



Mondial des Métiers 2011

Présentation des métiers

Plus de trois millions de personnes en France travaillent dans le secteur du commerce. Dans les rayons d'une grande surface, dans une boutique, dans une entreprise... mais aussi sur les marchés, chez les grossistes et maintenant sur internet. Point commun à tous ces métiers : une personnalité entreprenante et autonome où le sourire et le sens du service au client sont essentiels.

L'objectif de la fonction commerciale est de **faire savoir** que les produits existent, de **faire comprendre** aux clients l'intérêt du produit et de **faire acheter**.

Les méthodes de vente varient en fonction des produits (on ne vend pas de la même façon un stylo ou un avion), de la clientèle (on ne vend pas de la même manière à une entreprise multinationale et à un particulier) et de la taille de l'entreprise où on travaille (les moyens utilisés dépendent des moyens financiers de la société).

La vente peut s'effectuer en face à face en magasin ou chez le client, par téléphone, ou par internet (commerce électronique). Les métiers du commerce sont donc nombreux et diversifiés. La grande distribution offre un grand nombre de débouchés.

La fonction commerciale est représentée par trois grandes familles : commerce de détail ; grande distribution ; vente représentation.

Aptitudes et qualités requises pour travailler dans la fonction commerciale

Le vendeur est constamment en contact direct avec la clientèle, aussi de nombreuses qualités d'attention, d'ouverture et de patience lui sont demandées. Amabilité, sens de l'écoute et du service, sont des atouts nécessaires et indispensables.

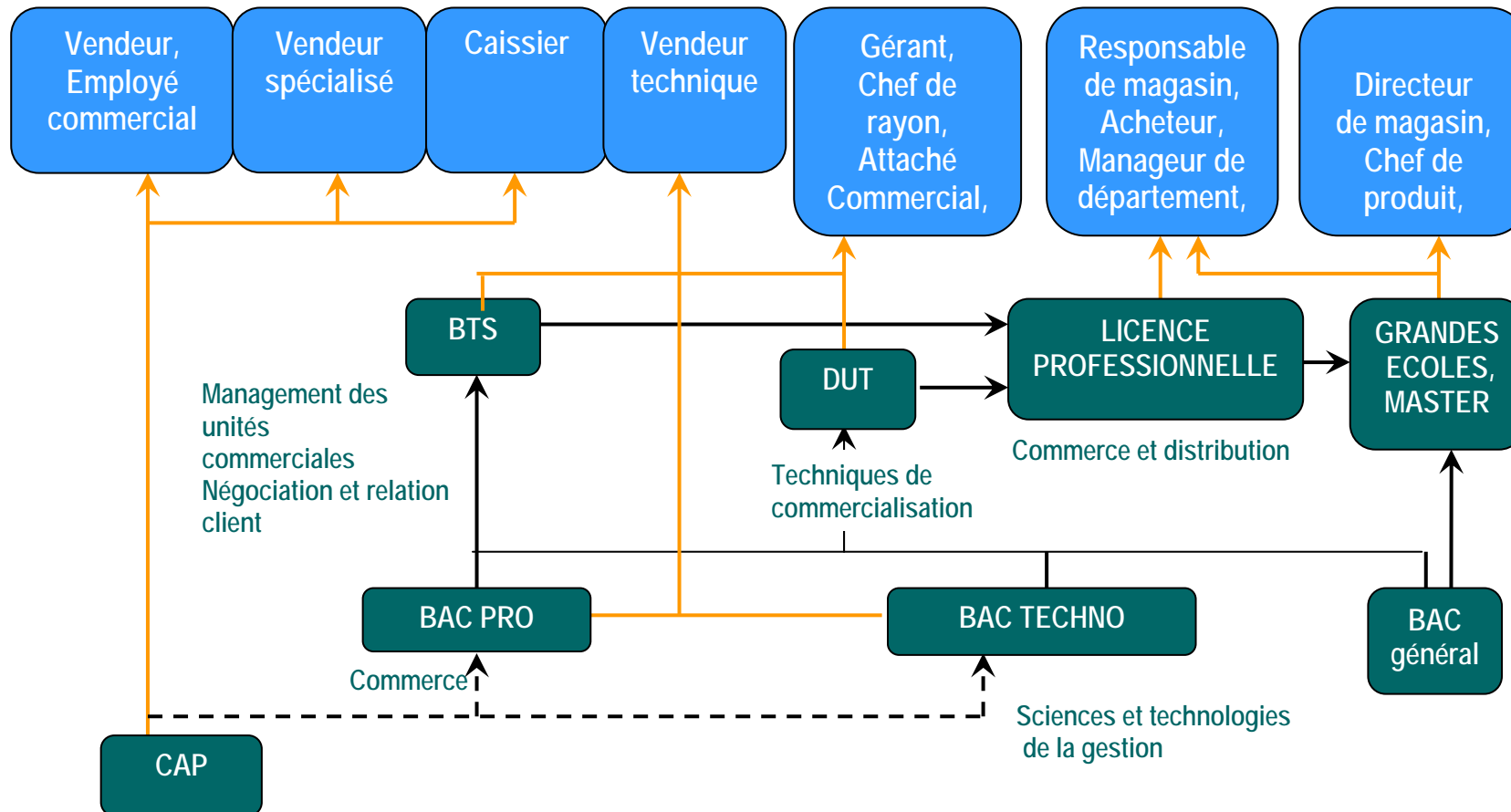
En magasin : les conditions d'exercice dépendent du type de commerce et de l'importance du magasin, et l'activité irrégulière connaît de fortes périodes de pointe. Les horaires peuvent être variables, à temps plein ou à temps partiel, et nécessitent souvent de travailler tard le soir, le samedi et parfois le dimanche, et les heures supplémentaires en période de fêtes, sont de rigueur.

