

vers  
MON MÉTIER!

# Employé/e libre-service

## L'INTERVIEW

**MRC ORIENTATION :** *Bonjour Florian, je travaille pour MRC Orientation et je voudrais vous interviewer sur votre profession d'employé libre-service.*

**FLORIAN :** Bien sûr. Je vous écoute.

**MRC O. :** *Pouvez-vous me détailler une journée type ?*

**F. :** Je commence ma journée à 6 heures du matin (parfois 5 heures).

**MRC O. :** *Si tôt ?*

**F. :** Oui, car le rayon doit être en état marchand avant l'ouverture du magasin à la clientèle.

**MRC O. :** *C'est-à-dire ?*

**F. :** Dans un premier temps je retire du rayon les articles qui sont impropres à la vente, abîmés, défraîchis ou qui ont une date de péremption proche.

**MRC O. :** *Qu'en faites-vous ?*

**F. :** Je les enregistre en perte, puis le magasin les donne à des associations humanitaires pour des personnes démunies.

**MRC O. :** *Et que faites-vous ensuite ?*

**F. :** J'effectue le réassort des rayons en allant chercher les produits dans la réserve avec un transpalette électrique. Je fais la rotation des produits en mettant les dates les plus proches sur le devant du rayon, ainsi que le *facing* pour réaliser un rayon propre et ordonné, en avançant les articles. Je termine par mettre à jour les prix en créant les étiquettes que je dispose sur le balisage.

**MRC O. :** *Et vous n'avez pas de contact avec la clientèle ?*

**F. :** Si, bien sûr... Dès que le magasin ouvre. J'oriente les clients dans leur recherche d'articles, je leur réponds sur les promotions en cours ou sur l'état de nos stocks. Je peux également effectuer l'encaissement, en renfort.

**MRC O. :** *Quelles sont les contraintes du métier ?*

**F. :** Il y a beaucoup de manutention et c'est fatigant pour le corps. De plus, les horaires sont assez irréguliers et très variables selon les périodes de l'année.

**MRC O. :** *Et les intérêts du métier ?*

**F. :** On peut aisément évoluer dans sa carrière et être vite promu comme manager de rayon au sein de son groupe.

**MRC O. :** *Quelles sont les qualités pour réussir dans ce métier ?*

**F. :** Il faut posséder une bonne endurance physique, avoir le sens du service, aimer le contact clientèle et savoir s'intégrer à une équipe.

**MRC O. :** *Enfin, pourriez-vous me dire quel est votre parcours ?*

**F. :** Après un bac pro métiers du Commerce et de la vente, j'ai fait un BTS MCO, en apprentissage. À la fin de mon contrat, j'ai été embauché directement par l'entreprise. ■



À partir de l'entretien ci-contre, complétez votre fiche d'analyse.



Quelles sont les qualités demandées ?

.....  
.....  
.....



Ce qui me plaît

.....  
.....  
.....



Ce qui me plaît moins

.....  
.....  
.....



Parcours et évolutions

.....  
.....  
.....



vers  
MON MÉTIER!

## L'INTERVIEW

**MRC ORIENTATION :** *Bonjour Odile, je travaille pour MRC Orientation et je réalise un reportage sur les métiers du commerce. Je souhaite cerner les tâches qui incombent à celui ou celle qui me semble être un maillon essentiel de la chaîne commerciale : l'hôte ou l'hôtesse de caisse.*

**ODILE :** Oui avec plaisir, que voulez-vous savoir ?

**MRC O. :** *Tout d'abord, quelles sont vos missions ?*

**O. :** Tout simplement, je procède à l'encaissement. C'est-à-dire, j'enregistre manuellement ou par lecture optique le prix des articles contenus dans le panier du client. Dans certaines enseignes, nous sommes également en charge de la pesée des fruits et légumes. J'effectue ensuite l'encaissement par chèque, carte bancaire, ou argent liquide. En fin de service, je comptabilise le total de l'argent encaissé afin de définir ma situation de caisse. Il m'arrive aussi d'avoir à répondre aux demandes ou aux réclamations des clients, par exemple sur la carte de fidélité ou les promotions en cours.

