Description

Le ou la gestionnaire du commerce de détail conseillent la clientèle et mettent à sa disposition les produits de leur magasin (alimentation, chaussures, etc.). Ils renseignent leurs clients sur l'assortiment (rapport qualité/prix, nouveautés, etc.) et sur les prestations de leur commerce (garantie, offres spéciales, etc.). Dans la gestion de magasins en ligne, ils contribuent à rendre attrayant et simple d'utilisation le site de la boutique.

Leurs principales activités, dans les 22 branches, consistent à:

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 caractéristiques à respecter lors de l'utilisation de la marchandise (mise en service pour le matériel électronique, mode de lavage des vêtements, etc.);
- établir les documents de vente (garantie, quittance, assurance) et renseigner sur le service après-vente;
- rabais et enregistrer la vente pour la gestion du stock;
- gérer les réclamations (panne, défaut, erreur 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 (date de péremption, gestion de la chaîne du froid, etc.);
- anticiper les ruptures de stock et proposer des ventes spéciales 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 et au plus proche de la réalité (prise de mesures, dégustations, etc.);
- offrir des prestations de service afin de fidéliser la clientèle (installation, réparation, livraison à domicile);
- organiser des promotions spéciales lors d'occasions particulières (inauguration, anniversaires, fêtes, etc.);
- 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 (nombre de clics sur un produit, état des stocks etc.);
- assurer le fonctionnement du magasin en ligne (résolution de problèmes simples, améliorer le processus de commande et de paiement, etc.).

Environnement de travail

L'environnement de travail des gestionnaires du commerce de détail varie selon la branche et la taille de l'entreprise. Dans un magasin spécialisé, ils travaillent seuls ou en petite équipe, tandis que dans une grande surface, ils sont affectés à un rayon et exécutent des tâches précises. Dans les points de vente classiques, les gestionnaires du commerce de détail travaillent debout et sont 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.

Formation

La formation de gestionnaire du commerce de détail s'acquiert par un apprentissage. Les deux premières années constituent un tronc commun. La troisième année se déroule dans l'un des domaines spécifiques suivants: Conception et réalisation d'expériences d'achat ou Gestion de magasins en ligne (dans l'une des 22 branches de la vente).

Lieux

- formation pratique (de 3 à 4 jours par semaine) dans un magasin de commerce de détail;
- formation théorique (de 1 à 2 jours par semaine) à l'école professionnelle;
- cours interentreprises (14 jours sur 3 ans).

Durée

- 3 ans.

Conditions d'admission

- scolarité obligatoire achevée;
- certaines entreprises recourent à un examen d'admission.

Titre obtenu

- certificat fédéral de capacité (CFC) de gestionnaire du commerce de détail.

Contenu

Branches théoriques (sur 3 ans):

- connaissances professionnelles;
- gestion des relations avec les clients;
- gestion et présentation des produits et prestations;
- acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations;
- interaction au sein de l'entreprise et dans la branche.

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.

© SDBB | CSFO - orientation.ch - 10.10.2023

Qualités requises

L'exercice de cette profession fait appel à des qualités comme:

- Aptitude à travailler en équipe
- Sens commercial
- Bonne mémoire
- Ordre et propreté
- Présentation soignée
- Facilité de contact
- Facilité d'expression
- Résistance nerveuse

Perspectives professionnelles

Le ou la gestionnaire du commerce de détail peuvent exercer leur activité dans différents types de magasins:

- boutique spécialisée dans une gamme de produits (vin, bijouterie, produits de beauté, etc.);
- grand magasin divisé en plusieurs départements et rayons (alimentation, habillement, chaussures, etc.);
- etc.

Après quelques années d'expérience et un complément de formation, les gestionnaires du commerce de détail peuvent accéder à des postes à responsabilité tels que:

- premier-ère vendeur-se;
- chef-fe de rayon;
- chef-fe de département;
- gérant-e de succursale;
- animateur-trice de vente;
- directeur-trice;
- etc.

Perfectionnement

Les gestionnaires du commerce de détail peuvent envisager les perfectionnements suivants:

- cours de connaissances sur le marché de détail, sur les nouveaux produits, les nouvelles techniques de vente, etc. proposés par les distributeurs, les organisations du monde du travail, les centres de formation;
- brevet fédéral de spécialiste du commerce de détail, de spécialiste du e-commerce, de spécialiste technico-gestionnaire, de spécialiste de vente, de spécialiste en marketing, de spécialiste du commerce international, de spécialiste d'achat/approvisionnement ou de spécialiste de la conduite d'équipe;
- diplôme fédéral de manager en commerce de détail, d'expert-e en conduite organisationnelle, de chef-fe de vente, de chef-fe de marketing ou de responsable achats;
- diplôme d'économiste d'entreprise ES ou de marketing manager ES;
- bachelor HES of Science en économie d'entreprise;

Pour plus de détails, consulter www.orientation.ch/perfectionnement.

Professions voisines

- Agent relation client CFC/Agente relation client CFC
- Assistant du commerce de détail AFP/Assistante du commerce de détail AFP
- Assistant en pharmacie CFC/Assistante en pharmacie CFC
- Droguiste CFC/Droguiste CFC
- Employé de commerce CFC/Employée de commerce CFC
- Fleuriste CFC/Fleuriste CFC
- Libraire CFC/Libraire CFC

Adresses

Formation du Commerce de Détail Suisse
Hotelgasse 1
Case postale 316
3011 Berne
Tél.: 031 328 40 40
http://www.bds-fcs.ch

Sales Swiss
Secrétariat central
Marchweg 6
5035 Unterentfelden
Tél.: 031 961 54 81
https://sales.swiss/fr/

Société des employés de commerce
Rue de l'Hôpital 11
2000 Neuchâtel
Tél.: 032 721 21 37
https://www.examen.ch/
https://www.secsuisse.ch/