En représentation : le rythme de travail et les déplacements nombreux nécessitent une bonne résistance physique et nerveuse.

Formations commerciales (voir plus loin le détail pour chaque métier)

- Diplômes du Ministère de l'Education nationale : CAP, Bac Professionnel, Mention complémentaire, BTS, DUT, licence professionnelle, master professionnel
- Titres professionnels homologués du Ministère du Travail (AFPA)
- Ecoles de commerce
- Certificats de qualification des CCI, titres certifiés
- Ecoles d'entreprises (Renault, La Poste, Décathlon, Xerox...)

Les diplômes du commerce et de la distribution



Employé de commerce multi spécialités
 Employé de vente option produits
 alimentaires
 ou produits d'équipement courant

VENDEUR(SE)

DESCRIPTION DU METIER

Le(la) vendeur(se) exerce son métier, soit dans un commerce de détail spécialisé ou non, soit dans la grande distribution spécialisée.

Il(elle) peut être spécialisé(e) dans un secteur comme l'alimentation, l'habillement, les produits d'équipement courants ...

Il(elle) est chargée d'accueillir la clientèle, de la conseiller, et de conclure la vente. Pour cela, il(elle) doit bien connaître les produits qu'i(elle) vend afin de satisfaire son client.

Il(elle) contribue à la réception, à l'approvisionnement et au réassortiment des marchandises, à la mise en place et à la présentation des produits, à l'animation du point de vente, à l'enregistrement des ventes et au service après-vente.

Principales formations

- CAP Employé(e) de vente spécialisé (produits alimentaires ou produits d'équipement courant).
- BAC PRO Commerce.
- Mentions Complémentaires spécialisées.
- Titres certifiés ou certificats de qualification des CCI : Conseil-vente en cosmétologie et parfumerie, vendeur en librairie...
- Avec de l'expérience et un Bac Pro Commerce, le(la) vendeur(se) peut devenir responsable d'un point de vente ou d'une enseigne, ou d'un linéaire en grande distribution.

Aptitudes et qualités requises

Savoir argumenter, goût du contact, disponibilité, excellence de la présentation, écoute active, enthousiasme et résistance physique, sont les qualités requises pour exercer ce métier.

EMPLOYE(E) COMMERCIAL(E)

DESCRIPTION DU METIER

L'employé(e) commercial(e) exerce son métier dans une petite, moyenne ou grande surface, spécialisée ou non.

Il (elle) est chargé(e) du rechargement des rayons avant l'ouverture du magasin au public, dans le respect des plans de rangement et de merchandising définis. Le rangement de la réserve lui incombe. Il(elle) contribue à la gestion des stocks.

Il (elle) est souvent sollicité(e) par les clients pour un renseignement ou un conseil.

Il (elle) peut être attaché(e) à un rayon en particulier et est responsable, face au chef de rayon, de l'approvisionnement des linéaires.

