

**Plan de formation du 8 décembre 2004 relatif à  
l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale de gestionnaire du commerce de détail**

**Partie A : Compétences**

---

Compétences professionnelles ; compétences méthodologiques ; compétences sociales et personnelles

Sur feuilles distinctes :

Objectifs évaluateurs « Entreprise »

Objectifs évaluateurs « École »

Objectifs évaluateurs « Cours facultatifs »

Objectifs évaluateurs « Connaissances générales de la branche » pour les groupes de branches

Objectifs évaluateurs « Cours interentreprises » pour les branches de formation et d'examen reconnues

---

**Les objectifs généraux** décrivent sous une forme générale les thèmes traités dans la formation professionnelle. La raison d'être et l'importance des thèmes traités sont également abordées. Les objectifs **généraux** s'appliquent à tous les lieux de formation.

**Les objectifs particuliers** traduisent un objectif général sur le plan du comportement que les personnes en formation doivent adopter dans des situations données. Ils concrétisent ce qui a été appris. Les objectifs particuliers s'appliquent à tous les lieux de formation.

**Les objectifs évaluateurs** décrivent les diverses compétences professionnelles requises. Les objectifs évaluateurs se rapportent à des lieux de formation particuliers.

## **Compétences professionnelles**

### **1 Langue nationale locale**

#### **Objectif général**

La capacité de communiquer dans la langue nationale locale est une condition indispensable aux gestionnaires du commerce de détail pour exercer leur profession et s'épanouir personnellement. La formation vise l'aptitude, dans la langue nationale locale, à communiquer oralement, par écrit et d'une manière adaptée à l'interlocuteur et à la situation. Les gestionnaires du commerce de détail sont capables de communiquer oralement avec tous les partenaires, étant en mesure de comprendre ce qui est dit, de l'interpréter correctement et d'y répondre de manière adéquate. Elles élargissent leur vocabulaire et apprennent à s'exprimer clairement, distinctement et de manière nuancée. Elles sont en mesure de lire, de comprendre et d'interpréter des textes. Elles acquièrent la capacité de communiquer par écrit et de rédiger des textes. Leurs textes et leurs présentations sont pertinents, adaptés au destinataire et convaincants, car ils sont conçus d'une manière logique.

#### **Objectifs particuliers**

- 1.1 Les gestionnaires du commerce de détail sont capables de mener dans la langue nationale locale des entretiens aussi bien techniques que de portée générale; elles savent analyser différentes situations de communication orale et satisfaire aux exigences des partenaires impliqués.
- 1.2 Les gestionnaires du commerce de détail sont conscientes de l'importance de la communication verbale et non-verbale pour mener avec succès une discussion et elles sont capables d'exploiter les éléments favorisant la communication et de vaincre ceux qui empêchent cette dernière.
- 1.3 Les gestionnaires du commerce de détail développent une plus grande assurance dans leur expression et leur apparence, dans diverses situations de communication orale.
- 1.4 Les gestionnaires du commerce de détail comprennent les termes techniques importants de leur domaine et de la branche et les utilisent en fonction de la situation et de l'interlocuteur.
- 1.5 Les gestionnaires du commerce de détail sont capables d'utiliser, oralement et par écrit, des éléments stylistiques, de la grammaire et de la syntaxe en fonction de la situation et de l'interlocuteur.
- 1.6 Les gestionnaires du commerce de détail sont capables de comprendre et d'interpréter des textes techniques tels que des prescriptions, des directives, des modes d'emploi ou des documents contractuels, d'utiliser correctement les documents pertinents de l'entreprise et de la branche et de s'y tenir.

