



SEMAPHORE MULHOUSE SUD ALSACE 7-9 rue du Moulin 68100 MULHOUSE
Tél : 03.89.66.33.13 Fax : 03.89.56.49.19 www.semaphore.asso.fr

VENDEUR EN MAGASIN dans le Haut-Rhin du CAP au Bac Pro

Fini le temps des « baratineurs ». Face à une clientèle informée et exigeante, les vendeurs doivent savoir argumenter. Et adapter leur discours en fonction des besoins de chacun. Au terme de vendeur, on préfère aujourd'hui celui de conseiller.

Nature du travail

Préparer la surface de vente

Le vendeur dispose avec soin les produits dans les rayons ou la vitrine. Il fait particulièrement attention à l'étiquetage afin que tous les prix soient clairement affichés. Des articles déplacés par les clients ? Son rôle consiste aussi à les ranger à leur place. Il lui arrive aussi de proposer des animations autour d'un thème.

Conseiller le client

Un client indécis sur le choix d'un vêtement, une question liée à l'entretien d'un tissu... le vendeur est là pour fournir des informations pratiques. Pour les matériels high-tech (ordinateurs, lecteurs de DVD, appareils photo numériques...), il n'hésite pas à faire la démonstration du produit pour le client.

Polyvalent si besoin

Dans les petites structures, le vendeur peut remplir plusieurs fonctions. Réaliser l'inventaire des stocks, passer les commandes (quantités, délais, coût...). Il peut encore encaisser les règlements et comptabiliser la recette à la fin de la journée.

Compétences requises

Sourire et tenue soignée

Le sourire aux lèvres, le vendeur arbore une tenue impeccable et sait garder son sang-froid en toutes circonstances. Il a l'œil exercé pour repérer ce qui ne va pas : article déplacé, emballage ouvert, vêtement taché... et qui est susceptible de gêner la circulation des clients dans le magasin... ou de ne pas les inciter à acheter.

Le sens du service

Écoute, disponibilité, amabilité : les qualités humaines valent autant que les diplômes ou les connaissances techniques dans ce métier où le relationnel joue un rôle capital. Pour réussir une vente, il faut d'abord inspirer confiance au client. Une bonne expression orale est un atout non négligeable.

La connaissance des produits

Spécialisé sur un rayon ou un secteur (alimentation, électroménager, cosmétiques, etc.), le vendeur connaît toutes les caractéristiques des produits qu'il vend. Il se tient en permanence informé sur les nouveautés technologiques ou les changements de la mode.

Lieux d'exercice et statuts

Des lieux d'exercice variés

Le vendeur occupe un poste certes sédentaire, mais dans tous les types de commerce. On le trouve aussi bien dans la petite boutique de quartier que dans les hypermarchés. Selon la taille de l'entreprise, les conditions de travail ne sont pas forcément les mêmes.

Des horaires extensibles

Le vendeur travaille le samedi et effectue de nombreuses heures supplémentaires, surtout au moment des soldes ou des fêtes de fin d'année. Ces périodes de forte affluence réclament une grande forme physique et un esprit « zen ».

Des conditions difficiles

Le plus souvent debout, le vendeur peut travailler dans une ambiance sonore et lumineuse parfois difficile. Dans les petits commerces, il dispose de peu d'autonomie et travaille quasiment en permanence avec son patron.

Intégrer le marché du travail

Des besoins importants

On compte plus d'un million de vendeurs en France, tous secteurs confondus : produits alimentaires, textiles, culturels (livres, DVD...). Près de 25 000 places sont proposées chaque année dans les boutiques, les magasins et les grandes surfaces. Des recrutements qui, a priori, n'ont aucune raison de se tarir dans les années qui viennent.

De l'emploi... mais précaire

Le métier de vendeur est ouvert aux jeunes qui peuvent y accéder sans expérience préalable. Résultat : 60 % des professionnels actuellement en activité ont moins de 35 ans. Revers de la médaille : on est souvent embauché pour un temps partiel ou une durée déterminée.

