



## Description

Le ou la gestionnaire du commerce de détail conseillent la clientèle et lui mettent à disposition de manière attractive et fonctionnelle les produits de leur magasin (alimentation, vêtements, électronique de consommation, habitat, papeterie, etc.). Afin de garantir un service irréprochable, ils renseignent leurs clients sur l'assortiment (gammes de produits, rapport qualité/prix, nouveautés) et sur les prestations de leur commerce (garantie, offres spéciales, avantages sur la concurrence). Ils gèrent également le renouvellement et les commandes de leur marchandise et veillent à disposer de stocks suffisants.

Leurs principales activités consistent à :

### Conseil à la clientèle

- accueillir les clients, leur recommander les produits 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, montage pour les meubles, mode de lavage des vêtements, etc.);
- établir les documents de vente (garantie, quittance, assurance) et renseigner sur le service après-vente;
- encaisser la somme due selon divers moyens de paiements (liquide, carte de crédit, facture, bon), accorder un éventuel rabais et enregistrer la vente pour la gestion du stock;
- recevoir les réclamations et gérer toutes les situations résultant de problèmes (panne, défaut, erreur de livraison);
- organiser des promotions spéciales lors d'occasions particulières (inauguration, anniversaires, fêtes, etc.) et mettre sur pied des démonstrations ou des dégustations;

### Gestion des marchandises

- négocier avec les fournisseurs les commandes et veiller au respect des contrats de vente (prix, délai de livraison, quantité et qualité des produits);
- enregistrer les livraisons, déballer avec soin la marchandise, l'étiqueter, puis la 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, remplacement des produits d'exposition cassés ou usés, 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 en transmettant les pièces justificatives (facture, bulletin de livraison, état des stocks, etc.).

Les gestionnaires du commerce de détail travaillent debout presque toute la journée, souvent sous une lumière artificielle et en milieu climatisé, que ce soit dans une boutique ou une grande surface. Les horaires sont fixes, mais peuvent être prolongés en soirée et durant les périodes de fête. Ils travaillent souvent le samedi et ont congé un jour de la semaine en compensation.

## Formation

La formation de gestionnaire du commerce de détail s'acquiert par un apprentissage. Les deux premières années sont en tronc commun et la troisième propose deux orientations à choix: conseil à la clientèle ou gestion des marchandises.

### Lieux

- formation pratique (3,5 jours par semaine) dans un magasin de commerce de détail;
- formation théorique (1,5 jour par semaine) à l'école professionnelle commerciale.

### Durée

- 3 ans.

### Conditions d'admission

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

### Titre obtenu

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

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.

### Contenu

Branches théoriques (sur 3 ans)	Leçons
Français	240
Langue étrangère	240
Economie	280
Société	240
Connaissances du commerce de détail	260
Connaissances générales de la branche	60
Sport	240
<b>Total</b>	<b>1650</b>

Afin de faciliter leur intégration en maturité professionnelle, ils peuvent choisir deux branches supplémentaires parmi les quatre suivantes: allemand, anglais, économie d'entreprise et informatique.

## Qualités requises

- Aptitude à travailler en équipe
- Bonne mémoire
- Bonne santé physique
- Courtoisie et tact
- Facilité de contact
- Présentation soignée
- Sens commercial
- Sens de l'organisation

## Perspectives professionnelles

Le gestionnaire ou la gestionnaire du commerce de détail qualifiés peuvent exercer leurs activités dans différents types de magasins:

- la boutique spécialisée dans une gamme de produits (vin, bijouterie, produits de beauté, etc.);
- le grand magasin divisé en plusieurs départements et rayons (habillement, chaussures, 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 vendeur/première vendeuse;
- chef/cheffe de rayon;
- chef/cheffe de département;
- gérant/gérante de succursale;
- animateur/animateuse de vente;
- directeur/directrice;
- etc.

**Les premiers CFC de gestionnaire du commerce de détail seront délivrés en 2008.**

## 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. organisés par les distributeurs, les associations professionnelles et certaines écoles privées;
- brevet fédéral de spécialiste du commerce de détail, 1 an en emploi, à Granges-Paccot, Paudex et Sion;
- brevet fédéral d'agent-e technico-commercial-e, 2 ans en emploi à Sion, Granges-Paccot et Bienne;
- brevet fédéral de spécialiste en vente, 15 mois en emploi à Lausanne;
- brevet fédéral de spécialiste en marketing, 15 mois en emploi à Lausanne;
- brevet fédéral de spécialiste en exportation, 12 à 15 mois en emploi à Lausanne et Paudex;
- brevet fédéral de spécialiste d'achat/approvisionnement, 10 mois en emploi à Lausanne;
- diplôme fédéral de chef/cheffe de vente, 1½ an en emploi à Lausanne;
- diplôme fédéral d'acheteur/acheteuse, 2 ans en emploi, organisé par l'Association suisse pour l'approvisionnement et l'achat (ASAA).

Pour plus de détails, consulter

[www.orientation.ch/perfectionnement](http://www.orientation.ch/perfectionnement).

## Professions voisines

- Assistant du commerce de détail AFP/Assistante du commerce de détail AFP
- Assistant en pharmacie CFC/Assistante en pharmacie CFC
- Droguiste CFC
- Employé de commerce CFC/Employée de commerce CFC
- Fleuriste CFC
- Libraire 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>