- 1.7 Les gestionnaires du commerce de détail utilisent d'une manière autonome les ouvrages de référence et les documents disponibles dans l'internet.
- 1.8 Les gestionnaires du commerce de détail appliquent de manière autonome les stratégies de lecture et les techniques de visualisation appropriées pour comprendre des textes relevant du contexte professionnel, social, politique ou culturel.
- 1.9 Les gestionnaires du commerce de détail sont capables de présenter d'une manière compréhensible et claire l'objet et le propos d'exposés et de textes, ainsi que de les résumer oralement ou par écrit.
- 1.10 Les gestionnaires du commerce de détail sont capables de décrire correctement des processus, oralement et par écrit, ainsi que de rédiger des rapports et des textes de la vie privée ou professionnelle sur la base des normes usuelles.
- 1.11 Les gestionnaires du commerce de détail mettent tout en oeuvre pour qu'elles soient en mesure d'utiliser, en fonction de la situation et de l'interlocuteur, les techniques qu'elles ont apprises et les moyens pour assurer une présentation réussie.

## **2 Langue étrangère**

### **Objectif général**

Dans une Suisse plurilingue, l'aptitude à communiquer dans une langue étrangère au moins – qu'il s'agisse d'une autre langue nationale ou de l'anglais – est fondamentale pour le travail quotidien des gestionnaires du commerce de détail ainsi que pour la compréhension interculturelle dans notre pays. Cette aptitude contribue au développement professionnel et personnel. Les gestionnaires du commerce de détail élargissent et développent leurs connaissances orales, élémentaires ou avancées, dans une langue étrangère (1<sup>re</sup> année de formation). Elles apprennent à s'exprimer clairement et distinctement, oralement surtout, mais aussi par écrit. Elles atteignent au minimum le niveau A2 décrit dans la grille d'évaluation du portfolio européen des langues.

### **Objectifs particuliers**

- 2.1 Les gestionnaires du commerce de détail sont capables de comprendre des phrases prises isolément, ainsi que le vocabulaire courant, dans les situations importantes au travail et dans la vie privée quotidienne, notamment des informations élémentaires concernant une personne, sa famille, les achats, le commerce de détail, l'entreprise formatrice et la branche.
- 2.2 Les gestionnaires du commerce de détail savent saisir l'essentiel à partir de communications et de messages brefs, simples et clairs.
- 2.3 Les gestionnaires du commerce de détail savent saisir les informations essentielles de textes simples de la vie quotidienne et les reformuler selon leurs propres termes en fonction du contexte (par ex. annonces, dépliants, cartes de menus ou horaires des transports publics).

- 2.4 Les gestionnaires du commerce de détail sont capables d'interpréter correctement des documents à usage commercial propres à la branche et à leur entreprise et de les résumer selon leurs propres termes.
- 2.5 Les gestionnaires du commerce de détail sont capables de se faire comprendre, d'une manière adaptée à la situation et à l'interlocuteur, dans un contexte simple et courant de la vie professionnelle et quotidienne.
- 2.6 Les gestionnaires du commerce de détail sont en mesure de décrire leur famille, leur entourage, leur domicile, leur formation ainsi que leur activité professionnelle du moment.
- 2.7 Les gestionnaires du commerce de détail sont capables de rédiger des textes, notices et autres communications simples et courts.
- 2.8 Les gestionnaires du commerce de détail sont capables de rédiger correctement des lettres simples dans le contexte professionnel, personnel et de la vie pratique.

### **3 Économie**

#### **Objectif général**

Des connaissances fondamentales en économie politique et d'entreprise ainsi qu'en droit aident les gestionnaires du commerce de détail à mieux comprendre les buts, la structure et les processus de l'entreprise en général et du commerce de détail en particulier. Elles les aident également à comprendre leurs environnements personnel, social, économique, écologique et politique, renforcent leur employabilité et encouragent leur épanouissement. Fortes de ces compétences, les gestionnaires du commerce de détail sont, en outre, à même de comprendre les problèmes de l'économie dans son ensemble et leurs solutions, de percevoir les corrélations, et ainsi de se forger une opinion et de la défendre.

