

GESTIONNAIRE DU COMMERCE DE DÉTAIL

titre : **CFC**

CPNE centre de formation professionnelle neuchâtelois
Votre talent, notre engagement !

GESTIONNAIRE DU COMMERCE DE DÉTAIL
CFC

Sommaire

Description de la profession 3

Conditions d'admission 4

Modalités de la formation 4

Cours de préparation à la maturité professionnelle Post CFC 6

Futures tâches 7

Avantages et perspectives 8

Renseignements 8



Gestionnaire du commerce de détail

Description de la profession

Le·la gestionnaire du commerce de détail conseille la clientèle et propose des biens et des services (alimentation, vêtements, électronique de consommation, habitat, papeterie, etc.). Il·elle renseigne la clientèle sur l'assortiment (gammes de produits, rapport qualité/prix, nouveautés) et sur les prestations de son commerce (garantie, offres spéciales, service après-vente, avantages sur la concurrence). Il·elle gère également le renouvellement et les commandes des marchandises et veille à disposer de stocks suffisants.



Les activités du·de la gestionnaire du commerce de détail varient en fonction du magasin qui l'emploie. S'il·elle travaille dans une grande surface, il·elle se spécialise dans une gamme de produits particuliers. Dans les petits commerces, ses tâches sont plus variées, puisqu'il·elle est amené·e à effectuer toutes les opérations de la vente.

Avoir le sens des responsabilités, un bon contact humain, une présentation soignée sont des qualités requises par la profession.

Il·elle peut également participer à la gestion de magasins en ligne en les rendant attrayants et simples d'utilisation.

Conditions d'admission

Pour accéder à cette formation, il faut :

1. Avoir terminé sa scolarité obligatoire,
2. Être en possession d'un contrat d'apprentissage dûment signé.

Modalités de la formation

La formation dure 3 ans pour obtenir un CFC (Certificat fédéral de capacité de gestionnaire de commerce de détail).

Cette formation se déroule sur trois lieux différents :



Le·la gestionnaire travaille 3 à 4 jours par semaine au sein de l'entreprise selon l'année d'apprentissage dans laquelle il·elle se trouve. Le travail quotidien est très varié et est complété par les connaissances apprises à l'école.

Le·la gestionnaire se rend à l'école professionnelle, 2 ou 1 jour par semaine où l'on travaille sur la base des situations de vente. Les cours professionnels de cette formation sont dispensés sur le site de Neuchâtel, rue de la Maladière 84. À l'école, les cours débutent à mi-août et se terminent fin juin. Les examens se déroulent à la fin de la 3e année. De plus, cette formation est BYOD (Bring Your Own Device), un ordinateur personnel est donc nécessaire pour le suivi des cours.

14 jours de cours interentreprises, qui regroupent les apprenti·e·s de la même branche, sont organisés et répartis sur toute la durée de la formation. Les connaissances spécifiques de la branche y sont enseignées.

4 domaines de compétences opérationnelles

- Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations
- Gestion des relations avec la clientèle
- Gestion et présentation des produits et prestations
- Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche

2 domaines spécifiques à choix pour se spécialiser en 3e année en entreprise

- Conception et réalisation d'expérience d'achat
- Gestion de magasin en ligne



Cours de préparation à la maturité professionnelle Post CFC

En 3e année, et sur la base des résultats scolaires, l'apprenti·e peut suivre des cours de préparation à la maturité (½ jour supplémentaire en 3ème année).



Futures tâches

Accueillir et conseiller la clientèle :
Le·la gestionnaire du commerce de détails est toujours disponible pour conseiller la clientèle avec amabilité et professionnalisme.

Faire les commandes :
Lorsqu'il manque des articles, les professionnel·le·s de la vente passent commandes. Ils·elles contrôlent les livraisons et stockent correctement la marchandise.

Encaisser :
À la caisse, l'apprenti·e scanne les marchandises et encaissent les paiements en espèces, par carte ou pas le biais d'apps.

Concevoir des expériences d'achat :
Grâce au·à la gestionnaire, chaque achat devient une expérience à part entière, comme lors de la prise de mesures pour des chaussures de randonnée.

Mettre en valeur les produits :
Les produits doivent être bien présentés pour assurer le succès des ventes. Ils sont mis en valeur en utilisant par exemple, un éclairage adéquat.

Connaître les produits :
Certains produits évoluent très rapidement. Les professionnel·le·s de la vente se tiennent au courant des dernières nouveautés et partagent leurs connaissances avec leurs collègues et la clientèle.



Avantages et perspectives

Le·la gestionnaire du commerce de détail dispose d'une formation de base solide et généraliste, lui permettant :

- D'accéder au marché du travail dans de nombreux domaines.
- De compléter sa formation professionnelle par :
    - Une maturité professionnelle Economie et services, type « Economie ».
    - Une formation supérieure telle que :
        - Brevet fédéral de spécialiste du commerce de détail.
        - Diplôme fédéral de manager du commerce de détail.

Renseignements

CPNE - Pôle Commerce et Gestion

Maladière 84

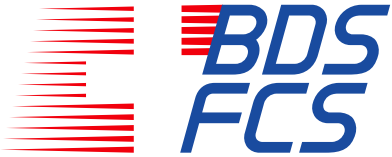
2000 Neuchâtel

Tél +41 (0)32 886 36 00

cpne-cg@rpn.ch - www.cpne.ch/les-poles/commerce-et-gestion

Visitez notre site pour plus d'informations : **www.cpne.ch**

Nos partenaires et collaborations :



CPNE centre de formation professionnelle neuchâtelois

Commerce et Gestion

Rue de la Maladière 84
2002 Neuchâtel

Novembre 2023