
Profil professionnel des assistantes et assistants du commerce de détail AFP du point de vue des entreprises

Etat : 29 janvier 2021

1 Compétences de professionnels à la fin de la formation initiale

Les assistantes et assistants du commerce de détail avec AFP 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. De plus, ils travaillent, sous instructions, 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 assistants du commerce de détail AFP 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.

Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche

- Ils travaillent de façon respectueuse avec leurs collègues.
- Ils acceptent les changements et les feedbacks de façon constructive et dans un esprit d'ouverture.
- A l'aide d'outils, ils planifient leurs tâches et leurs rendez-vous.

2^e année d'apprentissage

Gestion des relations avec les clients

- Ils intègrent les programmes de fidélisation à l'avantage du client.
- Ils traitent les demandes simples des clients sur tous les canaux de communication de l'entreprise.
- Ils créent une expérience d'achat positive.
- Ils calculent les changements de prix.
- Ils communiquent oralement et par écrit dans une langue étrangère (niveau A2).

Gestion et présentation des produits et prestations

- Ils effectuent des tâches liées à la gestion des stocks.
- Ils se procurent, saisissent et évaluent sous instructions les données de la clientèle et les informations.

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.
- Ils planifient leurs rendez-vous, tâches ainsi que les ressources et fixent des priorités.
- Ils surveillent et améliorent régulièrement leur gestion du temps.

1.2 Domaine de travail

Les assistantes et assistants du commerce de détail travaillent dans des entreprises de tailles différentes et actives dans des secteurs d'activités les plus divers. Ils travaillent dans des magasins spécialisés, des entreprises multisites, des grands magasins ou auprès de gros distributeurs.

1.3 Différences avec les gestionnaires du commerce de détail CFC

- Le travail des assistantes et assistants du commerce de détail prend davantage de tâches / situations quotidiennes et est en partie encadré.
- L'enseignement à l'école professionnelle est moins approfondi, notamment pour ce qui concerne les connaissances de base et la langue étrangère dont l'objectif est d'atteindre le niveau A2 PEL.
- Il n'y a pas de domaines spécifiques.

1.4 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

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

- Soif d'apprendre