



Vente Achat

Conseiller la clientèle
Mettre en valeur les produits
Connaître les tendances
du marché



Les cahiers du choix professionnel



Vente, achat

De bonnes baskets pour aller courir, un yogourt végétarien, ou encore un abonnement pour le smartphone dernier cri: tous ces produits sont disponibles en magasin, à un guichet ou en ligne. Ils ont été soigneusement sélectionnés ou achetés auprès de fournisseurs et de distributeurs. Les professionnels de la vente connaissent la provenance et les caractéristiques de l'assortiment proposé et peuvent conseiller au mieux la clientèle.



Les 22 branches du commerce de détail offrent une grande variété de produits et de prestations (voir pp. 6-7). Le domaine de la **vente** s'élargit toutefois à tous les secteurs qui proposent des articles commerciaux, que ce soit une librairie, une droguerie, un magasin de photos ou de fleurs, ou encore une boutique de vente en ligne.

Les professionnels du commerce de détail s'occupent de commander les produits manquants ou les nouveautés, vérifient les livraisons, gèrent les stocks et présentent les articles de manière attrayante. Dans les magasins en ligne, elles et ils gèrent aussi les données clients, évaluent les ventes et améliorent les processus de commande et de paiement en ligne.

Constamment en contact avec les clients dans les magasins, les professionnels de la vente offrent des conseils personnalisés, parfois dans une langue étrangère. Ils peuvent fournir toutes les indications utiles à un achat réussi et qui respecte le budget prévu.

Abréviations des niveaux de formation

AFP: Attestation fédérale de formation professionnelle
CFC: Certificat fédéral de capacité
BF: Brevet fédéral

DF: Diplôme fédéral
ES: École supérieure
HES: Haute école spécialisée

UNI: Université
EPF: École polytechnique fédérale
HEP: Haute école pédagogique



Sommaire

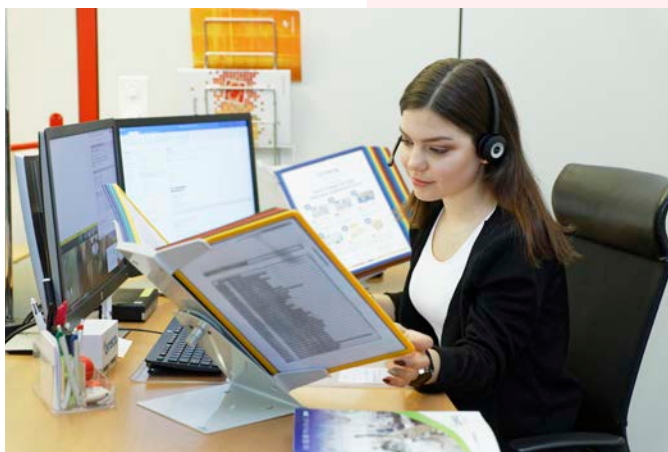
Exigences, activités et environnement de travail	4
Secteurs d'activité	6
Catalogue des professions	8
Pour chaque objectif, le bon niveau de formation	14
En savoir plus	16



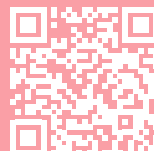
De nature ouverte et d'apparence soignée, elles et ils doivent aussi faire preuve de patience et avoir les nerfs solides, notamment lors de grande affluence. Elles et ils savent faire face à des clients désagréables et désamorcer les attitudes agressives.

Dans un marché hyper concurrentiel, ces professionnels sont capables d'expliquer les fonctionnalités d'un nouvel appareil, de mettre en valeur les caractéristiques d'un textile utilisé dans la composition d'un vêtement, de connaître les tendances de la saison suivante, ou encore de conseiller le service qui répond le mieux aux besoins de la clientèle.

Certains sont spécialisés dans **l'achat** des marchandises: elles et ils connaissent les fournisseurs, trouvent les meilleures offres du moment, importent des articles de l'étranger, etc. D'autres s'occupent du marketing et définissent des stratégies commerciales afin de faire connaître les produits à un large public.



