

Gestionnaire du commerce de détail CFC

conseiller, clarifier, commander, organiser, surveiller, planifier

Le et la gestionnaire du commerce de détail conseillent la clientèle lors de la vente. Ils connaissent «leur» rayon qui, selon la branche, comprend des produits très divers. Si le conseil individuel est au centre des préoccupations dans un magasin spécialisé, au supermarché ce sont l'écoulement de la marchandise, la vente et le conseil à la clientèle.

Les gestionnaires du commerce de détail renseignent le client sur la qualité, la mise en fonction, l'utilisation et l'entretien des produits. Hormis la vente ils prennent en charge des activités supplémentaires: Ils calculent les prix de vente, traitent des réclamations, passent des commandes, surveillent les livraisons, signalent, si nécessaire, les défauts aux fournisseurs et s'occupent du stockage correct de la marchandise. En outre, ils font en sorte que les stands et les locaux de vente soient at-

trayants, suivent le processus de vente et prennent des mesures ciblées. Ils planifient le recrutement du personnel et sont souvent responsables d'un groupe de collaborateurs.

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



À choisir entre les branches reconnues par le SEFRI:

After-sales automobile, Alimentation, Ameublement, Articles de sport, Boulangerie-confiserie, Chaussures, Consumer-electronics, Do-it-yourself, Électro-ménager, Jouets, Landi, Magasins spécialisés en biens zoologiques, Ménage, Bijoux - pierres précieuses et montres, Papeterie, Parfumerie, Peinture, Poste, Quincaillerie, Sales automobile, Textile, Transports publics

Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.gateway.one/formations.

Quoi et pourquoi?

- ▶ Afin que la gamme de produits soit toujours aussi complète que possible, la gestionnaire du commerce de détail surveille les stocks et commande immédiatement les produits manquants.
- ▶ Afin qu'un client puisse comparer des produits similaires les uns par rapport aux autres et choisir celui qui lui convient le mieux, le gestionnaire du commerce de détail lui explique les différences et lui donne des conseils.
- ▶ Afin que les clients soient sensibilisés aux offres spéciales ou certains produits, la gestionnaire du commerce de détail crée des stands de vente attrayants.
- ▶ Afin que la cliente ne doive pas se rendre personnellement au magasin pour acheter la marchandise, le gestionnaire du commerce de détail organise la livraison à domicile.

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». Assistant/e du commerce de détail AFP: formation de base de 2 ans avec attestation. Une description individuelle est disponible sur www.gateway.one/formations.

Les aspects positifs Les jours se suivent mais ne se ressemblent pas. Les gestionnaires du commerce de détail exécutent diverses tâches et assument des responsabilités.

Les aspects négatifs La journée de travail dans le domaine de la vente ne peut pas être planifiée de A à Z, car les journées sont parfois stressantes, certains clients sont difficiles, etc.

Bon à savoir Les gestionnaires du commerce de détail travaillent dans les magasins, les succursales, les grands magasins ou chez les grossistes. Avant leur formation, ils décident d'un secteur spécifique, qui peut être modifié après leur formation. Les horaires de travail dépendent des heures d'ouverture du magasin, il peut donc arriver de travailler le samedi à tour de rôle, par exemple.

Profil requis

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

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 en marketing BF, spécialiste d'achats/approvisionnement BF, spécialiste de la vente BF (brevet fédéral)
Gestionnaire du commerce de détail CFC
Assistant/e du commerce de détail AFP ou scolarité obligatoire achevée