Il (elle) est parfois sollicité(e) pour aider une autre équipe ou pour participer aux inventaires.

Idéal pour un(e) débutant(e) ne possédant pas de qualification particulière, ce poste peut permettre d'acquérir une expérience professionnelle et d'évoluer vers un poste de vendeur(se)-conseil.

Principales formations

- CAP Employé(e) de commerce multi spécialités
- BAC PRO Commerce.
- Mentions Complémentaires spécialisées.
- Avec de l'expérience et un Bac Pro Commerce, le(la) vendeur(se) peut devenir responsable d'un linéaire en grande distribution.

Aptitudes et qualités requises

Sens du service, méthode, ordre et propreté, sont les principales qualités attachées à cet emploi.

CAISSIER(E)

DESCRIPTION DU METIER

Le(la) caissier(e) prépare la caisse, enregistre les marchandises à l'aide d'un lecteur optique ou sur une caisse enregistreuse. Il(elle) encaisse le montant des achats effectués (par carte bancaire, chèque ou espèces) et rend la monnaie si nécessaire. Il(elle) établit en fin de journée une situation de caisse.

Il(elle) travaille le plus souvent en position assise et dans un périmètre restreint.

Ce métier peut s'exercer en grande surface, dans le petit commerce ou dans des secteurs tels que cinéma, théâtre, péages d'autoroute...

Avec de l'ancienneté et une compétence managériale, le(la) caissier(e) peut évoluer vers des fonctions de caissier(e) central ou de chef de caisse.

Principales formations

Il n'existe pas de formation spécifique pour cet emploi. On retrouve l'activité caissier dans le CAP Vente multi spécialités.

Aptitudes et qualités requises

Les principales qualités du(de la) caissier(e) sont une attention soutenue (pour éviter les erreurs de caisse), la résistance au stress, le sens du contact (écoute, sourire), la rapidité d'exécution et bien sûr l'honnêteté.

CHEF DE RAYON

DESCRIPTION DU METIER

Le(la) chef de rayon encadre une équipe de vente (vendeurs et employés libre-service), et anime l'approvisionnement et la présentation des rayons. Il(elle) veille donc à la bonne tenue de son rayon, les produits, les étiquettes, les fiches conseils... C'est lui(elle) qui supervise la gestion des réserves afin d'éviter les surplus et les ruptures de stocks. Le(la) chef de rayon agit en permanence sur le terrain.

Son rôle consiste à :

- assurer la gestion administrative et financière de son rayon,
- gérer l'approvisionnement des marchandises,
- appliquer la politique commerciale de l'entreprise (plans promotionnels, chiffres d'affaires),
- garantir l'implantation et la tenue du rayon,
- faire respecter la réglementation sur les produits (qualité, fraîcheur),
- organiser et répartir le travail de l'équipe,
- participer au recrutement et à la formation des membres de l'équipe.

Son temps de travail comporte de nombreuses contraintes horaires : il(elle) doit débiter très tôt pour superviser les livraisons et mettre en place le "facing" (présentation visuelle et mise en valeur des produits).

Principales formations

- BAC PRO Commerce + 2 à 3 ans d'expérience professionnelle.
- BTS Management des unités commerciales
- DUT Techniques de commercialisation
- Titres certifiés, diplômes des CCI : IPC Librairie et multimedia, formation supérieure en parfumerie...
- Licence professionnelle Commerce et distribution...
- Eventuellement diplômes d'école de commerce, Masters professionnels...
- Ecoles d'entreprises.

Aptitudes et qualités requises

Capacité à manager, rigueur, créativité, sens de l'organisation, respect des procédures, écoute de la clientèle, dynamisme, fiabilité, sont les principales qualités de cet emploi.

CHEF DE PRODUIT ou RESPONSABLE MARKETING

DESCRIPTION DU METIER

Les hypermarchés ont parfois un cadre chargé d'étudier les performances par rapport à la concurrence, de monter des opérations d'envergure, d'optimiser la part de marché du magasin. Ce "Manager", proche collaborateur du directeur, fait parfois office de sous-directeur. Il(elle) travaille en étroite collaboration avec les services Achat et Force de Vente.

Ce poste est souvent créé pour les magasins de taille importante (hypermarché) ou dans les régions où les produits doivent répondre à une clientèle particulière (magasin en limite de frontières, surface située en zone favorisée ou défavorisée).

