

DES CHIFFRES

■ La grande distribution emploie 635 800 personnes (chiffres 2009) pour un chiffre d'affaires annuel de 205 milliards d'euros.

■ Le commerce indépendant de proximité, alimentaire ou non, est implanté en centre-ville ou au cœur des villages. 600 000 commerces de proximité sont recensés par l'Insee en 2008.

■ Les franchises se développent. Elles permettent de mutualiser certains moyens (achats, logistique).

LES MÉTIERS DE LA VENTE ET DU COMMERCE

Le sens du client

Le secteur de la vente et du commerce embrasse large : de la grande distribution au commerce de proximité ainsi que le commerce entre entreprises. On compte 3 millions de salariés. Un million de personnes travaillent comme vendeurs itinérants ou comme commerciaux. Aujourd'hui le e-commerce se développe de façon importante. On note une croissance de près de 22 % par rapport à 2010.

Quel que soit le domaine, les commerciaux sont les personnes indispensables aux entreprises pour vendre des biens ou des services. La bonne santé des entreprises dépend de leurs chiffres d'affaires !

Si les métiers sont nombreux, les profils requis sont sensiblement les mêmes. Les jeunes doivent être curieux et à l'aise dans les relations avec les autres. Ils doivent être bien organisés et autonomes. Il faut être capable de supporter le stress et la pression pour parvenir à réaliser ses objectifs. La pugnacité et un certain goût pour la compétition



PHOTO MFR VENDÉE (85)



PHOTO MFR VENDÉE (85)

► sont des qualités qui peuvent aider à se réaliser dans ces métiers qui nécessitent beaucoup de présence et de dynamisme. Il faut compter parfois avec des horaires importants. La maîtrise des langues vivantes est un atout. Bien vendre nécessite de maîtriser des techniques (négociations) mais désormais le conseil occupe une place importante,

c'est pourquoi on parle de « vendeur-conseil ». Le vendeur doit maîtriser les aspects techniques des produits qu'il vend pour apporter un premier conseil à la clientèle et l'orienter vers le bon choix. Par exemple, le poissonnier sait d'où vient son poisson et connaît quelques recettes pour mettre en appétit et donner envie de se lancer à la découverte d'un

Vendeur ou Commercial

QUELLE DIFFÉRENCE ?

- Le vendeur répond à la demande des clients en mettant à disposition les produits souhaités. Il ne se déplace pas. Il travaille dans une unité commerciale qui peut être virtuelle (e-commerce).
- Le commercial démarché la clientèle par téléphone, mail et/ou en se déplaçant. Il dispose d'un portefeuille de clients et opère sur une zone délimitée.

produit inconnu. Le vendeur dans un magasin de bricolage sait donner des conseils techniques pour l'utilisation des outils ou des produits ou encore donner un avis sur la décoration. L'objectif est de vendre mais pas à tout prix. C'est la satisfaction du client qui est recherchée. Il faut aussi savoir fidéliser une clientèle pour qu'elle revienne, anticiper les besoins, conquérir de nouveaux marchés. Les métiers de la vente et du commerce intègrent également des savoir-faire dans la gestion et le marketing. Il faut gérer les budgets, les approvisionnements et les stocks, faire remonter les remarques de la clientèle et gérer également les équipes dans les postes d'encadrement.

Des métiers à tous les niveaux

Dans le secteur de la vente et du commerce, toutes les compétences sont recherchées du CAP à l'enseignement supérieur. Le secteur comporte de multiples métiers (accueil, vente, gestion commerciale...) ce qui explique le grand nombre de formations proposées dans des

secteurs très divers (grande distribution, commerce de détail, industrie). Les métiers de la vente et du commerce offrent de belles perspectives de carrière à ceux qui sont motivés. Dès le niveau CAP, il est possible de trouver un emploi comme employé de vente. Le vendeur est responsable de la présentation des produits. Lors de la mise en rayon, il sait mettre en avant les produits, recharger les rayons lorsque c'est nécessaire. Après le CAP, il est possible de poursuivre en bac professionnel ou de choisir directement le bac après la 3e.

Il faut faire la différence entre le commerce et la vente. Le titulaire du bac pro commerce ne se déplace pas pour aller à la rencontre du client. Il répond à la demande et met à disposition les produits. Il peut être en face à face ou à distance. Il a un rôle de conseil, il gère de la commande à l'implantation du produit. Le poste de vendeur est un premier palier incontournable avant d'évoluer vers des postes d'encadrement. Le bac professionnel Vente forme, lui, des commerciaux. Ils ont le statut de salariés ou de VRP. Le plus souvent ils sont maintenant intégrés dans une équipe. Les attachés com-

E-commerce // UN SECTEUR EN DÉVELOPPEMENT



Le Commerce électronique (ou e-commerce) consiste à utiliser le réseau Internet pour réaliser une transaction commerciale.

