

# Gestionnaire du commerce de détail CFC – Electro-ménager

## conseiller, clarifier, ordonner, organiser, contrôler, planifier

Les gestionnaires du commerce de détail CFC – Electro-ménager vendent des lave-vaisselles, des machines à laver, des robots culinaires et des machines à café, etc. et travaillent dans des magasins spécialisés en installations électriques.

En tant que bons vendeurs, ils y sont aussi actifs à titre consultatif, car les appareils électriques doivent généralement être expliqués dans leur utilisation. Les clients veulent aussi des informations sur les prix et la qualité ou sur les innovations techniques. Pour que la gamme de produits se vend aussi visuellement, les gestionnaires du commerce de détail assurent une présentation attrayante. Ils travaillent aussi dans les entrepôts

et les back-offices, où ils gèrent les fournisseurs. Ils commandent les marchandises, surveillent les documents de livraison et stockent les produits. Ils utilisent des outils informatiques très modernes.

Il y a deux domaines spécifiques. Lors de la «conception et réalisation d'expériences d'achat», les gestionnaires du commerce de détail créent des univers d'expérience axés sur les produits et les services, élaborent des promotions et mènent des entretiens de vente. Lors de la «gestion de magasins en ligne», ils s'occupent de la présentation des marchandises et des processus dans la boutique en ligne, tiennent à jour et évaluent les données sur les ventes en ligne.



### Quoi et pourquoi?

- ▶ Afin que le client puisse acheter un réfrigérateur, le gestionnaire du commerce de détail CFC – Electro-ménager le conseille sur les caractéristiques de l'appareil et les différences de prix. Il fournit aussi des informations sur l'équipement et les règles de sécurité.
- ▶ Afin d'éviter les goulots d'étranglement dans le magasin, le gestionnaire du commerce de détail CFC – Electro-ménager passe les commandes, vérifie la liste de livraison et met les nouveaux produits en rayon.
- ▶ Afin de donner une bonne vue d'ensemble des différents produits aux clients du magasin, le gestionnaire du commerce de détail CFC – Electro-ménager scanne les achats et encaisse le prix d'achat auprès des clients.
- ▶ Afin de s'assurer que les produits sont vendus au bon prix, le gestionnaire du commerce de détail CFC – Electro-ménager scanne les achats et encaisse le prix d'achat auprès des clients.

### Les faits

**Admission** Scolarité obligatoire achevée.

**Formation** Formation professionnelle initiale de 3 ans. Cours à l'école professionnelle 1 à 1½ jours par semaine. Les cours interentreprises complètent la formation théorique. Au début de l'apprentissage on choisit entre un des domaines spécifiques «conception et réalisation d'expériences d'achat» ou «gestion de magasins en ligne». Possibilité de suivre les cours menant à la maturité professionnelle durant la formation professionnelle initiale en cas de très bons résultats scolaires. Pour les jeunes davantage orientés vers la pratique, il existe une formation initiale de 2 ans, voir le métier d'assistant en commerce de détail AFP. La réussite à l'examen donne l'attestation fédérale.

**Les aspects positifs** Les gestionnaires du commerce de détail CFC – Electro-ménager peuvent contribuer

de manière significative à la protection du climat, en prêtant gratuitement des appareils d'enregistrement des coûts énergétiques, en s'engageant à donner des conseils incitatifs et en fournissant des informations sur l'élimination appropriée des appareils électriques.

**Les aspects négatifs** Les horaires de travail sont généralement basés sur les heures d'ouverture. Quelquefois, il se passe beaucoup de choses dans le magasin. Les spécialistes doivent alors garder la tête froide, même sous la pression du temps, et rester courtois et amicaux malgré le stress.

**Bon à savoir** Les gestionnaires du commerce de détail CFC – Electro-ménager travaillent dans des magasins de vente des entreprises d'installations électriques et d'électricité, dans des marchés spécialisés et dans les départements électriques des grands distributeurs.

### Profil requis

	avantageux	important	très important
capacité à travailler en équipe	[Bar chart showing high importance]		
compréhension rapide, tact, diplomatie	[Bar chart showing medium importance]		
connaissance de langues étrangères	[Bar chart showing low importance]		
intérêt pour le conseil, intérêt pour le contact avec le client, attitude amicale	[Bar chart showing high importance]		
intérêt pour le secteur, compétences commerciales	[Bar chart showing medium importance]		
patience	[Bar chart showing low importance]		
résilience, flexibilité	[Bar chart showing medium importance]		
sens de l'ordre et de la propreté	[Bar chart showing low importance]		
sens des responsabilités	[Bar chart showing medium importance]		
talents organisationnels, indépendance	[Bar chart showing high importance]		

### Plans de carrière

Économiste d'entreprise HES (Bachelor)
Économiste d'entreprise ES, manager en marketing ES (diplôme fédéral)
Manager en commerce de détail DF, chef/fe de marketing DF, chef/fe de vente DF, responsable achats DF (diplôme fédéral)
Spécialiste du commerce de détail BF, spécialiste d'achats/approvisionnement BF, spécialiste en marketing BF, spécialiste de la vente BF (brevet fédéral)
Gestionnaire du commerce de détail CFC – Electro-ménager
Assistant/e du commerce de détail AFP ou scolarité obligatoire achevée