**MRC O. :** *Cela me semble assez répétitif, non ?*

**O. :** Pas du tout, chaque client est différent... Mais surtout, gérer sa caisse est une responsabilité, je dois veiller à ne pas faire d'erreurs. De plus, en étant au contact des clients, je collecte de nombreuses informations que je fais remonter à ma hiérarchie. C'est valorisant. Parfois aussi, je suis appelée en renfort pour mettre en rayon ou vendre.

**MRC O. :** *Quelles sont, selon vous, les principales qualités d'une hôtesse de caisse ?*

**O. :** Je dois être accueillante, je représente le magasin. Cela veut dire avoir une présentation irréprochable, savoir garder le sourire en toutes circonstances et parfois même son sang-froid !

**MRC O. :** *Qu'appréciez-vous le plus dans votre métier ?*

**O. :** J'aime ce contact avec le client.

**MRC O. :** *Et ce que vous appréciez le moins ?*

**O. :** Il est parfois difficile de travailler tard le soir. Je suis à temps partiel et mes horaires changent régulièrement. Mais les métiers parfaits sont rares, non ? Et je sais que je pourrai évoluer dans le magasin, soit en rayon soit en tant que cheffe de caisse !

**MRC O. :** *Quel est votre parcours ?*

**O. :** J'ai obtenu un CAP OPC, puis mon bac pro métiers du Commerce et de la vente. ■

# Hôte/sse de caisse



À partir de l'entretien ci-contre, complétez votre fiche d'analyse.



Quelles sont les qualités demandées ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Ce qui me plaît

.....

.....



Ce qui me plaît moins

.....

.....



Parcours et évolutions

.....

.....



vers  
**MON MÉTIER!**

# Employé/e e-commerce

## L'INTERVIEW

**MRC ORIENTATION :** *Bonjour Paul, je travaille pour MRC Orientation et je réalise un reportage sur les métiers liés au développement du e-commerce. J'aimerais en savoir plus sur votre profession.*

**PAUL :** Je vous écoute !

**MRC O. :** *Quel est le nom exact de votre métier ?*

**P. :** Je suis employé e-commerce au sein d'une grande enseigne de la distribution. On parle aussi d'employé drive ou de préparateur de commandes (en supermarché).

**MRC O. :** *En quoi consiste ce métier ?*

**P. :** Principalement, je prépare les commandes que nos clients ont passées sur Internet selon la procédure du magasin. J'enregistre les articles, j'édite les tickets de caisse, je remets les commandes aux clients et je procède aux encaissements lorsqu'ils n'ont pas été réalisés en ligne.

Je dois aussi assurer une bonne gestion des stocks du drive par leur contrôle rigoureux et le suivi des ruptures. Cela m'oblige à être vigilant sur la rotation des produits selon les dates limites de consommation, l'état des produits frais...

**MRC O. :** *Qu'est ce que vous aimez le plus dans votre métier ?*

**P. :** J'apprécie le contact avec la clientèle car je dois accueillir, renseigner et fidéliser le client. J'aime bien aussi l'autonomie qui nous est laissée pour organiser nos prélèvements en rayons et puis les challenges qu'on organise entre nous, cela me motive...

**MRC O. :** *Quelles sont, selon vous, les qualités à avoir pour ce métier ?*

**P. :** Il faut être méthodique, organisé, aimer le contact avec les clients et aussi... la marche à pieds !

**MRC O. :** *Quelles sont vos perspectives d'évolution ?*

**P. :** Je travaille actuellement dans un supermarché mais le magasin va s'agrandir et le drive sera implanté dans un entrepôt déporté à l'entrée de la ville. Avec mon ancienneté, je devrais pouvoir devenir responsable du drive et gérer ma propre équipe d'employés.



À partir de l'entretien ci-contre, complétez votre fiche d'analyse.



**Quelles sont les qualités demandées ?**

.....  
.....  
.....



**Ce qui me plaît**

.....  
.....  
.....



**Ce qui me plaît moins**

.....  
.....  
.....