Des promotions rapides

Une expérience réussie dans la vente permet d'accéder assez rapidement à un emploi de chef d'équipe puis, éventuellement, de directeur de magasin. Dans la grande distribution, les évolutions concernent les postes de chef de rayon, de chef de département, voire de gérant.

Accès au métier

Le CAP offre des débouchés immédiats. Pour trouver un emploi stable, il est recommandé de continuer au moins jusqu'au bac pro. Quant au BTS, il permet d'évoluer plus vite vers des fonctions d'encadrement.

Source : www.onisep.fr

FORMATIONS EN ALSACE

FORMATION INITIALE

• **CAP Employé de commerce multi-spécialités**

Le titulaire de ce CAP travaille soit dans les commerces de détail, soit dans les rayons spécialisés des grandes surfaces.

Placé sous la responsabilité d'un chef de rayon ou d'un responsable de point de vente, il participe à la réception et au stockage des marchandises en réserve. Sur la surface de vente, il approvisionne les rayons et veille à leur attractivité, il accueille le client, identifie ses besoins et met en avant les qualités des produits. Enfin, selon les structures, il participe à l'encaissement.

Voie scolaire

Lycée polyvalent Martin Schongauer - Section d'enseignement professionnel

25 rue Voltaire - 68000 Colmar Cedex - Tél. : 03 89 20 11 70 - Fax : 03 89 20 11 72
Site : <http://www.lycee-schongauer.fr>

Lycée polyvalent Joseph Storck - Section d'enseignement professionnel

24 rue Jules Ferry - BP 70230 - 68500 Guebwiller Cedex - Tél. : 03 89 74 99 50 - Fax : 03 89 74 85 48
Site : <http://www.lycee-storck.org>

Lycée professionnel Roosevelt

17 bd du Président Roosevelt - 68100 Mulhouse Cedex - Tél. : 03 89 32 99 00 - Fax : 03 89 33 39 51
Site : <http://sites.estvideo.net/roosevelt-pedag>

Lycée professionnel privé Don Bosco

60 rue d'Ensisheim - BP 25 - 68270 Wittenheim Cedex - Tél. : 03 89 52 62 25 - Fax : 03 89 53 32 56
Site : <http://www.donboscowit.net>

Apprentissage

CFA Centre Alsace Marcel Rudloff

rue des Papeteries - 68000 Colmar - Tél. : 03 89 21 57 40 - Fax : 03 89 23 99 44
Site : <http://www.cfa-colmar.cm-alsace.fr>

CFA du Lycée Professionnel Roosevelt

18 rue de la Tour du Diable - BP 2307 - 68100 Mulhouse Cedex - Tél. : 03 89 36 20 90 - Fax : 03 89 36 20 91
Site : <http://sites.estvideo.net/roosevelt-pedag>

• **CAP Employé de vente spécialisé option A produits alimentaires**

Placé sous l'autorité du commerçant ou du responsable du point de vente ou du rayon, le titulaire de ce CAP accueille et informe le client. Il lui présente les caractéristiques techniques et commerciales des produits, le conseille et conclut la vente. Il propose des services d'accompagnement et contribue à la fidélisation de la clientèle. Il participe par ailleurs à la réception, à la préparation et à la mise en valeur des produits, et, le cas échéant, à leur expédition.

L'option produits alimentaires permet de travailler dans les commerces alimentaires de détail et chez les grossistes de produits frais ou secs.

L'employé informe les clients sur la fabrication et la composition des produits et les conseille. Après avoir éventuellement pesé, coupé ou tranché les denrées, il réalise la vente elle-même. Il surveille l'état des réserves et des chambres froides ainsi que l'état marchand des rayons, et nettoie les équipements, le matériel et l'espace de vente. Il procède au comptage des produits en vue de l'inventaire et des achats à effectuer.

