orientation
.ch

Gestionnaire du commerce de détail CFC

Commerce

En tant que gestionnaire du commerce de détail, tu mets les produits de ton magasin à disposition, dans l'une des 23 branches de la vente. Tu conseilles et renseignes les clients sur les prix, la qualité ou les, nouveautés, ainsi que sur les prestations fournies, comme la garantie ou les offres spéciales. Pour les magasins en ligne, tu aides à rendre le site attrayant et simple d'utilisation.

Tâches

Contact avec la clientèle

- Accueillir les clients, les conseiller sur les produits et les prestations correspondant à leur besoin et à leur budget
- Expliquer les particularités à respecter lors de l'utilisation de la marchandise, notamment pour le matériel électronique ou le mode de lavage des vêtements
- Établir les documents de vente, comme la garantie, la quittance ou l'assurance, renseigner sur le service après-vente
- Appliquer des rabais et enregistrer la vente pour la gestion du stock
- Gérer les réclamations liées aux pannes, aux défauts ou aux erreurs de livraison et proposer une solution appropriée

---

Gestion et présentation des produits

- Enregistrer les livraisons, déballer avec soin la marchandise, trier et recycler les emballages
- Étiqueter les produits, puis les ranger dans les dépôts et en présenter une partie de manière attractive dans les rayons
- Veiller à la qualité des produits présentés, notamment en vérifiant la date de péremption et en respectant la chaîne du froid
- Anticiper les ruptures de stock et proposer des promotions lorsque la marchandise peine à trouver preneur
- Participer aux inventaires et contribuer à la bonne tenue de la comptabilité

Domaine spécifique conception et réalisation d'expériences d'achat

- Proposer au client une expérience d'achat positive en donnant des conseils personnalisés
- Effectuer des mesures ou proposer des dégustations pour que le client trouve le vêtement ou l'aliment qu'il recherche

- Offrir des prestations de service afin de fidéliser la clientèle, comme une installation, une réparation ou une livraison à domicile
- Organiser des promotions spéciales lors d'occasions particulières, comme une inauguration, un anniversaire ou une fête
- Analyser le succès d'un événement et prendre les mesures permettant d'améliorer les futures actions

---

Domaine spécifique gestion de magasins en ligne

- Saisir et gérer les données des articles proposés en ligne
- Analyser le comportement des clients et évaluer les données des ventes en ligne, comme le nombre de clics sur un produit ou l'état des stocks
- Assurer le fonctionnement du magasin en ligne, résoudre des problèmes simples, améliorer le processus de commande et de paiement

Environnement de travail

En tant que gestionnaire du commerce de détail, ton environnement de travail varie selon la branche et la taille de l'entreprise qui t'emploie. Dans un magasin spécialisé, tu travailles seul-e ou en petite équipe, tandis que dans une grande surface, tu gères un rayon et exécutes des tâches précises. Dans la vente classique, tu travailles debout et es en contact direct avec les clients, contrairement aux magasins en ligne, dont la gestion se fait depuis un bureau. Les horaires de travail sont variables et impliquent parfois une présence en soirée ou le samedi.

Tu peux exercer ton activité dans différents types de magasins, comme une boutique spécialisée dans une gamme de produits (vin, bijouterie, produits de beauté, etc.) ou un grand magasin divisé en plusieurs départements et rayons (alimentation, habillement, habitat, chaussures, etc.). Après quelques années d'expérience et des compléments de formation, tu peux accéder à des postes de chef-fe de rayon ou de département, de gérant-e de succursale, d'animateur-trice commercial-e ou de directeur-trice.

Qualités requises et intérêts

Qualités requises

- Aptitude à travailler en équipe
- Facilité de contact
- Sens de l'hygiène et de la propreté
- Facilité d'expression orale
- Présentation soignée
- Résistance au stress
- Sens commercial
- Bonne mémoire

Intérêts

- Avoir des contacts avec d'autres personnes
- Conseiller
- Travailler avec des chiffres
- Travailler à l'intérieur
- Utiliser les langues

Formation

Cette formation s'acquiert par un apprentissage en entreprise.