Le e-commerce a augmenté de 22 % par rapport à 2010 (les ventes ont atteint 37 milliards d'euros). 30,7 millions de Français ont acheté en ligne, notamment des voyages, de l'électroménager, des équipements high-tech (22 %) et des vêtements (14,5 %). 100 000 sites marchands étaient recensés fin 2011.

L'utilisation de Facebook par les sites d'e-commerce se généralise. Les internautes utilisent également leur portable ou leur tablette pour réaliser leurs achats (m-commerce).

Source: FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance)

Nouveau métier /// UN CAP PLEIN D'AVENIR

“ AGENT D'ENTREPOSAGE ET DE MESSAGERIE ”



© M. LOISELLE/ISTOCKPHOTO

Ce CAP Agent d'entreposage et de messagerie porte un nom un peu énigmatique. Il forme les agents de réception, les préparateurs de commandes, les expéditeurs, les magasiniers, les agents d'expédition... qui travaillent dans des entrepôts par exemple. À l'heure où se développe le commerce électronique, ces métiers sont amenés à prendre de l'ampleur...

Le titulaire de ce CAP exerce ses activités dans des plateformes logistiques, des entrepôts de distribution, des entreprises de production, des entreprises de

gestion informatisée des stocks. Les activités demandent une certaine polyvalence. Elles impliquent beaucoup de manutention. Il faut être capable de conduire les chariots élévateurs en toute sécurité et avec beaucoup de précision pour ranger les marchandises sans perdre de place ni de temps. Ce secteur de la logistique, proche du commerce dans tout l'aspect de gestion de stock et préparation de commandes permet des passerelles vers le bac professionnel commerce. ■

services. « Les entrepôts sont des immenses sites de stockage », explique le directeur de la MFR de St Méen le Grand. Réception des commandes, vérification des quantités, tri, stockage, déstockage, réexpédition... Les commandes sont gérées en temps réel, grâce à la ges-

merciaux doivent fidéliser leur clientèle et prospecter pour trouver de nouveaux clients. Pour cela ils doivent convaincre. Ils travaillent de façon autonome sur un territoire donné et doivent avoir une grande capacité d'organisation. Une fois la vente conclue, ils doivent en assurer le suivi. La rémunération est souvent composée d'un salaire fixe et d'une commission en rapport avec le chiffre d'affaires. L'attaché commercial peut évoluer en prenant la responsabilité d'une équipe.

Pour ces deux bacs, il est possible de poursuivre en BTS. Les formations de technico-commerciaux accueillent des jeunes qui ont une double compétence, commerciale bien sûr mais aussi de conseil. Les qualités requises pour la vente sont les mêmes mais il faut en plus un goût pour le produit que l'on vend et une connaissance technique : le vendeur en jardinerie apporte des soins aux plantes qu'il vend, le vendeur en animalerie s'occupe des animaux qu'il a sous sa responsabilité...

Les débouchés se font dans des magasins spécialisés. L'alternance est particulièrement recommandée dans les formations commerciales. Les MFR proposent l'alternance scolaire mais aussi ont développé les formations par apprentissage et en contrat de professionnalisation. ■

LES MÉTIERS DE LA VENTE ET DU COMMERCE

Le mouvement des MFR prépare les certifications suivantes :

- **CAP** Employé de vente spécialisée : Produits alimentaires/ Produits d'équipements courants
- **CAP** Employé de commerce multi-spécialités
- **CAP** Fleuriste
- **CAP** Agent d'entreposage et de messagerie
- **Seconde pro** Conseil vente/ Produits alimentaires/ Animaux de compagnie et produits d'animalerie/ Produits de jardin
- **Seconde pro** Commerce
- **Bac pro** Technicien vente en alimentation : Produits alimentaires/ Vins et spiritueux
- **Bac pro** Technicien conseil vente en produits de jardin
- **Bac pro** Technicien-conseil vente en animalerie
- **Bac pro** Commerce
- **Bac pro** Accueil-relation clients et usagers (ARCU)
- **Bac pro** Vente (Prospection-négociation-suivi de clientèle)
- **Bac pro** Optique Lunetterie
- **BP** Fleuriste
- **B TSA** Technico-commercial
- **BTS** Négociation et relation client
- **BTS** Management des unités commerciales
- **BTS** Opticien lunetier
- **DUT** Techniques de commercialisation
- **Titre professionnel** Employé(e) commercial(e) en magasin
- **CSA** Responsable technico-commercial en agro-fouritures

90 établissements du réseau des MFR préparent à ces métiers

EN SAVOIR +

- www.mfr.asso.fr
- www.onisep.fr