**Parcours et évolutions**

.....  
.....  
.....



vers  
MON MÉTIER!

# Marchandiseur/se

## L'INTERVIEW

**MRC ORIENTATION :** *Bonjour Agathe, je travaille pour MRC Orientation et je réalise un reportage sur les métiers de la relation client. Puis-je vous poser quelques questions ?*

**AGATHE :** Oui, bien sûr ! Posez-moi vos questions.

**MRC O. :** *Quel est le nom exact de votre métier ?*

**A. :** Je suis merchandiseuse mais vous entendrez plus fréquemment parler de « marchandiser » ou « marchandiseur » en français.

**MRC O. :** *En quoi consiste ce métier ?*

**A. :** Je mets en scène dans les magasins les produits des marques que je représente pour attirer l'œil des clients et leur donner envie de les acheter.

**MRC O. :** *C'est-à-dire ?*

**A. :** À partir des études réalisées par les services mercatiques, je définis l'emplacement idéal de mes produits dans les rayons du point de vente. J'essaie de cerner au mieux les habitudes d'achat des consommateurs grâce à ces études, aux observations et enquêtes faites en points de vente, et aussi aux échanges avec les chefs de rayon. Je mets en valeur les produits grâce aux présentoirs, à la signalétique, à l'éclairage... et je conçois les éléments à mettre en place comme la publicité sur le lieu de vente (PLV), les décors, les tenues des vendeurs ou le mobilier.

**MRC O. :** *Qu'est-ce que vous aimez le plus dans votre métier ?*

**A. :** J'ai la chance de rencontrer beaucoup de personnes exerçant différents métiers. Mon travail n'est pas monotone. En fonction des enseignes, chaque mise en scène est différente et mes produits changent, je dois donc évoluer avec eux !

**MRC O. :** *Qu'est-ce que vous aimez le moins ?*

**A. :** Deux choses : constater des ruptures de stock sur mes produits ou de mauvaises ventes sur l'un de mes aménagements !

**MRC O. :** *Quelles sont, selon vous, les qualités à avoir pour ce métier ?*

**A. :** Il faut d'abord être une commerciale et posséder des connaissances en marketing. Il faut aussi avoir une forte imagination, un bon relationnel et des capacités de persuasion pour convaincre un maximum d'interlocuteurs de suivre mes préconisations. Il faut aimer travailler en équipe et être plutôt mobile car on se déplace beaucoup.

**MRC O. :** *Quel est votre parcours ?*

**A. :** J'ai fait un bac pro métiers du Commerce et de la vente (option A), puis un BTS MCO. J'ai ensuite obtenu une Licence mention commerce et distribution en apprentissage, ce qui m'a permis de débiter rapidement dans un grand groupe. ■



À partir de l'entretien ci-contre, complétez votre fiche d'analyse.



Quelles sont les qualités demandées ?

.....  
.....  
.....



Ce qui me plaît

.....  
.....  
.....



Ce qui me plaît moins

.....  
.....  
.....



Parcours et évolutions

.....  
.....  
.....



vers  
**MON MÉTIER!**

# Télévendeur/se

## L'INTERVIEW

**MRC ORIENTATION :** *Bonjour Louis, je travaille pour MRC Orientation et je réalise un reportage sur les métiers de la relation client. J'aimerais en savoir plus sur votre profession de télévendeur/se.*

**Louis :** Oui, bien sûr ! Posez-moi vos questions.

**MRC O. :** *Quel est le nom exact de votre métier ?*

**L. :** Je suis télévendeur mais dans d'autres entreprises, on peut aussi parler de téléprospecteur ou de téléconseiller.

**MRC O. :** *Où travaillez-vous ?*

**L. :** Je travaille dans un centre d'appels, ou *call center*. C'est un endroit où sont rassemblés plusieurs télévendeurs. Notre mission est de développer la relation client par des contacts téléphoniques.

