
Profil professionnel des gestionnaires du commerce de détail CFC du point de vue des entreprises

Etat : 29 janvier 2021

1 Compétences de professionnels à la fin de la formation initiale

Les gestionnaires du commerce de détail avec CFC conseillent, soutiennent et servent la clientèle en utilisant les divers canaux de communication. Ils mènent des entretiens de conseil et de vente dans la langue nationale locale et dans une langue étrangère avec des clients exigeants. Selon le domaine spécifique de l'entreprise, ils organisent des expériences d'achat relatives à leur offre ou gèrent des magasins en ligne. De plus, ils travaillent dans les processus d'entreprise et de gestion de marchandises.

1.1 Développement des compétences des personnes en formation au cours de la formation initiale

Au cours de leur formation initiale, les apprentis gestionnaires du commerce de détail CFC acquièrent les compétences opérationnelles suivantes :

1^{ère} année d'apprentissage

Gestion des relations avec les clients

- Ils créent le premier contact avec le client dans la langue nationale locale sur divers canaux de communication.
- Ils analysent les besoins du client.
- Ils présentent aux clients des solutions appropriées aux produits et prestations.
- Ils créent une expérience d'achat positive.
- Ils concluent l'entretien de vente dans la langue nationale locale et gèrent le processus de paiement.

Gestion et présentation des produits et prestations

- Ils réceptionnent les marchandises livrées et réagissent correctement en cas de marchandise défectueuse ou d'une livraison erronée.
- Ils trient les nouvelles marchandises et les étiquettent.
- Ils traitent les sorties de marchandises depuis la commande en passant par le commissionnement jusqu'à l'expédition.

- Ils placent les produits et prestations, actions et promotions et utilisent des mesures relatives aux ventes promotionnelles.

Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations

- Ils recherchent des informations sur les produits et prestations de leur branche, leur entreprise et leurs concurrents.
- Ils conseillent la clientèle sur les produits et prestations.
- Ils développent des arguments à l'intention de leur clientèle.
- Ils transforment et affinent les produits et réalisent des personnalisations de services.

Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche

- Ils travaillent de façon respectueuse avec leurs collègues.
- Ils s'adaptent aux changements de structures des équipes.
- Ils acceptent les changements et les feedbacks de façon constructive et dans un esprit d'ouverture.

2^e année d'apprentissage

Gestion des relations avec les clients

- Ils analysent systématiquement les besoins du client.
- Ils intègrent les programmes de fidélisation à l'avantage du client.
- Ils traitent les demandes des clients sur tous les canaux de communication de l'entreprise.
- Ils identifient les problèmes dans des situations exigeantes avec les clients.
- Ils communiquent de façon convaincante, oralement et par écrit, dans la langue nationale locale.
- Ils communiquent oralement et par écrit dans une langue étrangère (niveau B1).

Gestion et présentation des produits et prestations

- Ils gèrent les stocks et les entrepôts (y.c. les chiffres-clés et les tâches liées à l'inventaire).
- Ils justifient les prix des produits et des prestations et calculent les changements de prix.
- Ils évaluent leurs processus de travail et amènent leurs propres idées d'amélioration.

Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations

- Ils se renseignent sur les dernières évolutions, les tendances et les nouveautés dans leur branche.
- Ils intègrent leurs nouvelles connaissances dans leurs arguments de vente formulés durant l'entretien avec le client.

Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche

- Ils communiquent au sein de l'entreprise sur tous les canaux de communication internes, si nécessaire également dans une langue étrangère.
- Ils agissent en confiance dans les situations d'urgence.
- Dans des constellations exigeantes d'équipes, ils recherchent des solutions acceptables pour tous.
- Ils planifient leurs rendez-vous, tâches ainsi que les ressources et fixent des priorités.
- Ils surveillent et améliorent régulièrement leur gestion du temps.

3^e année d'apprentissage

Gestion des relations avec les clients

- Ils créent des relations à long terme avec les clients dans la langue nationale locale et dans une langue étrangère (niveau B1). A cette fin, ils utilisent le système mis en place dans leur entreprise pour fidéliser et évaluer les clients.
- En cas de réclamations, ils offrent une solution satisfaisante dans la langue nationale locale ou dans une langue étrangère (niveau B1).
- Dans une situation exigeante avec un client et toute autre situation de vente, ils agissent avec calme et objectivité. Ils appliquent des techniques spécifiques pour désamorcer les situations conflictuelles.

- Ils analysent leurs agissements et comportements et prennent des mesures d'optimisation.

Gestion et présentation des produits et prestations

- Ils se procurent, saisissent et évaluent les indicateurs internes importants, les données de la clientèle et les informations.

Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche

- Ils délèguent des tâches et instruisent leurs collègues, vérifient l'exécution des tâches et donnent des feedbacks respectueux.

Domaine spécifique

- Dans le domaine spécifiques « **Conception et réalisation d'expériences d'achat** », les gestionnaires du commerce de détail transforment les entretiens de vente exigeants avec les clients en des expériences et créent des univers orientés vers les produits et prestations à l'intention de leurs clients.
- Ils traitent les réclamations, réparations, retours ou livraisons de pièces détachées tant sur le plan administratif que logistique.
- Ils collaborent dans le cadre d'une vente promotionnelle ou d'un événement clients.

- Dans le domaine spécifique « **Gestion de magasins en ligne** » les gestionnaires du commerce de détail se procurent, saisissent et gèrent les données des articles dans le magasin en ligne.
- Ils entrent les données des articles dans les structures définies par le marché.
- Ils gèrent les stocks d'articles sur les canaux disponibles.
- Ils analysent le comportement des clients dans le magasin en ligne et vérifient les évaluations des clients. Ils comparent les prix et présentent les résultats des leurs analyses. Ils soumettent des propositions pour adapter les prix et les assortiments.
- Ils conçoivent le contenu du magasin en ligne à l'avantage des clients.
- Ils résolvent les problèmes liés aux processus du magasin en ligne de manière indépendante ou à l'aide de spécialistes compétents.
- Ils travaillent avec les spécialistes du marketing pour optimiser les contenus du magasin en ligne et contrôler si les mesures d'amélioration ont généré du succès.

1.2 Domaine de travail

Les gestionnaires du commerce de détail travaillent dans des magasins spécialisés, des entreprises multisites, des grands magasins ou auprès de gros distributeurs ainsi qu'en contact clientèle dans des entreprises de services.

Dans le domaine spécifique « Conception et réalisation d'expériences d'achat », ils travaillent en magasin ainsi qu'au bureau et à l'entrepôt.

Dans le domaine spécifique « Gestion de magasins en ligne », durant les deux premières années de formation, ils travaillent essentiellement en magasin ou à l'entrepôt – en troisième année de formation, ils travaillent au bureau et gèrent un magasin en ligne.

1.3 Exigences envers les personnes en formation

- Apprécier le contact avec les gens
- Apparence soignée et être sûr de soi, agir en tant que représentant de l'entreprise formatrice

- Disposition à développer une passion pour les produits et prestations proposés par l'entreprise formatrice
- Intérêt aux tendances et évolutions dans la branche choisie

- Aptitude à garder son calme dans des situations stressantes
- Faire preuve d'un esprit critique et transverse et assumer ses responsabilités

- Apprécier le travail avec les nouvelles technologies et sources d'informations

- Résistance physique et psychique
- Être ouvert aux changements
- Apprécier le travail en équipe

– Prestations moyennes à bonnes à l'école obligatoire