Toutes les professions par domaine sont en ligne ici.



Exigences, activités et environnement de travail

Je m'intéresse à:

- être en contact avec la clientèle
- travailler dans une branche du commerce de détail
- mettre en valeur des produits
- informer et conseiller
- travailler en équipe.

Je suis capable:

- d'être à l'écoute des clients
- de bien communiquer oralement
- de faire preuve de patience
- de savoir fixer les priorités et être organisé
- d'être disponible et flexible, même en cas de stress.

Quelles sont les activités propres aux professions de ce domaine?

Les professionnels de la vente et de l'achat ont pour objectifs communs:

- de proposer des produits et des services de qualité
- d'accompagner la clientèle de manière personnalisée
- de connaître parfaitement la marchandise mise en vente
- de veiller à la disponibilité de l'assortiment.

Muhamet Kurti, assistant du commerce de détail AFP, branche Alimentation

«J'aime quand les clients repartent avec le sourire.»



Dans les magasins, le personnel de vente est là pour amener les clients à vivre une expérience personnalisée: essayages, conseils, explications sur les produits, etc. Les clients doivent ressortir satisfaits de leurs achats.

Avec de l'expérience ou des formations continues, ces professionnels peuvent devenir chefs de rayons, gérants d'un ma-

gasin, responsables d'une succursale, etc. Dans les magasins en ligne, elles et ils s'occupent de présenter les articles de manière attrayante et facilement accessible, gèrent les stocks et les données clients. Elles et ils évaluent les ventes et le comportement des clients et améliorent les processus de commande et de paiement.

Fleuriste CFC





Droguiste CFC

Quel sera mon environnement de travail?

De la petite boutique spécialisée dans un type de produit à la grande surface proposant un vaste assortiment d'articles, les publics et les ambiances changent: l'atmosphère feutrée d'une petite bijouterie se distingue par exemple de l'effervescence d'un magasin de bricolage ou d'appareils électroniques. Quel que soit le lieu de vente, il faut être prêt à faire face aux fortes affluences. Les moments creux permettent de gérer les commandes et de réapprovisionner les rayons.

Les horaires de travail correspondent aux heures d'ouverture des surfaces commerciales. Les professionnels peuvent être amenés à travailler aussi bien le soir que le week-end. Entre déballage des paquets, mise en place sur les étagères ou encore rangements dans le stock, la manutention de la marchandise implique un certain effort physique.

À la Poste ou dans une agence de transports publics, l'accueil se fait en général au guichet, alors que dans un call center, les employés travaillent dans un bureau, en contact téléphonique ou par chat avec les clients.

La gestion d'un magasin en ligne se fait depuis un bureau. Il en est de même pour les spécialistes qui négocient les achats de marchandises à l'ordinateur ou par téléphone ou qui s'occupent des campagnes marketing.

Elias Ulrich, gestionnaire du commerce de détail CFC, branche Articles de sport, domaine spécifique Expérience d'achat

«Lorsque je déballe de nouveaux produits, je les examine en détail afin de me faire une idée de la sensation qu'ils procurent.»



Diana Mulaj, gestionnaire du commerce de détail CFC, branche Consumer Electronics, domaine spécifique Magasin en ligne

«Je dois connaître les produits sur le bout des doigts.»



Secteurs d'activité

Construction et habitation, Electronics

Branches: Ameublement, Consumer Electronics, Do it yourself, Électro-ménager, Ménage, Peinture, Quincaillerie

Ces magasins proposent un assortiment complet pour la maison et les loisirs: appareils électroniques, meubles, articles de bricolage, etc. Les clients recherchent des informations et des conseils sur la qualité, la composition et l'utilisation des produits, mais aussi sur les tendances et les nouveautés.