**MRC O. :** *En quoi consiste ce métier ?*

**L. :** Pour certaines missions, mon rôle est de répondre aux appels entrants, aux demandes des clients (renseignements, réservations...). Pour d'autres, mon rôle est de contacter des prospects ou des clients. On parle alors d'appels sortants. Je peux ainsi être amené à leur proposer des produits, des services ou à prendre des rendez-vous pour des commerciaux.

**MRC O. :** *Qu'est-ce que vous aimez le plus dans votre métier ?*

**L. :** Le contact client est très présent, ce qui fait qu'une journée de travail ne ressemble jamais à une autre et, surtout, c'est très gratifiant quand on entend un client satisfait.

**MRC O. :** *Qu'est-ce que vous aimez le moins ?*

**L. :** Qu'on me raccroche au nez avant que je n'aie pu dire un seul mot !

**MRC O. :** *Quelles sont, selon vous, les qualités à avoir pour ce métier ?*

**L. :** Il faut avoir le sens de l'écoute, de la patience, ne pas s'avouer vaincu au premier échec, mais par-dessus tout il faut aimer discuter, dialoguer et donc maîtriser les techniques de communication.

**MRC O. :** *Quel est votre parcours ?*

**L. :** J'ai fait un bac pro métiers du commerce et de la vente (option B) et ensuite une mention complémentaire Assistance, conseil, vente à distance. ■



À partir de l'entretien ci-contre, complétez votre fiche d'analyse.



**Quelles sont les qualités demandées ?**

.....  
.....  
.....



**Ce qui me plaît**

.....  
.....  
.....



**Ce qui me plaît moins**

.....  
.....  
.....



**Parcours et évolutions**

.....  
.....  
.....



## L'INTERVIEW

**MRC ORIENTATION :** *Bonjour Dominique, j'effectue un reportage sur le métier de commercial et j'aimerais en savoir plus sur votre profession...*

**DOMINIQUE :** C'est une excellente idée, comment puis-je vous aider ?

**MRC O. :** *Quelles peuvent être les dénominations de votre métier ?*

**D. :** Le métier de commercial revêt différentes formes et il est aussi connu sous des appellations telles que : agent commercial, vendeur représentant placier (ou VRP), attaché commercial, représentant commercial, conseiller relation client à distance, conseiller en vente directe, vendeur à domicile indépendant...

**MRC O. :** *En quoi consiste votre métier ?*

**D. :** Nous cherchons constamment à développer notre portefeuille de clients en prospectant par différents moyens de nouveaux marchés, y compris avec les outils digitaux. La partie suivi et fidélisation de la clientèle est essentielle pour s'assurer de la satisfaction clients et de nouvelles ventes ! Avec la crise sanitaire, il a fallu me mettre rapidement à la digitalisation afin de garder le contact avec les clients. M'assurer de leur satisfaction est primordial et peut déclencher des ventes au rebond.

**MRC O. :** *Qu'aimez-vous le plus dans votre métier ?*

**D. :** La grande liberté dans le travail, la confiance de ma direction, la rencontre de prospects et clients très variés. C'est un métier qui me permet de voyager en France, d'avoir des challenges et donc de me « booster », avec parfois des cadeaux à la clé !

**MRC O. :** *Qu'aimez-vous le moins ?*

**D. :** Ne pas toujours gérer mon agenda exactement comme je le voudrais, car il faut être au service du client et se conformer si possible à ses créneaux de liberté. C'est un métier éprouvant physiquement aussi, à cause des journées parfois longues et des nombreux kilomètres parcourus...

**MRC O. :** *Quelles sont, selon vous, les qualités pour exercer ce métier ?*

**D. :** Il faut aimer le contact avec la clientèle, en pratiquant l'écoute active et l'empathie. Il faut aussi être autonome, responsable, rigoureux et très bien organisé. La persévérance et la patience sont des qualités nécessaires pour ce métier, sans oublier une tenue irréprochable, une volonté et un dynamisme à toutes épreuves !

**MRC O. :** *Quel est votre parcours ?*

**D. :** Oh là là... J'ai fait un baccalauréat métiers du commerce et de la vente (option B), prospection, négociation et suivi de clientèle. J'ai effectué mes périodes de stage dans une concession automobile et un cabinet d'assurances puis j'ai eu la chance de trouver un apprentissage pour faire un BTS NDRC (négociation et digitalisation de la relation client). ■



À partir de l'entretien ci-contre, complétez votre fiche d'analyse.