#### **Objectifs particuliers**

- 3.1 Les gestionnaires du commerce de détail connaissent les principales formes d'organisation et d'entreprise dans le commerce de détail et sont capables de décrire leur importance économique, ainsi que leurs avantages et leurs inconvénients.
- 3.2 Les gestionnaires du commerce de détail comprennent les tâches principales et les conditions spécifiques du commerce de détail, dont elles sont capables d'expliquer les structures et les processus à l'aide d'exemples.
- 3.3 Les gestionnaires du commerce de détail perçoivent l'importance des stratégies commerciales dans le commerce de détail et elles comprennent les instruments du marchandage et leur utilisation en fonction de la situation et du destinataire.
- 3.4 Les gestionnaires du commerce de détail comprennent la finalité de la comptabilité et de l'importance du budget dans le commerce de détail.

- 3.5 Les gestionnaires du commerce de détail saisissent les principes d'élaboration du calcul d'un prix et sont capables de gérer de manière autonome les paiements comptants et à crédit.
- 3.6 Les gestionnaires du commerce de détail sont conscientes des questions juridiques touchant une entreprise du commerce de détail et des droits des consommateurs et des consommatrices; elles connaissent les principales bases légales s'y rapportant.
- 3.7 Les gestionnaires du commerce de détail comprennent les notions fondamentales en matière d'économie, d'écologie et de société, ainsi que les interconnexions régnant dans l'économie globale; elles sont en mesure de percevoir les évolutions et les tendances qui se dessinent dans la branche et d'en décrire à l'aide d'exemples les conséquences pour le commerce de détail.
- 3.8 Les gestionnaires du commerce de détail sont capables d'identifier les raisons des changements sur le marché et d'interpréter leurs répercussions sur le commerce de détail.
- 3.9 Les gestionnaires du commerce de détail comprennent les différentes formes du commerce et peuvent en évaluer l'importance pour l'économie suisse et mondiale.

## **4 Société**

### **Objectif général**

Dans une démocratie, la compréhension du rôle des institutions dans la société et l'Etat est indispensable au bon fonctionnement et au développement continu de ces dernières. La compréhension du rôle joué par le commerce de détail est tout aussi importante. Pour cela, savoir se procurer des informations et les évaluer est un atout primordial. L'emploi des moyens d'information et de communication aide les gestionnaires du commerce de détail à se forger une opinion et à prendre des décisions dans nombres de domaines. Les gestionnaires du commerce de détail sont capables de se procurer des informations de manière ciblée et elles exploitent celles-ci dans leur vie professionnelle et privée. Elles connaissent les objectifs et l'importance des médias importants et acquièrent de la routine dans l'utilisation des moyens électroniques de communication. Grâce à ces aptitudes, elles savent reconnaître les corrélations entre les institutions de l'Etat, de la société et de l'économie. Elles deviennent des membres responsables de la communauté, capables de participer aux processus démocratiques et de faire montre de tolérance à l'égard d'autres cultures.

### **Objectifs particuliers**

- 4.1 Les gestionnaires du commerce de détail maîtrisent les médias en tant qu'instruments de travail ainsi que source d'information dans le contexte professionnel, social, politique et culturel; elles sont capables de porter un regard critique sur la qualité des informations.
- 4.2 Les gestionnaires du commerce de détail fondent leur appréciation des problématiques socio-professionnelles et personnelles sur un raisonnement éthique et moral.

- 4.3 Les gestionnaires du commerce de détail perçoivent les conflits d'objectif et les contradictions en matière de politique et de société, interprètent les différents points de vue et sont capables de se forger leur propre opinion et de la défendre.
- 4.4 Les gestionnaires du commerce de détail ont conscience des champs de tension entre l'économie et l'écologie et connaissent les possibilités d'en tirer une synthèse pertinente.
- 4.5 Les gestionnaires du commerce de détail sont capables, en analysant les médias, d'expliquer dans des exemples de leur cru les caractéristiques et les conséquences d'un commerce globalisé et d'une société multiculturelle.
- 4.6 Les gestionnaires du commerce de détail sont en mesure de décrire dans des exemples concrets le système politique en Suisse, ses institutions, ses tâches et ses contraintes et de participer activement à la vie politique et sociale.
- 4.7 Les gestionnaires du commerce de détail sont capables d'expliquer dans des cas concrets des faits de société majeurs influant sur la vie privée, familiale, celles des salariés, des locataires, des assurés ou des contribuables.

