



! Cette compétence est très significative pour la formation.

## **Assistant du commerce de détail AFP** **Assistante du commerce de détail AFP**

### **Une situation professionnelle**

Le matin dans l'entreprise, la première tâche d'Adrien consiste à réceptionner la marchandise livrée. A l'aide du bulletin de commande, il contrôle si la quantité correcte a été livrée. Il vérifie également si les produits ont été endommagés pendant le transport. En faisant ce contrôle, Adrien remarque que deux caisses de lait manquent. Il informe son formateur de cette différence. Ensuite, Adrien enregistre la marchandise livrée dans le système de gestion en scannant les bulletins de livraison et en confirmant les indications. Il place les bulletins de livraison dans la boîte de classement et entrepose la marchandise dans le dépôt. Puis, Adrien s'apprête à disposer les produits dans les rayons. Ce faisant, il veille à ce que les produits soient faciles à atteindre et les étiquettes bien visibles. En plus, il fait en sorte que les produits portant la date la plus récente soient à l'avant de l'étagère. Quand il a terminé, Adrien reçoit de son formateur l'ordre de contrôler la date de conservation des produits. A l'aide d'un appareil spécial, Adrien réduit de 25% le prix des produits qui doivent être vendus en l'espace des deux prochains jours et de 50% les produits qui ne peuvent plus être vendus que le jour même. Il retire des rayons les produits qui ont dépassé la date de conservation. Adrien informe son formateur qu'il a réduit le prix des produits et lui demande d'amortir avec lui les produits périmés. Après avoir terminé cette tâche, Adrien retourne dans son rayon. Il remarque que beaucoup de lait et de yogourts ont déjà été vendus. Il va de lui-même dans la chambre froide pour remplacer les produits qui manquent. Un client interrompt Adrien dans son travail. Il désire savoir où il peut trouver la crème dans le magasin. Adrien prie aimablement le client de le suivre. En se rendant au rayon, Adrien apprend que le client a besoin d'une crème sans lactose. Adrien lui présente donc les différentes sortes de crème sans lactose et répond à ses questions. Le client cherche également de la poudre à lever et du bouillon en cubes. Adrien lui montre où il peut trouver ces articles et accompagne ensuite le client à la caisse. Adrien remercie le client de ses achats et lui souhaite une bonne journée. Puis, Adrien retourne dans son rayon et finit de ranger les marchandises.

### Autres exigences

- Aptitudes prononcées de motricité grossière (selon la branche)
- Distinction normale des couleurs (pour les branches textile & parfumerie)
- Exigences particulières pour un ou plusieurs organes des sens (elles diffèrent selon la branche)
- Résistance physique (nécessité de rester longtemps debout, de soulever des marchandises)
- Solidité émotionnelle (pour le contact avec les clients, la réponse aux réclamations)
- Concentration et endurance
- Souplesse quant au lieu et aux horaires de travail
- Attitude ouverte dans le contact avec les autres
- Goût des contacts intenses, sensibilité, empathie
- Capacité de travail en équipe prononcée
- Compétences interculturelles
- Intégrité prononcée
- Bonnes manières

### Particularités

- Pour cette profession, il existe plusieurs orientations/branches posant des exigences spécifiques (10 groupes de branches différents, 28 branches différentes)
- Selon l'entreprise, les exigences scolaires, d'entreprise et autres peuvent diverger
- Il existe des différences régionales au sujet des exigences.