Quelles sont les qualités demandées ?

.....

.....

.....



Ce qui me plaît

.....

.....

.....



Ce qui me plaît moins

.....

.....

.....



Parcours et évolutions

.....

.....

.....



vers  
MON MÉTIER!

## L'INTERVIEW

**MRC ORIENTATION :** *Bonjour Marick, en tant qu'ancienne élève de bac pro, pouvez-vous faire une présentation de votre travail actuel en répondant à ces quelques questions ?*

**Pour quelle société travaillez-vous ?**

**MARICK :** Je travaille pour la société i-Way. C'est une structure de loisirs indoor unique en France qui est située à Lyon. Je suis chargée d'accueil et il m'arrive aussi très régulièrement de conseiller et de vendre auprès de nos clients.

**MRC O. :** *Quelles sont vos activités quotidiennes ?*

**M. :** Ce métier consiste avant tout à accueillir et orienter le public, physiquement ou au téléphone. J'ai aussi la partie commerciale à gérer. Je dois faire des ventes additionnelles par téléphone lors des réservations ou lorsque les clients viennent pour leurs activités. Enfin, je suis également chargée de gérer des tâches plus administratives avec mon responsable comme les mails ou le suivi des stocks de matériels...

**MRC O. :** *Qu'est-ce que vous aimez le plus dans votre métier ?*

**M. :** Ce que j'aime le plus dans mon métier, c'est le relationnel client. J'aime renseigner les clients, répondre à leurs interrogations et leur proposer des solutions à leurs problèmes.

**MRC O. :** *Et le moins ?*

**M. :** Ce que j'aime le moins, c'est gérer les réclamations. Lorsqu'un client est mécontent, il faut rester calme et souvent prendre sur soi pour tenter de trouver une solution à son problème.

**MRC O. :** *Quelles sont les qualités à avoir ?*

**M. :** Les qualités à avoir pour un ou une chargée d'accueil sont le sourire et l'amabilité ; il faut que le client nous repère rapidement par notre présence et notre tenue professionnelle, qu'il se sente à l'aise et bien accueilli quand il entre dans l'organisation. On attend de nous aussi une grande maîtrise de nous-mêmes et des techniques de communication orale, en face-à-face comme à distance via le téléphone, le chat...

**MRC O. :** *Quelles sont vos perspectives d'avenir ?*

**M. :** Je vise un poste de responsable d'accueil. J'aurai globalement les mêmes tâches à réaliser qu'actuellement, avec en plus une partie de gestion du travail et de l'équipe, tout en étant en relation directe avec la direction. Et bien sûr, un meilleur salaire ! ■

# Chargé/e d'accueil



À partir de l'entretien ci-contre, complétez votre fiche d'analyse.



Quelles sont les qualités demandées ?

.....  
.....  
.....



Ce qui me plaît

.....  
.....  
.....



Ce qui me plaît moins

.....  
.....  
.....



Parcours et évolutions

.....  
.....  
.....



vers  
**MON MÉTIER!**

# Conseiller/ère de vente

## L'INTERVIEW

**MRC ORIENTATION :** *Bonjour Léo, je réalise un reportage sur le métier de conseiller de vente. Pouvez-vous me décrire votre métier et m'expliquer vos différentes tâches au cours d'une journée type ?*

**LÉO :** Bonjour, oui, alors... C'est un métier de contact et de challenge ! J'arrive avant l'ouverture du magasin, mon responsable me communique les ventes de la veille et les objectifs du jour. Je vérifie ensuite l'état des stocks et celui de mon rayon et je m'occupe de le rendre attractif dans le respect des règles de merchandising de l'enseigne. À l'ouverture, j'accueille les clients, affine leurs besoins en les écoutant et en leur posant un maximum de questions. Je les conseille sur les produits et les services les plus adaptés à leurs besoins. J'utilise ma tablette pour rechercher leurs disponibilités en magasin ou sur le site. Je suis mes ventes de services associés, importantes pour la part variable de mon salaire.