Denrées alimentaires

Branches: Alimentation, Boulangerie-confiserie

De la petite boulangerie de quartier à son magasin bio préféré, en passant par les grandes surfaces, les produits alimentaires sont disponibles à tous les coins de rue. Partout, il s'agit de stocker et de manipuler des produits périssables en faisant attention à l'hygiène et aux dates de péremption, de connaître l'origine et les circonstances de leur fabrication, d'avoir des connaissances sur leur composition.

Merveille Moukouala,
agent relation client CFC

«Lorsqu'un client est de mauvaise humeur et fait une réclamation, je ne le prends pas personnellement.»



Lifestyle

Branches: Articles de sport, Bijoux – pierres précieuses et montres, Chaussures, Parfumerie, Textile

Nos vêtements, chaussures et accessoires incarnent notre style de vie. Que nous

achetions dans une boutique, un magasin spécialisé, une friperie, un grand magasin ou un outlet, nos achats dépendent de nos goûts et de notre budget. Les conseils des spécialistes sont donc importants et doivent être donnés avec beaucoup de



Gestionnaire du commerce
de détail CFC

Opticien/ne CFC



doigté. Les drogueries, les pharmacies et les magasins d'optique font aussi partie de cette branche.

Mobilité

Branches: *After-Sales Automobile, Sales Automobile*

Les vendeuses et vendeurs en automobile accompagnent la clientèle pour trouver la voiture de ses rêves. Confort, sécurité, technologie, moteurs de demain: chaque détail compte. Dans la logistique des pièces détachées automobiles, de nouvelles technologies font constamment leur apparition. Ce secteur évolue très rapidement et les professionnels doivent se tenir au courant des tendances.

Papeterie et jouets

Branches: *Jouets, Papeterie*

Les articles de papeterie ou les jouets sont généralement disponibles dans les grands magasins, mais la clientèle trouvera des conseils avisés et un assortiment complet, surtout dans les commerces spécialisés, comme les librairies.

Polynatura

Branches: *Magasins spécialisés en biens zoologiques, Landi*

Dans les magasins pour animaux, une grande partie du travail consiste à prendre soin des animaux et à nettoyer les cages et les aquariums. La connaissance des caractéristiques et des besoins des différentes espèces est donc particulièrement importante.

Amanda Blumer,
libraire CFC

«À la fin de la journée, j'ai le sentiment agréable d'avoir fait de nombreuses rencontres intéressantes.»



Dans les magasins Landi, on trouve un assortiment très large: produits pour le ménage et le jardin, articles de loisirs, vêtements de travail, aliments pour animaux, etc. Les magasins de fleurs et les jardinerie font aussi partie de ce secteur.

Services

Branches: *Poste, Transports publics*

Les bureaux de poste proposent des produits et services toujours plus variés à côté de l'expédition de lettres et de colis: articles de papeterie, livres, abonnements de téléphonie mobile, etc. Au guichet des entreprises de transports publics, les professionnels sont en contact direct avec une clientèle nationale et internationale. Elles et ils vendent des billets et des abonnements, mais aussi des tickets pour

des événements ou des excursions, ou encore changent des devises étrangères. Dans les centres d'appel, les agents relation client répondent aux questions de la clientèle par téléphone, e-mail ou chat.

Pour plus de détails sur les branches du commerce de détail, consulter.



Catalogue des professions

Attestation fédérale de formation professionnelle AFP



Assistant, assistante du commerce de détail AFP

Les assistants du commerce de détail présentent et vendent des marchandises dans un magasin, une boutique ou un supermarché (alimentation, habillement, électroménager, ameublement, etc.). Ils accueillent et renseignent les clients et exécutent des tâches liées à la vente, dont l'approvisionnement des rayons, l'étiquetage, la mise en valeur des produits ou encore l'encaissement des achats.