Entreprise

Formation pratique 3-4 jours par semaine dans un magasin

École

Formation théorique 1-2 jours par semaine dans les écoles professionnelles cantonales

Cours interentreprises

14 jours sur 3 ans dans les écoles professionnelles cantonales

Domaines spécifiques

- Conception et réalisation d'expériences d'achat
- Gestion de magasins en ligne

Conditions d'admission

- Scolarité obligatoire achevée
- Certaines entreprises recourent à un examen d'admission

Maturité professionnelle

Possibilité d'obtenir une maturité professionnelle pendant l'apprentissage ou après l'obtention du CFC, selon des modalités variables d'un canton à l'autre.

Titre obtenu

Certificat fédéral de capacité (CFC) de gestionnaire du commerce de détail

Remarque

Les deux premières années constituent un tronc commun, suivie d'une spécialisation dans le domaine spécifique en troisième année (dans l'une des **23 branches** (https://www.bds-fcs.ch/fr/Formations-initiales/Branches-de-formation-et-dexamen)
de la vente).

Formations continues

Cours

Cours de **Sales Swiss** (https://sales.swiss/fr/education-et-formation/)

Brevet fédéral

- **Spécialiste du commerce de détail BF** (https://orientation.ch/fr/professions/specialiste-du-commerce-de-detail-bf)
- **Spécialiste du e-commerce BF** (https://orientation.ch/fr/professions/specialiste-du-e-commerce-bf)
- **Spécialiste technico-gestionnaire BF** (https://orientation.ch/fr/professions/specialiste-technico-gestionnaire-bf)
- **Spécialiste de vente BF** (https://orientation.ch/fr/professions/specialiste-de-vente-bf)
- **Spécialiste en marketing BF** (https://orientation.ch/fr/professions/specialiste-en-marketing-bf)
- **Spécialiste du commerce international BF** (https://orientation.ch/fr/professions/specialiste-du-commerce-international-bf)
- **Spécialiste d'achat / approvisionnement BF** (https://orientation.ch/fr/professions/specialiste-dachat-approvisionnement-bf)
- **Spécialiste de la conduite d'équipe BF** (https://orientation.ch/fr/professions/specialiste-de-la-conduite-dequipe-bf)

Diplôme fédéral

- Manager en commerce de détail DF
- Chef-fe de vente DF
- Chef-fe de marketing DF
- Responsable achats DF

École supérieure

- **Économiste d'entreprise ES** (https://orientation.ch/fr/professions/economiste-dentreprise-es)
- **Marketing manager ES** (https://orientation.ch/fr/professions/marketing-manager-es)

Haute école

- Bachelor of Science HES en **économie d'entreprise** (https://orientation.ch/fr/filieres-d-etudes/gestion-dentreprise)

Les conditions d'admission varient selon les hautes écoles.

Professions voisines

Profession
Employé-e de commerce CFC

https://orientation.ch/fr/professions/employe-e-de-commerce-cfc

Profession
Assistant-e en pharmacie CFC

https://orientation.ch/fr/professions/assistant-e-en-pharmacie-cfc

Profession
Droguiste CFC

https://orientation.ch/fr/professions/droguiste-cfc

Profession
Agent-e relation client CFC

https://orientation.ch/fr/professions/agent-e-relation-client-cfc

Profession
Fleuriste CFC

https://orientation.ch/fr/professions/fleuriste-cfc

Profession
Libraire CFC

https://orientation.ch/fr/professions/libraire-cfc

Autre information

Numéro Swissdoc

0.613.45.0

0.613.57.0

Liens utiles

Formation du commerce de détail Suisse (FCS) (https://www.bds-fcs.ch/fr/)

SecSuisse (https://www.secsuisse.ch/)

Société suisse des employés de commerce

Association romande des employés de commerce (https://www.sec-romandie.ch/)

Sales Swiss (https://sales.swiss/fr/)

Association suisse des vendeurs et des vendeuses

Bases legales (https://www.becc.admin.ch/becc/public/bvz/beruf/show/71900?lang=fr)