



! Cette compétence est très significative pour la formation.

Gestionnaire du commerce de détail CFC **Gestionnaire du commerce de détail CFC**

Une situation professionnelle

Activité principale conseil à la clientèle:

Isabelle travaille dans le rayon des vêtements femmes d'un grand magasin de mode. Tous les matins, elle veille tout d'abord à ce que tous les vêtements soient soigneusement pliés et rangés selon la taille. Isabelle apprend par téléphone que la nouvelle livraison renferme certains articles pour son rayon. En réceptionnant la marchandise, elle contrôle les articles livrés à l'aide du bulletin de commande. Elle introduit la marchandise dans le système et la range dans les stocks. Isabelle informe sa formatrice que la livraison contient notamment des articles de la nouvelle collection. Isabelle reçoit l'ordre de faire de la place pour les vêtements de la nouvelle collection, en retirant des étagères certains articles de l'ancienne collection. Par ailleurs, Isabelle décide avec sa formatrice quels vêtements de l'ancienne collection seront soldés, et de combien de pour-cent les prix seront réduits. Pendant qu'Isabelle retire du rayon certains articles de l'ancienne collection, une cliente de langue anglaise s'adresse à elle. La cliente cherche un pantalon qui lui aille et a des difficultés à trouver la bonne taille. Isabelle estime la longueur de jambe et le tour de taille de la cliente et lui recommande en anglais les modèles qui pourraient lui convenir le mieux. La cliente trouve rapidement un pantalon qui lui va. Elle paye son achat à la caisse et prend congé, toute heureuse. Peu après, une autre cliente s'adresse à Isabelle : elle cherche une robe pour un baptême. Isabelle demande à la cliente si elle souhaite une couleur et une coupe particulières et remarque dans la conversation que la cliente n'a pas encore d'idées précises. Cependant, Isabelle comprend qu'il est très important pour la cliente que les vêtements soient confectionnés dans des conditions de travail équitables. Isabelle présente donc différentes robes à la cliente et lui explique aussi dans quelle mesure ces articles répondent à ses exigences. La cliente essaye quelques robes et Isabelle la conseille en lui indiquant les couleurs et les coupes qui lui vont particulièrement bien. La cliente trouve rapidement une robe lilas qui lui plaît beaucoup. Comme la bonne taille ne se trouve pas en magasin, Isabelle commande la robe pour la cliente dans un autre point de vente. La cliente demande également comment elle doit prendre soin de ce vêtement. Isabelle regarde l'étiquette et explique à la cliente comment elle doit laver la robe. Elle prend congé de la cliente et suspend à nouveau à leur place les robes qui se trouvaient dans la cabine d'essayage. Isabelle contrôle ensuite l'entrée des articles dans le système. Elle constate qu'elle a reçu une commande d'un autre point de vente. Il s'agit d'un pantalon élégant. Isabelle cherche le pantalon et l'emballage de façon à ce qu'il puisse être envoyé à l'autre magasin. Elle indique le nom et l'adresse du point de vente ainsi que l'expéditeur et prépare le paquet pour l'envoi. Puis, elle regagne la surface de vente et se prépare à ranger et à présenter les vêtements de manière attrayante.

Activité principale gestion des marchandises:

Peu après l'arrivée de Mélanie à son lieu de travail, le téléphone sonne. Un livreur de langue allemande lui demande comment il peut arriver avec son camion jusqu'à la rampe de chargement du petit magasin d'alimentation où Mélanie travaille. Elle lui explique en allemand

le chemin qu'il doit prendre. Mélanie reçoit la livraison et contrôle la quantité des produits à l'aide du bulletin de livraison. Elle vérifie que la marchandise n'est pas endommagée, étiquette les produits et enregistre la marchandise dans le système de gestion. Mélanie discute avec sa formatrice de la meilleure façon de présenter les nouveaux produits dans le magasin. L'ordre et la propreté sont les impératifs les plus importants, aussi bien dans le local de vente que dans la réserve. Mélanie dispose donc la marchandise de manière bien visible et bien ordonnée dans les rayons. Elle utilise de manière optimale la place à sa disposition. En rangeant la marchandise, Mélanie remarque qu'il n'y a que deux rangées prévues pour le riz, alors qu'auparavant elle disposait de quatre rangées. Mélanie fait part de ses observations à sa formatrice. Ensemble, elles décident de disposer le riz sur trois rangées et de réduire d'une rangée un produit qui est vendu moins souvent. Pendant que Mélanie range la marchandise dans les rayons, une cliente vient lui demander de l'aide. La cliente cherche une garniture pour une entrecôte. Pendant la conversation, Mélanie s'informe des voux de la cliente et remarque qu'il est important pour elle d'utiliser des produits biologiques. Mélanie lui présente alors différents produits et lui explique pourquoi elle pense que ces produits lui conviennent. La cliente décide de servir comme garniture un riz biologique et demande quelle quantité elle doit prévoir. Mélanie lui recommande de compter environ 60 à 80 g par personne. La cliente a, en plus, choisi des champignons frais et s'informe sur la meilleure façon de les conserver. Mélanie répond à cette question et indique à la cliente combien de temps elle peut conserver les champignons. Mélanie accompagne ensuite la cliente à la caisse et conclut la vente. Le contact avec les clients est une activité exigeante pour Mélanie, car chaque client a des voux individuels dont il faut tenir compte. Mélanie aime beaucoup aider les clients et les conseiller. Le soir, Mélanie contrôle les stocks de marchandises dans son rayon. Elle corrige les erreurs de stock dans le système de gestion afin que le magasin soit toujours en mesure de répondre à la demande.

Autres exigences

- Aptitudes prononcées de motricité grossière (selon la branche)
- Distinction normale des couleurs (pour les branches textile & parfumerie)
- Exigences particulières quant à 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)
- Rythme de travail rapide ou non influençable
- Capacité de concentration et endurance élevées
- 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/activités principales posant des exigences spécifiques (10 groupes de branches différents, 28 branches différentes, activités principales : conseil et gestion)
- Selon l'entreprise, les exigences scolaires et autres peuvent diverger
- Il existe des différences régionales au sujet des exigences.