Certificat fédéral de capacité CFC



Fleuriste AFP

Les fleuristes entretiennent et arrangent des fleurs coupées et des plantes en pot. Ils réalisent des bouquets, des décorations, des gerbes, des couronnes, des pots de fleurs, etc. Ils vendent ensuite ces compositions florales et conseillent la clientèle. Ils calculent les prix et facturent les produits. Ils arrangent les vitrines, nettoient les locaux et secondent les fleuristes responsables.



Agent, agente relation client CFC

Les agents relation client assurent le lien entre un fournisseur de biens ou de services et sa clientèle. À l'aide de différents canaux de communication (téléphone, e-mail, chat, etc.), ils délivrent aux clients des informations sur des produits, prennent des commandes ou répondent à des questions et à des réclamations. Ils mènent aussi des entretiens téléphoniques pour acquérir, fidéliser ou reconquérir des clients.



Assistant, assistante en pharmacie CFC

Les assistants en pharmacie vendent des médicaments ainsi que d'autres produits tels que des aliments pour bébés, des cosmétiques ou des produits de soins corporels. Ils conseillent la clientèle, donnent des informations sur les produits et font appel au pharmacien pour contrôler les médicaments fournis sur ordonnance. Ils gèrent les stocks, passent les commandes et tiennent à jour les dossiers des clients.



Droguiste CFC

Les droguistes connaissent la composition et l'utilisation des nombreux articles qu'ils vendent en magasin. Outre les médicaments en vente libre et les produits cosmétiques, l'assortiment comprend des remèdes naturels, des produits de soins corporels, des aliments pour bébés, des articles de nettoyage et sanitaires, des produits chimiques et des pesticides. Au laboratoire, ils fabriquent des préparations maison comme des pommades, des teintures ou des mélanges de tisanes.



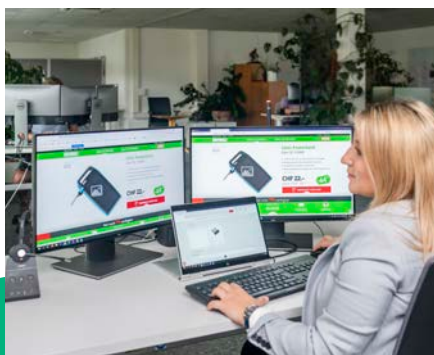
Fleuriste CFC

Les fleuristes réalisent des compositions florales en utilisant des matières végétales ou artificielles, parfois mêlées d'accessoires. Ils arrangent, soignent et traitent des fleurs coupées et des plantes en pot. Ils conseillent la clientèle et vendent toutes sortes de bouquets, gerbes, couronnes, décorations et plantes. Ils offrent un service personnalisé, établissent des devis et organisent les livraisons.



Gestionnaire du commerce de détail CFC, conception et réalisation d'expériences d'achat

Ces gestionnaires du commerce de détail mettent les produits de leur magasin à disposition et offrent des conseils personnalisés à la clientèle. Ils renseignent les clients sur l'assortiment (rapport qualité/prix, nouveautés, etc.) et les prestations fournies (garantie, offre spéciale, etc.). Ils offrent des prestations de service (réparation, livraison à domicile, etc.) et organisent des promotions spéciales.



Gestionnaire du commerce de détail CFC, gestion de magasins en ligne

Ces gestionnaires du commerce de détail gèrent des magasins en ligne et contribuent à rendre le site de la boutique attrayant et simple d'utilisation. Ils saisissent et gèrent les données des articles proposés, analysent le comportement des clients et évaluent les ventes (nombre de clics sur un produit, état des stocks, etc.). Ils assurent le fonctionnement du site (résolution de problèmes simples, amélioration des processus de commande et de paiement, etc.).



Libraire CFC

Les libraires conseillent les clients, choisissent des ouvrages qui répondent à leur demande et leur font découvrir les nouveautés. Ils traitent avec les distributeurs de maisons d'édition, passent commande et mettent en valeur les livres en magasin en fonction d'un thème, d'un événement littéraire, d'une saison, etc. Ils vendent parfois aussi des produits multimédias, comme des logiciels informatiques ou des liseuses électroniques.



