



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, articles de décoration, ameublement, appareils de divertissement, bricolage, etc.). Ils exécutent certaines tâches liées à la vente telles que l'approvisionnement des rayons, l'étiquetage, la mise en valeur de la marchandise, l'encaissement, etc.

Leurs principales activités consistent à:

Vente et service à la clientèle

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

Approvisionnement et gestion

- participer à la gestion des stocks, contrôler l'assortiment des différents articles et remettre en valeur les rayons (disposition des marchandises de manière harmonieuse, remplacement des 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.

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 petit magasin spécialisé, ils travaillent le plus souvent 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. Aux moments de grande affluence (périodes de fêtes, temps des soldes, ouvertures nocturnes, etc.), ils sont souvent astreints à des heures supplémentaires.

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.

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
Français	160
Langue étrangère ou renforcement du français	120
Economie	120
Société	100
Pratique du commerce de détail	80
Connaissances générales de la branche	60
Sport	80
Total	720

Qualités requises

- Aptitude à travailler en équipe
- Bonne mémoire visuelle
- Bonne santé physique
- Courtoisie et tact
- Disponibilité
- Ordre et propreté
- Présentation soignée
- Rapidité d'exécution

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 2007:

FR: 40; GE: 21; JU: 6; NE: 12; VD: 41; VS: 33.

Perfectionnement

Après cette formation professionnelle initiale, les assistants du commerce de détail peuvent envisager un complément de formation pour obtenir le certificat fédéral de capacité (CFC) de gestionnaire du commerce de détail. Dans ce cas, ils débutent leur formation en deuxième année et ne suivent donc que deux années au lieu des trois que dure cet apprentissage.

Un CFC est nécessaire pour accéder à des formations certifiées (maturité professionnelle, brevet fédéral, etc.).

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

- nouveaux produits, nouvelles techniques de vente, gestion des stocks, etc. Ces cours sont en général donnés à l'interne, par des fournisseurs ou des associations professionnelles.

Pour plus de détails, consulter

www.orientation.ch/perfectionnement.

Professions voisines

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

Adresses utiles

Association des professionnels de la vente et des entreprises,
Vente Suisse
Comité central
Grünaustrasse 10
3084 Wabern
Tél.: 031 961 5481
<http://www.ventesuisse.ch>

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

Société suisse des employés de commerce (SEC Suisse)
Secrétariat romand
Rue Saint-Honoré 3
Case postale 3072
2000 Neuchâtel
Tél.: 032 721 2137
<http://www.secsuisse.ch>