Voie scolaire

Lycée polyvalent Joseph Storck - Section d'enseignement professionnel

24 rue Jules Ferry - BP 70230 - 68500 Guebwiller Cedex - Tél. : 03 89 74 99 50 - Fax : 03 89 74 85 48
Site : <http://www.lycee-storck.org>

Lycée Polyvalent Amélie Zurcher

30 rue Jean Mermoz - BP 21 - 68310 Wittelsheim - Tél. : 03 89 57 81 20 - Fax : 03 89 57 81 39
Site : <http://www.lyceeameliezurcher.net>

Apprentissage

CFA Centre Alsace Marcel Rudloff

rue des Papeteries - 68000 Colmar - Tél. : 03 89 21 57 40 - Fax : 03 89 23 99 44
Site : <http://www.cfa-colmar.cm-alsace.fr>

CFA du Lycée Professionnel Roosevelt

18 rue de la Tour du Diable - BP 2307 - 68100 Mulhouse Cedex - Tél. : 03 89 36 20 90 - Fax : 03 89 36 20 91
Site : <http://sites.estvideo.net/roosevelt-pedag>

CFA du Lycée Jean Mermoz

53 rue du docteur Hurst - 68300 Saint-Louis Cedex - Tél. : 03 89 70 22 70 - Fax : 03 89 70 22 89
Site : <http://www.lyceemermoz.com>

CFA du LP Charles Pointet

5 rue des Tirailleurs Marocains - BP 118 - 68800 Thann Cedex - Tél. : 03 89 37 74 02 - Fax : 03 89 37 74 24
Site : <http://www.lycee-charlespointet-thann.fr>

• **CAP Employé de vente spécialisé option B produits d'équipement courant**

Placé sous l'autorité du commerçant ou du responsable du point de vente ou du rayon, le titulaire de ce CAP accueille et informe le client. Il lui présente les caractéristiques techniques et commerciales des produits, le conseille et conclut la vente. Il propose des services d'accompagnement et contribue à la fidélisation de la clientèle. Il participe par ailleurs à la réception, à la préparation et à la mise en valeur des produits, et, le cas échéant, à leur expédition.

L'option produits d'équipement courant permet de travailler dans tous les commerces de détail non-alimentaires ou en entrepôt chez les grossistes. L'employé réceptionne la marchandise, la contrôle et saisit les données pour tenir les stocks à jour. Il étiquette les produits, applique les protections antivols, collabore à la réalisation des vitrines et participe à l'inventaire et à la mise en place des opérations de promotion et des soldes.

Voie scolaire

Lycée polyvalent Martin Schongauer - Section d'enseignement professionnel

25 rue Voltaire - 68000 Colmar Cedex - Tél. : 03 89 20 11 70 - Fax : 03 89 20 11 72
Site : <http://www.lycee-schongauer.fr>

Apprentissage

CFA Centre Alsace Marcel Rudloff

rue des Papeteries - 68000 Colmar - Tél. : 03 89 21 57 40 - Fax : 03 89 23 99 44
Site : <http://www.cfa-colmar.cm-alsace.fr>

CFA du Lycée Professionnel Roosevelt

18 rue de la Tour du Diable - BP 2307 - 68100 Mulhouse Cedex - Tél. : 03 89 36 20 90 - Fax : 03 89 36 20 91
Site : <http://sites.estvideo.net/roosevelt-pedag>

CFA du Lycée Jean Mermoz

53 rue du docteur Hurst - 68300 Saint-Louis Cedex - Tél. : 03 89 70 22 70 - Fax : 03 89 70 22 89
Site : <http://www.lyceemermoz.com>

CFA du LP Charles Pointet

5 rue des Tirailleurs Marocains - BP 118 - 68800 Thann Cedex - Tél. : 03 89 37 74 02 - Fax : 03 89 37 74 24
Site : <http://www.lycee-charlespointet-thann.fr>

• **CAP Vendeur magasinier en pièces de rechange et équipements automobiles**

Le titulaire de ce CAP réalise la réception, le stockage et la mise en rayon des produits, prépare les commandes et assure leur expédition. Sa connaissance des caractéristiques techniques des équipements lui permet d'accueillir la clientèle, de la conseiller et de conclure les ventes.

Ce professionnel peut travailler en tant qu'aide-magasinier, magasinier, vendeur-magasinier, préparateur-vendeur. Il peut exercer son activité dans un magasin de pièces de rechange, en boutique, en libre-service, au comptoir ou en entrepôt, notamment dans le réseau des constructeurs automobiles, dans le magasin d'une grande entreprise ou d'une administration, dans une entreprise de réparation, dans une surface spécialisée, chez un distributeur-stockiste ou un équipementier.