Les produits sont souvent différents d'un magasin à un autre (même pour une enseigne identique) ; c'est le(la) responsable marketing, en relation avec les acheteurs et les chefs de rayon, qui oriente les gammes de produits.

Dans les grandes surfaces spécialisées, un(e) responsable "univers" est chargé(e) de mettre en place les actions saisonnières (Coupe du monde, Tour de France ou Roland Garros).

Il(elle) est en relation avec les fournisseurs et les chefs de rayon. Il(elle) décide de diminuer ou d'augmenter la taille du linéaire.

Principales formations

Des formations Bac + 4 ou + 5 permettent d'accéder directement à l'emploi : écoles de commerce, Masters professionnels

Aptitudes et qualités requises

Il(elle) doit être autonome, avoir de la rigueur et le sens des responsabilités, posséder un bon esprit d'analyse et de synthèse, ainsi qu'une bonne écoute des gens de terrain. Il(elle) doit parfaitement maîtriser les contextes économique et culturel.

TELEVENDEUR(SE)

DESCRIPTION DU METIER

Il (elle) exerce son métier de commercial par téléphone et ne se déplace pas.

Il (elle) vend un produit ou un service dans toutes sortes de domaines : électroménager, équipement de la maison, télécommunications, banques, assurances, nouvelles technologies...

Comme tout commercial, il (elle) prospecte de futurs clients, conseille, vend et fidélise sa clientèle. La seule différence par rapport à un vendeur classique est qu'au téléphone, l'argumentaire doit être très précis et limité dans le temps.

Le (la) télévendeur (se) travaille la plupart du temps assis, avec un casque sur les oreilles, face à un ordinateur pour enregistrer directement les commandes.

Principales formations

- BAC PRO Commerce ou Vente ou services minimum
- Mention Complémentaire Assistance, conseil, vente à distance
- Formations des CCI
- BTS Management des unités commerciales, ou BTS Négociation et relation client
- DUT Techniques de commercialisation
- Licence professionnelle Management opérationnel des centres de contact client.

Aptitudes et qualités requises

Le (la) télévendeur (se) doit avoir de bonnes qualités d'expression et de diction, des talents de persuasion pour convaincre un client sans le voir, et une résistance au stress dans un environnement bruyant.

ATTACHE(E) COMMERCIAL(E) ou TECHNICO-COMMERCIAL(E)

DESCRIPTION DU METIER

L'attaché(e) commercial(e) est directement sur le terrain en contact avec les acheteurs des entreprises. Il (elle) prospecte et assure le suivi des clients. Son travail est basé sur le relationnel. Il (elle) doit comprendre le client, répondre à ses besoins et négocier avec lui. L'aspect conseil est aussi essentiel. Ses objectifs de vente et ses résultats sont contrôlés par le responsable commercial.

Le (la) technico-commercial(e) a pour mission de commercialiser des biens d'équipement ou des produits techniques. C'est la double compétence qui distingue ce vendeur du simple commercial. Il(elle) doit avoir les connaissances et le savoir-faire du technicien. Ses méthodes de démarchage et de marketing sont elles aussi spécifiques : participation aux salons professionnels, consultation des banques de données sur les entreprises, veille permanente sur l'évolution des technologies.

Son rôle consiste à :

- prospecter les clients (contact téléphonique, prise de rendez-vous),
- présenter les produits, montrer qu'ils offrent le meilleur rapport qualité-prix, négocier,
- suivre la bonne exécution de la commande.

Principales formations

- Le BAC PRO Vente peut permettre d'entrer dans la profession. Toutefois, les formations les plus recherchées sont au minimum un BTS ou DUT. A ce niveau, les diplômes les plus adaptés sont :
- BTS Négociation et relation client
- BTS Technico-commercial, qui permet à des titulaires de Bac techniques ou de BTS techniques d'aborder le commerce.
- DUT Techniques de commercialisation,
- Diplômes des CCI : Institut des forces de vente, Technicien des forces de vente, Conseiller en assurance et épargne, Animateur-délégué commercial en parfumerie.
- Des licences professionnelles...

Aptitudes et qualités requises

Il (elle) doit être convaincant(e), savoir argumenter, négocier, et conseiller le client.

Une bonne résistance physique et nerveuse est indispensable.