## **5 Connaissance du commerce de détail**

### **Objectif général**

#### Connaissance du commerce de détail (1<sup>re</sup> et 2<sup>e</sup> années)

Le conseil et le service compétents à la clientèle, ainsi qu'une présentation optimale des produits et des prestations sont des conditions essentielles de la réussite dans le commerce de détail et de la satisfaction personnelle au travail. Les gestionnaires du commerce de détail disposent de connaissances approfondies concernant les produits, l'assortiment et les prestations et elles en connaissent l'utilité pour la clientèle. Les principes du flux, de la gestion et de la présentation des marchandises leur sont familiers, tout comme les systèmes de l'entreprise dans ce domaine. Elles prennent conscience et développent leur compréhension des questions et des problèmes écologiques, économiques, sociaux et juridiques qui se font jour tout au long du cycle des marchandises. Les gestionnaires du commerce de détail reconnaissent le conseil à la clientèle et un service aimable comme des facteurs de succès décisifs pour l'entreprise. Elles savent mener un entretien de vente d'une manière ciblée, adaptée à la situation et à l'interlocuteur, et le conclure avec succès.

#### Domaine spécifique: Conseil à la clientèle (3<sup>e</sup> année)

Les gestionnaires du commerce de détail maîtrisent des stratégies de communication et elles connaissent le déroulement d'un entretien de vente. En cela, elles sont capables d'adapter leur comportement à toutes sortes de situations, qu'elles soient liées aux objectifs de l'entreprise ou aux besoins du client. Elles sont en mesure, grâce aux connaissances approfondies en matière de produits, d'assortiment, de branches et de services dont elles disposent de conseiller complètement la clientèle ; elles connaissent la façon permettant de présenter les marchandises de manière attrayante et sont capables de l'appliquer de manière autonome.

Domaine spécifique: Gestion des marchandises (3<sup>e</sup> année)

Les gestionnaires du commerce de détail ont des connaissances approfondies sur le flux des marchandises, la présentation de l'assortiment et les systèmes modernes de gestion des marchandises et elles sont capables de gérer de manière autonome un domaine de l'assortiment. Elles connaissent l'ensemble du flux physique et d'information des marchandises et en particulier les processus optimaux pour l'achat, la distribution des marchandises ainsi que pour la tenue du stock, qu'elles sont en mesure de planifier, d'exécuter et d'évaluer de manière autonome.

### **Objectifs particuliers**

Connaissance du commerce de détail (1<sup>re</sup> et 2<sup>e</sup> années)

- 5.1 Les gestionnaires du commerce de détail connaissent les caractéristiques des produits et services de leur entreprise ainsi que de la concurrence et analysent leur utilité pour les clients.
- 5.2 Les gestionnaires du commerce de détail maîtrisent les différentes méthodes de présentation des marchandises; elles sont capables d'analyser et de juger des présentations sur le terrain en fonction des besoins de la clientèle et de l'entreprise.
- 5.3 Les gestionnaires du commerce de détail ont conscience de la signification centrale de la clientèle pour l'entreprise en particulier et pour le commerce de détail en général, et elles sont aptes à orienter leur raisonnement et leur action d'une manière conséquente, objective et respectueuse en fonction des besoins et des objectifs de l'entreprise.
- 5.4 Les gestionnaires du commerce de détail comprennent l'importance de la chaîne de création de valeur, non seulement dans la perspective du conseil et du service à la clientèle, mais aussi dans le cadre des relations avec les autres collaborateurs de l'entreprise.
- 5.5 Les gestionnaires du commerce de détail sont capables, s'agissant de la planification et de l'accomplissement du travail, de développer une pensée globale orientée « produits et services » et de mener une réflexion critique à ce propos.
- 5.6 Les gestionnaires du commerce de détail sont en mesure de mener avec succès des entretiens de vente profitables autant pour la clientèle que pour l'entreprise. En cela, elles s'efforcent de présenter des arguments porteurs pour leur interlocuteur et d'utiliser les techniques de communication apprises pour gérer, le cas échéant, les situations difficiles.
- 5.7 Les gestionnaires du commerce de détail ont conscience de l'importance des systèmes de fidélisation de la clientèle et elles sont capables de juger des systèmes donnés en fonction de leurs buts, des mesures qu'ils impliquent et du succès qu'ils remportent.
- 5.8 Les gestionnaires du commerce de détail connaissent la durée de vie des produits et elles sont capables d'expliquer dans des exemples concrets les aspects écologiques du cycle des marchandises.
- 5.9 Les gestionnaires du commerce de détail perçoivent les liens de dépendance entre la production, la distribution et la logistique et elles sont capables de les analyser ainsi que les autres points de recoupement posant problèmes.
- 5.10 Les gestionnaires du commerce de détail comprennent les principes de la gestion des marchandises et maîtrisent le système mis en vigueur par leur entreprise dans ce domaine.

