

Conseiller/-ère de vente en horlogerie BF

conseiller, expliquer, démontrer, affiner, remplacer, informer

Même à l'ère des smartphones, les montres en tout genre n'ont rien perdu de leur valeur ni de leur popularité. Ce sont surtout les amateurs de beaux garde-temps qui aiment se faire conseiller.

C'est précisément le rôle des conseillers et conseillères de vente en horlogerie. Ils peuvent donner des informations sur l'origine, la fonctionnalité ou le design des montres. Pour chaque modèle, ils connaissent le maniement, les réglages des calendriers journaliers et mensuels, les caractéristiques des phases de la lune ou avec quels métaux précieux ou pierres précieuses les montres sont ornées. Les conseillers et conseillères connaissent également

le contexte historique, l'évolution de l'industrie horlogère ou les concepteurs de montres connus. Si des clients s'adressent à eux avec des montres défectueuses, ils savent si l'infiltration d'eau ou de poussière est en cause ou s'il s'agit éventuellement de mouvements rouillés et proposent les meilleures solutions. Ils aident également à régler et à ajuster les montres compliquées, à remplacer les piles et à changer les bracelets de montre.

Les conseillers et conseillères de vente en horlogerie assument en outre des tâches de gestion, s'occupent des contrats de vente et, le cas échéant, des réclamations des clients.



Quoi et pourquoi?

- ▶ Afin qu'un client puisse donner plus de personnalité à la montre à laquelle il tient particulièrement, le conseiller de vente en horlogerie lui conseille de faire graver au dos une inscription riche de sens.
- ▶ Afin de pouvoir expliquer à un couple les caractéristiques de qualité et les différentes techniques de sertissage des montres, la conseillère de vente en horlogerie s'y connaît parfaitement et peut donc bien expliquer les différences.
- ▶ Afin que la cliente puisse bientôt profiter à nouveau d'une montre dont quelques pierres précieuses sont tombées de l'entourage, le conseiller de vente en horlogerie évalue le travail à effectuer et transmet le modèle à l'atelier.
- ▶ Afin qu'une cliente quitte le magasin de vente de montres l'esprit tranquille, la conseillère de vente en horlogerie lui recommande un bracelet de montre adapté, remplace également les piles et lui donne un conseil de nettoyage.

Les faits

Admission

- En passant l'examen:
- Apprentissage de gestionnaire du commerce de détail CFC, d'employé/e de commerce CFC ou titre équivalent et;
 - au moins 2 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de l'horlogerie ou;
 - 4 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de l'horlogerie.

Formation 2 années pendant 7 mois par an (3 jours / semaine pour un total de 42 jours de cours). Remarque: Les frais de cours sont partiellement couverts par la Confédération.

Les aspects positifs C'est à chaque fois une satisfaction de voir sortir du point de vente des clients dont les yeux brillent parce qu'ils se sentent bien conseillés, qu'ils portent une nouvelle montre à leur poignet ou qu'ils en ont achetée une en cadeau.

Les aspects négatifs Recevoir des réclamations, détecter des contrefaçons de montres ou conseiller des clients et clientes en magasin qui prennent tout leur temps alors que d'autres attendent - il faut parfois faire preuve de tact.

Bon à savoir L'horlogerie est un domaine dans lequel la Suisse jouit d'une réputation mondiale qu'il convient de préserver. Les attentes et les exigences envers les conseillers et conseillères de vente en horlogerie ne sont donc pas seulement larges en ce qui concerne les techniques de fabrication ou les éléments décoratifs des garde-temps. Ils connaissent également leur origine et les caractéristiques de leurs époques. Le service à la clientèle est donc riche et intéressant.

Profil requis

	avantageux	important	très important
compréhension technique, habileté manuelle	■	■	
connaissance de langues étrangères	■		
conscience de la qualité	■	■	
empathie	■	■	
intérêt pour le commerce et la vente	■	■	■
orientation client, facilité de contact	■	■	■
présentation soignée, bonnes manières	■	■	■
qualités de dirigeant, capacité de communiquer	■	■	■
sincérité, loyauté	■	■	
talents organisationnels, compétences commerciales, sens des nombres	■	■	■

Plans de carrière

↑	Economiste d'entreprise HES (Bachelor)
↑	Economiste d'entreprise ES (diplôme fédéral)
↑	Spécialiste du commerce de détail DF, chef/fe de vente DF (diplôme fédéral)
↑	Conseiller/-ère de vente en horlogerie BF
↑	Gestionnaire du commerce de détail CFC, employé/e de commerce CFC (voir admission)