Apprentissage

CFA de l'Artisanat

21 rue Joseph Cugnot - 68100 Mulhouse - Tél. : 03 89 33 18 90 - Fax : 03 89 42 16 43
Site : <http://www.cfaa-mulhouse.fr>

• **Bac pro Commerce**

A la différence du bachelier vente, le titulaire du bac pro commerce ne se déplace pas pour aller à la rencontre du client. C'est un employé commercial qui intervient dans tout type d'unité commerciale, physique ou virtuelle, afin de mettre à la disposition de la clientèle les produits correspondant à sa demande. Son activité consiste, au sein de l'équipe commerciale de l'unité, à :

- participer à l'approvisionnement ;
- vendre, conseiller et fidéliser ;
- participer à l'animation de la surface de vente ;
- assurer la gestion commerciale attachée à sa fonction.

Il est autonome en entretien de vente, mais il exerce son activité sous l'autorité d'un responsable.

Voie scolaire

Lycée Professionnel privé Sonnenberg

1 rue du Moulin - 68130 Carspach - Tél. : 03 89 40 97 80 - Fax : 03 89 08 86 55
Site : <http://www.institutsonnenberg.com>

Lycée polyvalent Martin Schongauer - Section d'enseignement professionnel

25 rue Voltaire - 68000 Colmar Cedex - Tél. : 03 89 20 11 70 - Fax : 03 89 20 11 72
Site : <http://www.lycee-schongauer.fr>

Lycée Professionnel privé St Jean

3 rue Saint Jean - 68000 Colmar - Tél. : 03 89 21 98 10 - Fax : 03 89 23 06 96
Site : <http://www.st-jean-colmar.fr>

Lycée polyvalent Joseph Storck - Section d'enseignement professionnel

24 rue Jules Ferry - BP 70230 - 68500 Guebwiller Cedex - Tél. : 03 89 74 99 50 - Fax : 03 89 74 85 48
Site : <http://www.lycee-storck.org>

Professionnel Joseph Vogt

5 rue Paul Burgi - 68290 Masevaux - Tél. : 03 89 38 07 00 - Fax : 03 89 38 02 31
Site : <http://www.lycee-masevaux.org>

Lycée professionnel Roosevelt

17 bd du Président Roosevelt - 68100 Mulhouse Cedex - Tél. : 03 89 32 99 00 - Fax : 03 89 33 39 51
Site : <http://sites.estvideo.net/roosevelt-pedag>

Lycée Polyvalent Louise Weiss

Route du stade - 68160 Sainte-Marie-aux-Mines - Tél. : 03 89 58 70 36 - Fax : 03 89 58 78 19
Site : <http://www.lyc-weiss-ste-marie-mines.ac-strasbourg.fr>

Lycée polyvalent Jean Mermoz

53 rue du docteur Hurst - 68300 Saint-Louis Cedex - Tél. : 03 89 70 22 70 - Fax : 03 89 70 22 89
Site : <http://www.lyceemermoz.com>

Lycée Professionnel Charles Pointet

5 rue des Tirailleurs Marocains - BP 118 - 68800 Thann Cedex - Tél. : 03 89 37 74 00 - Fax : 03 89 37 74 24
Site : <http://www.lycee-charlespointet-thann.fr>

Lycée Polyvalent Amélie Zurcher

30 rue Jean Mermoz - BP 21 - 68310 Wittelsheim - Tél. : 03 89 57 81 20 - Fax : 03 89 57 81 39
Site : <http://www.lyceeameliezurcher.net>

Lycée professionnel privé Don Bosco

60 rue d'Ensisheim - BP 25 - 68270 Wittenheim Cedex - Tél. : 03 89 52 62 25 - Fax : 03 89 53 32 56
Site : <http://www.donboscowit.net>

Apprentissage

CFA Centre Alsace Marcel Rudloff

rue des Papeteries - 68000 Colmar - Tél. : 03 89 21 57 40 - Fax : 03 89 23 99 44
Site : <http://www.cfa-colmar.cm-alsace.fr>