Opticien, opticienne CFC

Les opticiens conseillent la clientèle dans le choix de montures de lunettes, de verres ou de lentilles de contact. Ils tiennent compte de la situation de leurs clients (âge, activité professionnelle, budget, forme du visage et personnalité) et de l'ordonnance établie par l'ophtalmologue pour proposer des produits adéquats. Ils contrôlent également les verres, les polissent puis les montent et procèdent à l'ajustage sur les clients. Ils effectuent les petites réparations en atelier.



Spécialiste en photomédias CFC

Les spécialistes en photomédias réalisent des photos et des vidéos, en studio ou à l'extérieur. Ils utilisent différentes techniques de prises de vue et de traitement d'image selon les besoins de la clientèle: traitement numérique, tirages papier, agrandissements, montages, sauvegardes, etc. Ils conseillent et assistent également les clients lors de l'achat de matériel photographique, tout en proposant un service d'assistance technique.

Brevet fédéral BF Sélection



Assistant, assistante de gestion en pharmacie BF

Les assistants de gestion en pharmacie exécutent, sur délégation des pharmaciens responsables, de nombreuses tâches administratives liées à l'organisation de la pharmacie, à la promotion des ventes et à la relation avec la clientèle: vente de médicaments, gestion des collaborateurs et des stocks de marchandises, organisation de l'officine, tenue de la comptabilité, etc.



Conseiller, conseillère de vente automobile BF

Les conseillers de vente automobile renseignent et conseillent toute personne intéressée à l'achat d'un véhicule automobile neuf ou d'occasion, qu'il s'agisse de voitures de tourisme, de sport ou de véhicules utilitaires. Ils recherchent de nouveaux clients, présentent les modèles qui correspondent le mieux à leurs souhaits, négocient les conditions de vente et s'occupent de la signature du contrat et de la livraison.



Conseiller, conseillère de vente en horlogerie BF

Les conseillers de vente en horlogerie sont les interlocuteurs privilégiés de la clientèle en matière d'achat de montres mécaniques ou électroniques. Ils donnent des informations sur les caractéristiques techniques d'une montre, les matériaux utilisés et les processus de fabrication. Ils expliquent comment fonctionnent les complications techniques et disposent d'importantes connaissances sur l'histoire et l'évolution de la production horlogère.



Conseiller, conseillère en revêtements de sols BF

Les conseillers en revêtements de sols conseillent la clientèle dans le choix de tapis, de revêtements de sols ou de parquets. Ils élaborent des offres, préparent les commandes et déterminent le mode de pose. Ils assument des tâches administratives au sein de l'entreprise, exposent leurs produits en magasin et forment les collaborateurs. Ils peuvent aussi se rendre chez les clients pour leur proposer les solutions les plus adéquates.



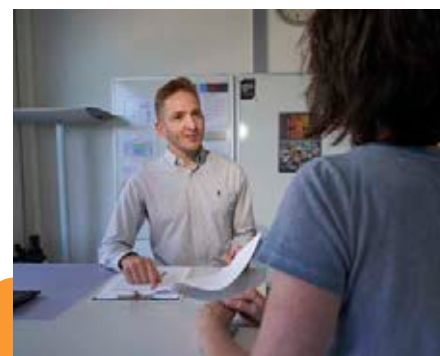
Libraire BF

Dans les librairies et les magasins multimédias, ces professionnels vendent des livres, des revues, des cartes géographiques, des livres électroniques, des films, des jeux et des logiciels. Ils assument des tâches de gestion et de marketing: ils analysent les tendances dans le commerce du livre et déterminent le comportement d'achat de la clientèle. Ils conçoivent l'assortiment et élaborent des mesures de promotion telles que des lectures, des dédicaces ou des événements.