Domaine spécifique: Conseil à la clientèle (3<sup>e</sup> année)

- 5.11 Les gestionnaires du commerce de détail sont à même, en adéquation avec la situation et l'interlocuteur, de servir et de conseiller d'une manière autonome tous les clients, quels que soient leurs motifs d'achat et leurs besoins.
- 5.12 Les gestionnaires du commerce de détail sont capables d'analyser et de comprendre la signification de la communication verbale (langue) et non-verbale (gestes, mimique) et d'y réagir d'une manière adaptée à la situation et à la clientèle.
- 5.13 Les gestionnaires du commerce de détail connaissent leurs propres styles de communication et de gestion des conflits, elles sont capables d'en percevoir les forces et les faiblesses et de les améliorer.
- 5.14 Les gestionnaires du commerce de détail savent expliquer l'effet des différentes techniques d'interrogation (questions ouvertes/fermées), utilisent ces techniques dans le conseil à la clientèle de manière que celle-ci et l'entreprise en sortent gagnants.
- 5.15 Les gestionnaires du commerce de détail analysent avec professionnalisme les différents types de réclamations, et elles en comprennent les motifs et les buts; elles sont en mesure de proposer des solutions adaptées, orientées client et entreprise.
- 5.16 Les gestionnaires du commerce de détail possèdent des connaissances approfondies du marketing et sont en mesure de les mettre au service de l'entreprise dans leur travail quotidien.

Domaine spécifique: Gestion des marchandises (3<sup>e</sup> année)

- 5.17 Les gestionnaires du commerce de détail peuvent décrire dans des exemples concrets les caractéristiques et les synergies des processus régissant le commerce des marchandises et elles sont capables de gérer de manière autonome certains domaines de leur entreprise.
- 5.18 Les gestionnaires du commerce de détail sont capables, de manière autonome, de gérer un domaine de l'assortiment, d'analyser les exigences et les problèmes et d'élaborer des solutions pour ces derniers.
- 5.19 Les gestionnaires du commerce de détail sont capables d'expliquer l'importance et l'utilité des chiffres clés dans la gestion des stocks et celle de l'assortiment, ainsi que d'analyser les processus de base dans le commerce de détail et de gérer ceux-ci de manière ciblée.
- 5.20 Les gestionnaires du commerce de détail maîtrisent les outils et les systèmes de base pour garantir les ventes.
- 5.21 Les gestionnaires du commerce de détail sont capables de satisfaire aux exigences inhérentes au placement et à l'étiquetage attrayants des produits et de résoudre de manière autonome les problèmes se posant dans ce contexte.
- 5.22 Les gestionnaires du commerce de détail ont conscience de l'importance de la gestion de la qualité et elles sont capables d'analyser, de vérifier et d'assurer la qualité dans des domaines précis en prenant les mesures idoines.
- 5.23 Les gestionnaires du commerce de détail possèdent des connaissances approfondies du marketing et sont en mesure de les mettre au service de l'entreprise dans leur travail quotidien.