CFA du Lycée Professionnel Roosevelt

18 rue de la Tour du Diable - BP 2307 - 68100 Mulhouse Cedex - Tél. : 03 89 36 20 90 - Fax : 03 89 36 20 91
Site : <http://sites.estvideo.net/roosevelt-pedag>

CFA du Lycée Jean Mermoz

53 rue du docteur Hurst - 68300 Saint-Louis Cedex - Tél. : 03 89 70 22 70 - Fax : 03 89 70 22 89
Site : <http://www.lyceemermoz.com>

CFA du LP Charles Pointet

5 rue des Tirailleurs Marocains - BP 118 - 68800 Thann Cedex - Tél. : 03 89 37 74 02 - Fax : 03 89 37 74 24
Site : <http://www.lycee-charlespointet-thann.fr>

• **Bac pro Vente (prospection, négociation, suivi de clientèle)**

Le titulaire de ce diplôme travaille généralement comme attaché commercial salarié d'une entreprise, avec le statut de VRP. Après quelques années d'expérience, il peut évoluer vers des postes de responsable d'équipe de vente. Il peut aussi devenir représentant multicarte ou agent commercial. Il travaille alors pour plusieurs entreprises, et il est rémunéré à la commission.

Les produits ou services dont il a la charge ne nécessitent pas de connaissances techniques très approfondies. Pour réaliser ses objectifs, il prospecte les clients potentiels par courrier, téléphone ou contact direct. Il alimente son fichier informatisé en y ajoutant des informations concernant les prospects et les clients.

Lors du démarchage, il incite ses interlocuteurs à acheter en utilisant un argumentaire fondé sur la documentation dont il dispose. Il peut être amené à effectuer une démonstration et à négocier les conditions de la vente (prix, délais, quantités, conditions de paiement). Il prend ensuite la commande. Son rôle consiste également à fidéliser sa clientèle en lui rendant visite ou en la contactant régulièrement.

Voie scolaire

Lycée polyvalent Martin Schongauer - Section d'enseignement professionnel

25 rue Voltaire - 68000 Colmar Cedex - Tél. : 03 89 20 11 70 - Fax : 03 89 20 11 72

Site : <http://www.lycee-schongauer.fr>

Lycée professionnel Roosevelt

17 bd du Président Roosevelt - 68100 Mulhouse Cedex - Tél. : 03 89 32 99 00 - Fax : 03 89 33 39 51

Site : <http://sites.estvideo.net/roosevelt-pedag>

Apprentissage

CFA du Lycée Professionnel Roosevelt

18 rue de la Tour du Diable - BP 2307 - 68100 Mulhouse Cedex - Tél. : 03 89 36 20 90 - Fax : 03 89 36 20 91

Site : <http://sites.estvideo.net/roosevelt-pedag>

• **Bac pro Technicien conseil vente de produits de jardin**

Ce technicien-conseil travaille en jardinerie ou au rayon spécialisé d'une grande surface. Il contrôle l'exécution des tâches techniques et administratives liées à la vente. Sous les ordres d'un supérieur hiérarchique, il assure la vente ou l'encadrement technique et l'animation d'une équipe de vendeurs. Il prend en charge les produits horticoles et de jardinage, de leur arrivée au magasin jusqu'à leur vente (réception des produits, entretien des végétaux, mise en rayon, étiquetage). Après quelques années d'expérience, il peut devenir chef de rayon.

Apprentissage

CFA agricole du Haut-Rhin

8 aux Remparts - 68250 Rouffach - Tél. : 03 89 78 73 04 - Fax : 03 89 78 73 05

Site : <http://www.rouffach.educagri.fr>

• **FCIL Vendeur de produits multimédia**

Les formations complémentaires d'initiative locale (FCIL) sont une spécialisation correspondant aux caractéristiques locales de l'emploi et donnant aux jeunes titulaires d'un diplôme professionnel ou technologique, une compétence complémentaire ou une double compétence.