ACHETEUR(SE)

DESCRIPTION DU METIER

L'acheteur (se) recherche, choisit, négocie les produits selon des critères définis en collaboration avec le service vente ou le service production : qualité, coût, marge, délai de livraison.

Il (elle) sélectionne les meilleurs fournisseurs et négocie les conditions d'achat et d'approvisionnement en liaison avec les services logistiques. Il(elle) doit donc avoir une bonne connaissance du produit et des marchés.

Il(elle) sélectionne des marchandises auprès des fournisseurs ou des producteurs, négocie les conditions (prix, délais, ristournes), gère le budget achats.

Principales formations

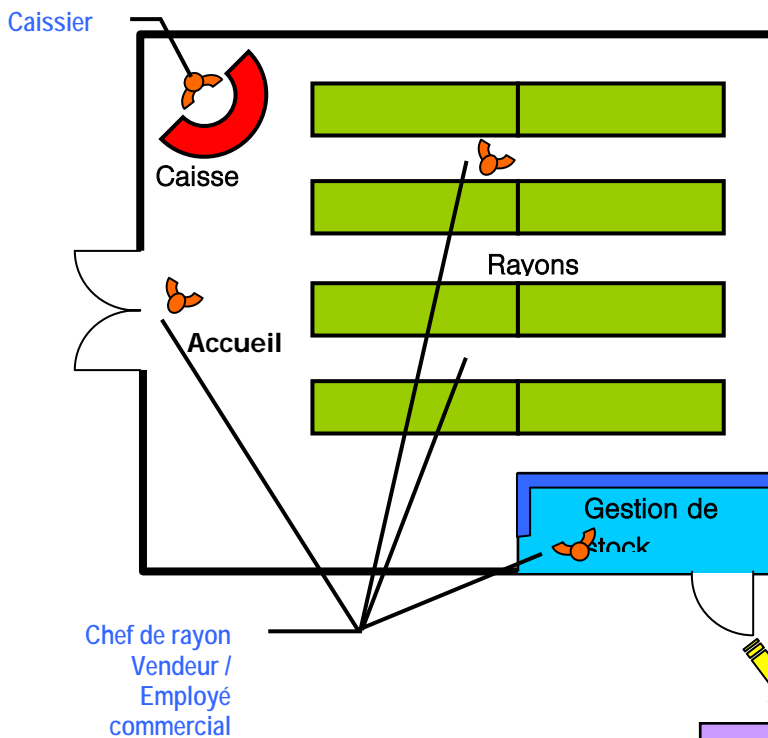
- Le niveau Bac+4 ou Bac+5 est le plus souvent demandé pour un acheteur débutant. Il existe cependant des formations au niveau Bac+2 mais elles débouchent dans un premier temps vers des fonctions d'approvisionneur.
- BTS Technico-commercial,
- DUT Techniques de commercialisation,
- Diplôme d'une école de commerce ou de gestion, Master Professionnel

Aptitudes et qualités requises

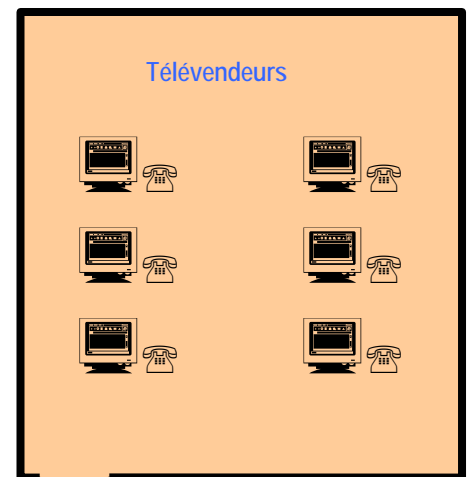
- Savoir convaincre et ne pas être influençable.
- Avoir une bonne connaissance des produits, de la réglementation des transports, et de la gestion.
- Connaître une langue étrangère

La vente sous toutes ses formes ...

Vente en face à face



Vente à distance



Vente / représentation

Attaché commercial
Chargé de clientèle



Pour tous renseignements complémentaires, merci de vous adresser aux CFA de votre département figurant dans le guide de l'apprentissage édité par la Région Rhône-Alpes : www.crm-rhonealpes.fr (rubrique Formation) ou www.rhone-alpes.cci.fr (rubrique Former les hommes). N'oubliez pas de participer aux journées portes ouvertes organisées par les CFA.