

Gestionnaire du commerce de détail CFC – Ménage

conseiller, clarifier, commander, organiser, surveiller, planifier

Le gestionnaire et la gestionnaire du commerce de détail en ménage travaillent dans les rayons d'articles ménagers au sein de grands magasins ou de magasins spécialisés en ménage. Ils se spécialisent dans le conseil ou la gestion des marchandises.

Ils vendent des appareils pour la cuisine: de la vaisselle, des bols, mais aussi des outils pour couper, des brosses, des machines à café etc. Ils connaissent les applications des produits, leurs avantages et la façon la plus attrayante de les présenter. Ils utilisent également la caisse enregistreuse et recherchent une solution en cas de réclamations.

Dans les bureaux et les entrepôts des grands magasins et des grossistes, les gestionnaires du com-

merce de détail commandent, stockent et contrôlent les marchandises. La vue d'ensemble et l'évaluation du flux de marchandises leur donnent la possibilité de faire des suggestions sur la conception des assortiments.

Il y a deux domaines spécifiques: Dans 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 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 que le client sache comment fonctionne le nouvel appareil ménager, la gestionnaire du commerce de détail CFC – Ménage lui donne des conseils d'experte sur toutes les fonctions comme le pétrissage de la pâte, le mélange ou la réduction en purée.
- ▶ Afin de permettre au client d'organiser un dîner de gala pour six personnes, le gestionnaire du commerce de détail CFC – Ménage lui vend un ensemble de verres en cristal, des couverts en argent et un service en porcelaine. La fête peut commencer!
- ▶ Afin d'encourager les clients à faire des achats, la gestionnaire du commerce de détail CFC – Ménage veille à ce que les marchandises soient présentées de manière attrayante.
- ▶ Afin de garantir que le magasin dispose toujours d'un nombre suffisant d'articles, le gestionnaire du commerce de détail CFC – Ménage s'occupe de la commande des marchandises, vérifie la liste de livraison après l'arrivée des produits et stocke les marchandises correctement.

Les faits

Admission Scolarité obligatoire achevée, niveau moyen ou supérieur.

Formation Formation professionnelle initiale de 3 ans. Cours à l'école professionnelle 1 à 1½ jours par semaine. Les cours interentreprises complètent la formation théorique. Au début de l'apprentissage on choisit entre un des domaines spécifiques «conception et réalisation d'expériences d'achat» et «gestion de magasins en ligne». En cas de très bons résultats scolaires, il y a la possibilité de suivre les cours menant à la maturité professionnelle durant la formation professionnelle initiale. 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.

Les aspects positifs Les gestionnaires du commerce de détail CFC – Ménage connaissent la vaste gamme

d'articles ménagers. Ils conseillent sur les aspirateurs, les petits appareils électriques pour la cuisson au four et le rôtissage. En tant qu'experts, ils sont conscients des fonctions, des caractéristiques et de la manière dont les articles sont manipulés.

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 – Ménage sont principalement employé(e)s dans les magasins spécialisés, dans les rayons spéciaux des grands magasins ou dans la grande distribution.

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 – Ménage
Assistant/e du commerce de détail AFP ou scolarité obligatoire achevée