre les cours menant à la maturité professionnelle durant la formation professionnelle initiale en cas de très bons résultats scolaires.

Pour les jeunes davantage orientés vers la pratique, il existe une formation initiale de 2 ans, voir le métier d'assistant/e en commerce de détail AFP. La réussite à l'examen donne l'attestation fédérale.

Les aspects positifs Les gestionnaires du commerce de détail – Sales Automobile sont les figures de proue du concessionnaire ou

constructeur automobile et les personnes de contact principales pour les clients. En tant qu'experts des différents modèles de véhicules, ils conseillent les clients et vendent toujours l'automobile la plus adaptée. Leur travail est varié et passionnant.

Les aspects négatifs Les horaires de travail sont généralement basés sur les heures d'ouverture. Parfois, les clients sont très exigeants, ce qui nécessite alors beaucoup d'empathie et de tact.

Bon à savoir Les gestionnaires du commerce de détail – Sales Automobile travaillent dans des garages ou des magasins d'automobiles, où ils s'occupent de toutes les questions relatives à la vente de voitures neuves et/ou d'occasion. Même à l'ère de l'Internet, le conseil et la vente de véhicules constituent une part importante de l'activité des garages.

Profil requis

	avantageux	important	très important
capacité à travailler en équipe	[Progressive bar chart showing increasing importance]		
compréhension rapide, tact, diplomatie	[Progressive bar chart showing increasing importance]		
connaissance de langues étrangères	[Progressive bar chart showing increasing importance]		
intérêt pour le conseil, intérêt pour le contact avec le client, attitude amicale	[Progressive bar chart showing increasing importance]		
intérêt pour le secteur, compétences commerciales	[Progressive bar chart showing increasing importance]		
patience	[Progressive bar chart showing increasing importance]		
résilience, flexibilité	[Progressive bar chart showing increasing importance]		
sens de l'ordre et de la propreté	[Progressive bar chart showing increasing importance]		
sens des responsabilités	[Progressive bar chart showing increasing importance]		
talents organisationnels, indépendance	[Progressive bar chart showing increasing importance]		

Plans de carrière

Economiste d'entreprise HES (Bachelor)
Economiste d'entreprise ES, manager en marketing ES (diplôme fédéral)
Gestionnaire d'entreprise de la branche automobile DF, manager en commerce de détail DF, chef/fe de marketing DF, chef/fe de vente DF, responsable achats DF (diplôme fédéral)
Conseiller/-ère de vente automobile BF, conseiller/-ère de service automobile BF, spécialiste du commerce de détail BF, spécialiste d'achats/approvisionnement BF, spécialiste en marketing BF, spécialiste de la vente BF (brevet fédéral)
Gestionnaire du commerce de détail CFC – Sales Automobile
Assistant/e du commerce de détail AFP ou scolarité obligatoire achevée