

## Description

Le ou la gestionnaire du commerce de détail conseillent la clientèle et mettent à sa 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 les commandes avec les fournisseurs 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 usagés, 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.).

### Environnement de travail

Les rôles des gestionnaires du commerce de détail varient selon 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, ils sont affectés à un rayon et exécutent des tâches précises.

Les gestionnaires du commerce de détail travaillent debout, souvent sous une lumière artificielle et en milieu climatisé. Les horaires sont larges, notamment aux moments de grande affluence (périodes de fêtes, temps des soldes, ouvertures nocturnes, etc.).

## 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: conseil à la clientèle, 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;
- cours interentreprises (10 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.

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
Connaissance du commerce de détail	260
Connaissance générale de la branche	60
2 cours facultatifs à choix dès la 2e année: anglais, allemand, informatique, économie d'entreprise	320
Sport	240
<b>Total</b>	<b>1560</b> ou 1880

## Qualités requises

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

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

## 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.

CFC délivrés en Suisse romande en 2015:

FR: 92; GE: 144; JU: 20; NE: 64; VD: 264; VS: 135.

## 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, des centres de formation;
- brevet fédéral de spécialiste du commerce de détail, d'agent-e technico-commercial-e, de spécialiste de vente, de spécialiste en marketing, de spécialiste de commerce international, de spécialiste d'achat/approvisionnement, formations en emploi, divers lieux de Suisse romande;
- diplôme fédéral de manager en commerce de détail, de chef-fe de vente ou de responsable Achats, formations en emploi.

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/Droguiste CFC
- Employé de commerce CFC/Employée de commerce CFC
- Fleuriste CFC/Fleuriste CFC
- Libraire CFC/Libraire CFC

## Adresses

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

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 (SEC Suisse)  
Secrétariat romand  
Rue Saint-Honoré 3  
Case postale 3072  
2001 Neuchâtel 1  
Tél.: 032 721 21 37  
<http://www.secsuisse.ch>