**MRC O. :** *Qu'aimez-vous le plus dans votre métier ?*

**L. :** Le contact avec les clients et aussi la connaissance produits. Je dois sans cesse me former sur les nouveautés, car je suis au rayon téléphonie mobile. Les smartphones, les tablettes, ça évolue tout le temps... Ça tombe bien, je suis un vrai geek !

**MRC O. :** *Qu'aimez-vous le moins ?*

**L. :** Devoir gérer les clients mécontents tout en gardant mon calme. L'image de l'enseigne et la satisfaction du client en dépendent.

**MRC O. :** *Quelles qualités faut-il pour ce métier ?*

**L. :** Avoir le sens du service client ; être souriant, dynamique, organisé, disponible, curieux... Il faut savoir incarner les valeurs de l'entreprise, aimer les challenges et aussi apprécier de travailler en équipe.

**MRC O. :** *Quel est votre parcours ?*

**L. :** J'ai passé un bac pro métiers du Commerce et de la vente (option A) et suis actuellement en 2<sup>e</sup> année de BTS MCO en alternance pour devenir conseiller de vente confirmé et par la suite, j'espère, responsable d'un rayon ! ■



À partir de l'entretien ci-contre, complétez votre fiche d'analyse.



**Quelles sont les qualités demandées ?**

.....  
.....  
.....



**Ce qui me plaît**

.....  
.....  
.....



**Ce qui me plaît moins**

.....  
.....  
.....



**Parcours et évolutions**

.....  
.....  
.....



vers  
**MON MÉTIER!**

# Manager/euse de rayon

## L'INTERVIEW

**MRC ORIENTATION :** *Bonjour Océane, je m'appelle Léon et je réalise un reportage sur les métiers de la relation client pour le compte de MRC Orientation. J'aimerais avoir davantage d'informations concernant votre fonction en grande surface spécialisée.*

**Océane :** Oui, je vous écoute.

**MRC O. :** *Pourquoi ne parle-t-on plus de « chef de rayon » mais de « manager de rayon » ?*

**O. :** Pour insister sur la dimension humaine du métier. Je manage une équipe d'assistants managers, de vendeurs, que je dois recruter, former et encadrer.

**MRC O. :** *En quoi consiste votre métier ?*

**O. :** J'assure la gestion commerciale et la rentabilité de mon rayon. Mon objectif est de générer du trafic, faire progresser le chiffre d'affaires et pour faire évoluer mon assortiment je crée des temps forts avec des opérations thématiques ou promotionnelles. Et comme tous les membres de l'équipe, je renseigne les clients et remplis les rayons.

**MRC O. :** *Quelles sont les compétences à développer pour exercer votre métier ?*

**O. :** Il est nécessaire d'avoir un bon sens du relationnel. Il faut être organisé et savoir prendre des décisions très rapidement et les appliquer.

**MRC O. :** *Qu'est-ce que vous appréciez le plus dans ce métier ?*

**O. :** L'humain, c'est le contact avec les clients, les vendeurs et les fournisseurs. Mais ce que j'aime le plus, c'est la partie stratégique, travailler à la maximisation des performances de mon rayon.

**MRC O. :** *Quelles sont vos perspectives d'évolution ?*

**O. :** Avec de l'expérience, je pourrai devenir responsable de secteur, c'est-à-dire responsable de plusieurs rayons. Et, peut-être, responsable de magasin, qui sait ?

**MRC O. :** *Pour finir, quels conseils donneriez-vous à un jeune souhaitant exercer ce métier ?*

**O. :** Il faut aimer la vente, le management d'équipe et la gestion. Si vous avez de l'énergie à revendre, foncez ! ■



À partir de l'entretien ci-contre, complétez votre fiche d'analyse.



Quelles sont les qualités demandées ?

.....  
.....  
.....



Ce qui me plaît

.....  
.....  
.....



Ce qui me plaît moins

.....  
.....  
.....



Parcours et évolutions

.....  
.....  
.....