## **6 Connaissance de la branche**

### **Objectif général**

Les gestionnaires du commerce de détail disposent de connaissances approfondies concernant les produits, l'assortiment et les prestations. Elles connaissent les propriétés des produits de leur branche et sont capables de s'occuper des produits de manière compétente et de renseigner la clientèle de manière correcte.

### **Objectifs particuliers**

- 6.1 Les gestionnaires du commerce de détail connaissent les points communs entre les différentes branches de leur groupe et acquièrent des connaissances fondamentales dans ce domaine.
- 6.2 Les gestionnaires du commerce de détail disposent de connaissances approfondies spécifiques à leur branche et savent en tirer parti dans la vente.
- 6.3 Les gestionnaires du commerce de détail connaissent les propriétés principales de l'assortiment des marchandises dans la branche et peuvent les exploiter au bénéfice de la clientèle.
- 6.4 Les gestionnaires du commerce de détail sont capables de fournir à la clientèle des renseignements sur les normes énergétiques, environnementales et sociales des produits de leur entreprise.

## **Compétences méthodologiques**

### **Techniques de travail et résolution de problèmes**

Pour accomplir les tâches professionnelles et personnelles, les gestionnaires du commerce de détail utilisent des méthodes et des instruments qui leur permettent de maintenir l'ordre, de fixer les priorités, de différencier les activités orientées clients de celles qui ne le sont pas, de mettre en œuvre des processus d'une manière systématique et rationnelle et d'assurer la sécurité au travail et la protection de la santé et de tenir compte de la protection de l'environnement. Les gestionnaires du commerce de détail planifient les étapes de leur travail et les évaluent régulièrement, agissent d'une manière ciblée et efficace.

### **Approche interdisciplinaire et action axée sur les processus**

Il n'est pas possible de dissocier les processus économiques, comme s'il s'agissait d'éléments sans lien les uns avec les autres. Les gestionnaires du commerce de détail connaissent et utilisent des méthodes leur permettant de saisir l'impact de leurs activités sur le reste de l'entreprise et de tenir compte des interfaces en amont et en aval. Elles ont parfaitement conscience de l'influence de leur travail sur leurs collègues et sur le succès de l'entreprise.

### **Stratégies d'information et de communication**

Le recours aux technologies modernes d'information et de communication dans le commerce de détail ira croissant. Les gestionnaires du commerce de détail en sont bien conscientes et cherchent donc à optimiser le flux d'informations au sein de l'entreprise et à promouvoir l'emploi de nouveaux moyens d'information et de communication. Elles se procurent elles-mêmes les informations et les utilisent dans l'intérêt des clients et de l'entreprise.

### **Pensée axée sur les systèmes utilisés dans l'entreprise**

La gestion rationnelle des marchandises assistée par des systèmes appropriés constitue la clé du succès dans le commerce de détail. Les systèmes d'appui tels que les caisses à enregistrement et paiement directs gérées uniquement par la clientèle, le transfert électronique de fonds dans le point de vente (EFT-POS, Electronic Fund Transfer at the Point-Of-Sale), les programmes de fidélisation de la clientèle prennent dans ce contexte une place toujours plus importante, vu la mise en connexion des informations et des différents domaines. Les gestionnaires du commerce de détail connaissent et comprennent ces systèmes et sont en mesure de les appliquer de manière ciblée et compétente.

### **Stratégies d'apprentissage**

Il existe diverses stratégies pour accroître l'efficacité de l'apprentissage et encourager la formation permanente. Les techniques d'apprentissage diffèrent d'un individu à l'autre. Elles basent leur travail sur des stratégies d'apprentissage efficaces de leur point de vue qui leur procurent de la joie, du succès et de la satisfaction et qui renforcent leurs capacités de se former la vie durant et de manière indépendante.

