

Gestionnaire du commerce de détail CFC – Jouets

conseiller, clarifier, ordonner, organiser, contrôler, planifier

Les gestionnaires du commerce de détail CFC – Jouets travaillent dans des magasins de jouets et dans les départements spécialisés des grands magasins. Ils conseillent la clientèle et vendent une large gamme d'articles de jeu, expliquent leurs fonctions. Il s'agit de poupées, d'animaux en peluche, de jeux expérimentaux, de jeux éducatifs et familiaux, de livres pour enfants, de jouets de loisirs et bien d'autres choses encore.

Les gestionnaires du commerce de détail ont des connaissances spécialisées approfondies et connaissent l'assortiment comme leur poche. Parfois, les parents, les tantes, les grands-parents, etc. ont des idées précises sur ce qu'ils veulent acheter pour les enfants - et parfois pas. Dans ce cas, ils informent

les clients sur l'utilisation des jouets adaptée à l'âge et aux enfants, mais aussi sur ce qu'ils peuvent faire pour encourager les enfants. Quelquefois ils travaillent aussi en arrière-plan, en s'occupant des commandes, des livraisons, des niveaux de stock et des tâches administratives.

Il y a deux domaines spécifiques: Dans la «conception et réalisation d'expériences d'achat», ils créent des univers d'expérience axés sur les produits, 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 et la cliente sache d'où vient un jouet et comment il fonctionne, le gestionnaire du commerce de détail CFC – Jouets l'informe de manière bien précise sur l'origine et la manipulation.
- ▶ Afin de garantir une satisfaction élevée des clients, la gestionnaire du commerce de détail CFC – Jouets a une attitude sympathique et est orientée vers la clientèle.
- ▶ Afin d'éveiller l'intérêt des enfants, le gestionnaire du commerce de détail CFC – Jouets présente les jouets de manière attrayante dans le magasin.
- ▶ Afin de pouvoir concevoir l'assortiment en fonction des besoins du client, la gestionnaire du commerce de détail CFC – Jouets utilise l'ordinateur et un lecteur de codes-barres pour enregistrer les informations pertinentes sur les prix, les articles et les clients.

Les faits

Admission Scolarité obligatoire achevée, niveau moyen ou supérieur.

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» et «gestion de magasins en ligne». Possibilité de suivre les cours menant à la maturité professionnelle durant la formation 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 – Jouets sont des experts en jeux édu-

catifs et en jeux de famille, en trains miniatures, en jouets pour bébés, en logiciels de jeu, en livres pour enfants, etc. Avec beaucoup de plaisir et d'engagement, ils répondent aux besoins de leur clientèle jeune et jeune de cœur.

Les aspects négatifs Les horaires de travail sont basés sur les heures d'ouverture. Surtout avant les jours de fête, l'activité est intense et de nombreuses commandes sont passées. Ils doivent donc planifier à l'avance, développer un sens de la quantité nécessaire de marchandises et rester calmes lorsqu'ils vendent.

Bon à savoir Les gestionnaires du commerce de détail CFC – Jouets sont employés dans les magasins de jouets et dans les départements spécialisés des grands distributeurs. Dans les petits magasins, leurs travaux sont souvent plus variés que dans les grands.

Profil requis

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

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 d'achats/approvisionnement BF, spécialiste du commerce de détail BF, spécialiste en marketing BF, spécialiste de la vente BF (brevet fédéral)
Gestionnaire du commerce de détail CFC – Jouets
Assistant/e du commerce de détail AFP ou scolarité obligatoire achevée