La formation se fait en alternance (en partie au lycée professionnel ou au centre de formation d'apprentis, en partie en entreprise, avec des stages). Durée : de 6 à 9 mois d'études après un CAP, BEP ou un bac pro.

Elle n'est pas sanctionnée par un diplôme, mais l'élève obtient une attestation de formation.

Voie scolaire

Lycée Professionnel Charles Stoessel

1 rue du Fil - BP 2237 - 68100 Mulhouse Cedex - Tél. : 03 89 42 33 60 - Fax : 03 89 59 77 74

Site : <http://www.lpstoessel.fr>

FORMATION CONTINUE

AFPA CENTRE

2 rue de l'Ecluse – BP 2489 – 68057 Mulhouse – Tél : 0811 740 540

Formations en Alsace : *Attaché commercial, employé commercial en magasin, vendeur spécialisé en magasin, conseiller service client à distance.*

CFA des CCI d'Alsace - Site Sud Alsace Mulhouse

8 rue du 17 Novembre – 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 66 71 71

Formation par apprentissage : *BTS MUC.*

CCI Colmar et du Centre alsace

4 rue du Rhin – BP 40007 – 68001 Colmar Cedex – Tél : 03 89 66 71 71

Formations en Alsace : des formations courtes en *Techniques de vente, en Marketing* mais aussi des formations qualifiantes : *Gestionnaire d'unité commerciale spécialisée ; Technicien Supérieur des Forces de Vente ; Responsable de Développement Commercial.*

CAHR Formation et GIFOP

15 rue des Frères Lumière – 68069 Mulhouse Cedex – Tél : 03 89 33 35 35

CAHR Formations en Alsace : formations sur mesure de 1 à 12 jours environ (*Vendre au secteur public ; Pratique du merchandising ; Commerciaux : accroître votre force de conviction ; Attitudes commerciales pour non commerciaux ; Les outils de la négociation commerciale ; Devenez un vendeur confirmé ; La vente efficace ; Motiver la force de vente ; Manager des forces de vente ; ...*).

GIFOP : *Gérer efficacement les réclamations ; Vendeur étalagiste : La vente visuelle ; Vendre plus, vendre mieux ; Prospector et vendre par téléphone ; Confirmer un vendeur ; ...*

CNAM

61 rue Albert Camus – 68200 Mulhouse – Tél : 03 89 42 67 09

Formations en Alsace : *Développement des ventes et du marketing ; Attaché commercial ; titre d'Assistant de gestion option gestion commerciale ; titre de Responsable commercial (alternance ou cours du soir).*

GRETA Haute Alsace – Centre Permanent Tertiaire

24 avenue DMC – 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 33 15 33 24

Formations en Alsace : *Bac pro commerce ; BTS MUC ; BTS NRC ; BTS Animation et Gestion Touristique Locales.*

KEDI FORMATION

25 allée Glück – 68200 Mulhouse – Tél : 03 89 33 91 07

Formations en Alsace : *Pré qualification Commerce (niveau V) ; Qualification Commerce (niveau V) pour préparer et obtenir le CAP Employé de Vente Spécialisé ou Employé de Commerce (un groupe avec et un autre groupe sans expérience dans le domaine) ; Qualification Commerce (niveau V) réservée aux travailleurs handicapés pour préparer et obtenir le CAP Employé de Vente Spécialisé ou Employé de Commerce.*

IRFA EST

Tour Wilson – 2 avenue Auguste Wicky – 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 43 99 50

Formations par alternance en Alsace : *Bac Pro Commerce ; BTS NRC ; BTS MUC.*

CNPC Est – PROFORMAT

19 allée Glück – BP 92412 – 68067 Mulhouse Cedex 2 – Tél : 03 89 60 09 60

Formations en alternance : *Vendeur en magasin de sport multi-produits (niveau IV).*

RESSOURCES UTILES

FCD - Fédération des entreprises du commerce et de la distribution

12 rue Euler
75008 Paris
01 44 43 99 00

www.metiersducommerce.fr

Site sur les métiers du commerce de proximité

www.metiers-commerce-habillement.fr

Les métiers du commerce et de l'habillement

Liste non exhaustive ...

