

## Description

L'assistant ou l'assistante du commerce de détail présentent et vendent des marchandises dans un magasin, une boutique ou un supermarché (alimentation, habillement, équipements ménagers, ameublement, appareils de divertissement, articles de décoration ou de bricolage, etc.). Ils exécutent des tâches liées à la vente: approvisionnement des rayons, étiquetage et mise en valeur de la marchandise, encaissement, etc. selon les instructions d'un ou d'une responsable.

Leurs principales activités consistent à:

### Vente et service à la clientèle

- recevoir et accueillir les clients dans le magasin ou le rayon; indiquer où se trouvent les articles recherchés;
- donner certains renseignements de base sur les produits, expliquer une éventuelle rupture de stock;
- enregistrer et encaisser le montant dû selon divers modes de paiement: en espèces, par carte de crédit, sur facture;
- préparer les paquets et les sacs de marchandises;
- enregistrer les commandes écrites ou téléphoniques et les exécuter conformément aux directives du magasin;
- collaborer à la présentation et à la mise en valeur des articles en promotion, en vitrine ou en rayon;

### Approvisionnement et gestion

- participer à la gestion des stocks, contrôler l'assortiment des différents articles et remettre en valeur les rayons (disposer les marchandises de manière harmonieuse, replacer les articles situés aux mauvais endroits);
- déballer les marchandises, les étiqueter et les ranger dans les dépôts, dans les tiroirs, sur les rayons et présentoirs;
- signaler aux gérants les éventuels défauts ou dégâts constatés;
- compléter et renouveler les marchandises dans la surface de vente et effectuer tous les travaux de nettoyage;
- collaborer aux travaux d'inventaire;
- prendre diverses mesures pour éviter le vol à l'étalage.

### Environnement de travail

Les rôles de l'assistant ou de l'assistante du commerce de détail varient énormément suivant les contextes et les lieux de travail. Dans un magasin spécialisé, ils travaillent seuls ou en petite équipe et sont en contact direct avec les clients. Dans une grande surface, leur principale fonction consiste à approvisionner les rayons et à mettre en valeur les marchandises. Dans tous les cas, une certaine résistance physique est nécessaire pour supporter la station debout prolongée. Leurs horaires sont larges, notamment aux moments de grande affluence (périodes de fêtes, temps des soldes, ouvertures nocturnes, etc.).

## Formation

La formation d'assistant ou d'assistante du commerce de détail s'acquiert par un apprentissage.

### Lieux

- formation pratique (4 jours par semaine) dans un magasin du commerce de détail;
- formation théorique (1 jour par semaine) à l'école professionnelle;
- cours interentreprises (10 jours sur 2 ans).

### Durée

- 2 ans.

### Conditions d'admission

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

### Titre obtenu

- attestation fédérale de formation professionnelle (AFP) d'assistant ou d'assistante du commerce de détail.

### Contenu

Branches théoriques (sur 2 ans)	Leçons
Gestion des relations avec les clients	220
Gestion et présentation des produits et prestations	120
Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations	80
Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche	140
Culture générale	80
Sport	80
<b>Total</b>	<b>720</b>

## Qualités requises

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

- Aptitude à travailler en équipe
- Bonne mémoire
- Résistance physique
- Sens commercial
- Ordre et propreté
- Présentation soignée

## Perspectives professionnelles

L'assistant ou l'assistante du commerce de détail exercent en général leur profession dans des grandes surfaces, où ils sont surtout amenés à réapprovisionner les étagères des produits très demandés et donc vite épuisés (produits alimentaires et de consommation principalement). Selon leurs capacités à entrer en contact et à renseigner la clientèle, ils peuvent aussi trouver de l'embauche dans des commerces de proximité ou spécialisés, où ils effectuent des tâches plus variées.

AFP délivrées en Suisse romande en 2020:

FR: 20; GE: 46; JU: 10; NE: 16; VD: 72; VS: 50.

### Perfectionnement

Les assistants et assistantes du commerce de détail peuvent envisager un complément de formation pour obtenir le certificat fédéral de capacité (CFC) de gestionnaire du commerce de détail.

Un CFC est nécessaire pour accéder à la maturité professionnelle, et est généralement exigé pour suivre une formation supérieure (p. ex. brevet fédéral).

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

- cours sur les nouveaux produits, les nouvelles techniques de vente, la gestion des stocks, etc., donnés à l'interne par les fournisseurs ou les organisations du monde du travail;
- etc.

Pour plus de détails, consulter [www.orientation.ch/perfectionnement](http://www.orientation.ch/perfectionnement).

## Professions voisines

- Assistant de bureau AFP/Assistante de bureau AFP
- Employé en restauration AFP/Employée en restauration AFP
- Fleuriste AFP/Fleuriste AFP
- Gestionnaire du commerce de détail CFC/Gestionnaire du commerce de détail CFC

## Adresses

Formation du Commerce de Détail Suisse  
Hotelgasse 1  
Case postale 316  
3000 Bern 7  
Tél.: 031 328 40 40  
<http://www.bds-fcs.ch>

Société suisse des employés de commerce  
Secrétariat romand  
Rue de l'Hôpital 11  
2000 Neuchâtel  
Tél.: 032 721 21 37  
<http://www.secsuisse.ch>

Vente Suisse  
Secrétariat central  
Marchweg 6  
5035 Unterentfelden  
Tél.: 031 961 54 81  
<http://www.verkaufschweiz.ch/fr>