### **Méthodes de conseil et de vente**

La clientèle est réceptive à des stimulations économiques et sociales multiples. L'acquisition de l'un ou l'autre produit dépend largement de l'attitude orientée client des professionnels de la vente. Ceux-ci ont recours aux méthodes éprouvées dans le conseil et la vente, afin de satisfaire la clientèle ainsi que dans l'intérêt de l'entreprise.

### **Techniques de créativité**

L'ouverture face à la nouveauté ainsi qu'aux procédés hors des sentiers battus sont des compétences importantes pour les gestionnaires du commerce de détail. Pour cette raison, elles sont capables d'aborder les problèmes en écartant les idées reçues et elles font preuve d'un esprit créatif dans la recherche de solutions innovantes. Les gestionnaires du commerce de détail sont attentives et réceptives aux nouvelles tendances dans ce domaine.

### **Techniques de présentation**

Dans le domaine de la vente, le succès est déterminé en grande partie par la manière dont les produits et les services sont présentés. Les gestionnaires du commerce de détail connaissent et maîtrisent les méthodes de présentation de la marchandise et les exploitent de la manière la plus utile possible pour la clientèle et l'entreprise.

## **Compétences sociales et personnelles**

### **Autonomie et responsabilité**

Q'il s'agisse d'un gros distributeur ou d'un petit commerce, les gestionnaires du commerce de détail assument la co-responsabilité des processus de production. Elles sont disposées à prendre des décisions et à agir sous leur propre responsabilité.

### **Apprentissage la vie durant**

Le commerce de détail ne connaît qu'une constante: le changement. La capacité de s'adapter à l'évolution des besoins et des conditions est indispensable. Les gestionnaires du commerce de détail ont conscience de cette nécessité et elles sont prêtes à acquérir en permanence les nouvelles connaissances et aptitudes requises. Elles font preuve d'ouverture face à la nouveauté, mettent à profit leur esprit créatif dans les changements et valorisent leur employabilité et leur personnalité

### **Aptitude à la communication**

Une communication idoine et adaptée à l'interlocuteur est au cœur de toutes les activités du commerce de détail. Les gestionnaires du commerce de détail se distinguent par leur ouverture d'esprit et par leur spontanéité. Elles ont le contact facile et elles comprennent les règles de la communication verbale et non-verbale et les appliquent.

### **Capacité de gérer des conflits**

Dans le secteur de la vente, où de nombreuses personnes qui ne partagent pas nécessairement les mêmes vues et opinions sont appelées à collaborer, les situations conflictuelles ne sont pas rares. Les gestionnaires du commerce de détail en sont conscientes et elles réagissent calmement et de manière réfléchie dans des situations de ce genre. Elles acceptent la confrontation ainsi que d'autres points de vue, discutent de manière objective et recherchent des solutions constructives.

### **Esprit d'équipe**

Les tâches professionnelles et personnelles peuvent être exécutées seules ou en groupe. On examinera au cas par cas s'il convient de résoudre le problème de manière individuelle ou dans le cadre d'un groupe. Les gestionnaires du commerce de détail connaissent les règles qui régissent le travail en équipe, elles possèdent l'expérience requise et sont capables de travailler en équipe.

### **Civilité**

Dans le cadre de leurs activités, les gestionnaires du commerce de détail entretiennent des contacts avec de nombreux interlocuteurs: clients, collègues et collaborateurs, supérieurs et subordonnés. Ces différents interlocuteurs ont tous une certaine attente à leur égard, en ce qui concerne notamment le comportement et les convenances. Les gestionnaires du commerce de détail sont capables d'adapter leur langage et leur comportement en fonction de la situation et des besoins du moment, elles sont ponctuelles, ordonnées et fiables.

### **Résistance physique et psychique**

Les diverses tâches à assumer au sein d'un commerce de détail exigent des efforts physiques et psychiques. Les gestionnaires du commerce de détail sont capables de gérer des charges de travail importantes et des situations de stress, car elles savent garder leur calme et accomplir leur tâche sereinement. Elles gardent le contrôle de la situation dans des contextes critiques.