

# Gestionnaire du commerce de détail CFC – Quincaillerie

## conseiller, clarifier, commander, organiser, surveiller, planifier

Les professionnels de l'industrie du bois, de la métallurgie et du bâtiment, mais aussi les particuliers, doivent être conseillés de manière compétente pour l'achat d'articles de quincaillerie.

Les gestionnaires du commerce de détail en quincaillerie indiquent au client ce qu'il souhaite savoir sur les propriétés de ferrures ou d'autres articles de quincaillerie. La branche de la quincaillerie propose des outils pour l'artisanat, électriques, de mesure ou de chantier, des ferrures ou encore des charnières pour les meubles. Des vis, des clous, des câbles et bien d'autres produits font aussi partie de l'assortiment standard.

Les gestionnaires connaissent les avantages et désavantages d'un produit, les spécifications techniques et

sa disponibilité. Ils travaillent de manière précise: ils gèrent les stocks de marchandises, contrôlent les livraisons et placent les produits sur les rayons. Au bureau ils saisissent les données et assurent une bonne gestion des stocks. Le cycle des produits doit être bien géré afin que la clientèle puisse accéder aux produits.

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 et les services, élaborent des promotions et mènent des entretiens de vente. Lors de la «gestion de magasins en ligne», ils s'occupent de la présentation des marchandises et des processus dans la boutique en ligne, tiennent à jour et évaluent les données sur les ventes en ligne.



### Quoi et pourquoi?

- ▶ Afin qu'un profane puisse trouver les bonnes vis qu'il lui faut, le gestionnaire du commerce de détail CFC – Quincaillerie le conseille sur la forme et la taille et lui montre également les différentes fiches appropriées.
- ▶ Afin d'éviter les goulots d'étranglement dans le magasin, la gestionnaire du commerce de détail CFC – Quincaillerie passe les commandes, vérifie la liste des livraisons et place les nouveaux produits dans les rayons.
- ▶ Afin d'aider les clients à s'orienter dans le magasin, le gestionnaire du commerce de détail CFC – Quincaillerie leur indique où se trouvent les articles qu'ils recherchent et appose des étiquettes sur les étagères avec les noms et les prix.
- ▶ Afin de s'assurer que les marchandises sont vendues au bon prix, la gestionnaire du commerce de détail CFC – Quincaillerie scanne les achats et encaisse le prix d'achat auprès des clients.

### Les faits

**Admission** Scolarité obligatoire achevée, niveau moyen ou supérieur.

**Formation** 3 ans d'apprentissage. Au début de l'apprentissage on choisit entre un des domaines spécifiques «conception et réalisation d'expériences d'achat» ou «gestion de magasins en ligne». Possibilité de fréquenter l'école de maturité professionnelle si les résultats scolaires sont bons. Une formation de base sur deux ans d'assistant en commerce de détail AFP est proposée aux jeunes plus axés sur la pratique.

**Les aspects positifs** De temps en temps, des articles de quincaillerie tels que des outils, des articles de coutellerie, des pièces de ferrures, des chaînes, des vis, des pioches ou des faux sont nécessaires. Les gestionnaires du commerce de détail CFC – Quincaillerie sont des professionnels pour les articles de fer et

peuvent fournir des conseils avisés. Le travail est aussi varié que l'assortiment.

**Les aspects négatifs** Les horaires de travail sont généralement basés sur les heures d'ouverture. Quelquefois, il se passe beaucoup de choses dans le magasin. Les spécialistes doivent alors garder la tête froide, même sous la pression du temps, et rester courtois et amicaux malgré le stress.

**Bon à savoir** Les gestionnaires du commerce de détail CFC – Quincaillerie travaillent dans des quincailleries spécialisées, dans des magasins de bricolage ou dans la force de vente d'entreprises qui fabriquent des accessoires et des outils. Ils travaillent soit dans la vente, soit dans la gestion, où ils s'occupent principalement des entrepôts de marchandises.

### Profil requis

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

### Plans de carrière

Économiste d'entreprise HES (Bachelor)
Économiste d'entreprise ES, manager en marketing ES (diplôme fédéral)
Manager en commerce de détail DF, chef/fe de vente DF, chef/fe de marketing DF (diplôme fédéral)
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 – Quincaillerie
Assistant/e du commerce de détail AFP ou scolarité obligatoire achevée