Responsable d'équipe service clients BF

Les responsables d'équipe service clients dirigent le personnel d'un service clients. Ils sont responsables du bon déroulement des processus de travail et soutiennent les collaborateurs lors d'entretiens difficiles. Ils effectuent des tâches de marketing et de communication et s'occupent de la protection des données. Ils établissent des statistiques, organisent les plannings des équipes et améliorent les processus de traitement des appels.



Spécialiste d'achat/ approvisionnement BF

Ces professionnels assurent l'approvisionnement d'entreprises et de grands distributeurs en participant à l'achat des biens de production (machines, outils, matières premières, etc.) ou de consommation (aliments, textiles, loisirs, etc.). Ils comparent les produits afin d'acquiescer ceux offrant le meilleur rapport qualité/prix, négocient avec les fournisseurs, effectuent et traitent les commandes.



Spécialiste de vente BF

Les spécialistes de vente organisent et contrôlent la vente de toutes sortes de marchandises. Ils mettent au point, en collaboration avec les spécialistes du marketing, des stratégies pour maximiser les ventes. Ces spécialistes prospectent le marché pour trouver de nouveaux clients et se rendent chez eux pour les fidéliser et mettre en valeur les produits et services proposés par leur entreprise.



Spécialiste des branches de la boulangerie-pâtisserie-confiserie BF

Ces spécialistes sont responsables de la présentation, de la valorisation, de la préparation et de la vente de produits de boulangerie-pâtisserie-confiserie de qualité. Ils organisent le quotidien du commerce de détail, coordonnent les tâches des collaborateurs et contribuent à l'optimisation des processus de travail, tout en veillant à la propreté, à l'hygiène et à la sécurité au travail. Ils entretiennent des contacts avec la clientèle et les fournisseurs.



Spécialiste du commerce de détail BF

Les spécialistes du commerce de détail sont chargés de la direction opérationnelle et stratégique d'un commerce spécialisé, d'un supermarché ou d'un département commercial. Ils gèrent le personnel, analysent des chiffres-clés et mettent en place des mesures de marketing afin d'optimiser les ventes et le chiffre d'affaires. Ils organisent et supervisent la gestion du stock, l'approvisionnement et la logistique.



Spécialiste du commerce international BF

Les spécialistes du commerce international effectuent les travaux administratifs liés à l'exportation et/ou l'importation de marchandises et de services. Ils préparent les documents qui accompagnent les transactions commerciales (crédit bancaire, contrat d'assurances et de transport, formalités douanières, etc.), et négocient afin d'obtenir les meilleures conditions (contrats, délais, remises).



Spécialiste du e-commerce BF

Les spécialistes du e-commerce créent, exploitent et développent des boutiques en ligne et des plateformes numériques pour la vente de biens et de services. Ils veillent à optimiser la présentation des produits ainsi que le processus d'achat en ligne, et élaborent des projets de marketing. Dans le cadre de leur travail, ils interagissent avec différents secteurs tels que la logistique ou la gestion de produits, ainsi que d'autres canaux de distribution.



Spécialiste en marketing BF

Les spécialistes en marketing réalisent des études de marché au profit d'entreprises qui cherchent à lancer un produit ou un service, à augmenter leurs ventes ou encore à fidéliser la clientèle. Ils planifient et coordonnent les études leur permettant d'obtenir des informations sur le marché à conquérir ou à développer, ils traitent les données recueillies et proposent des stratégies commerciales aux entreprises.



Spécialiste en photographie BF

Les spécialistes en photographie sont responsables des tâches d'organisation et de gestion d'une entreprise qui propose des prestations dans le domaine de la photographie, de la vidéo, du traitement des données et de la finition des images. Ils encadrent les collaborateurs et s'occupent des relations avec les clients et les fournisseurs. Ils conseillent la clientèle, créent des images fixes ou animées qu'ils retravaillent en fonction des commandes.

Spécialiste pharmaceutique BF

Les spécialistes pharmaceutiques informent et conseillent les professionnels de la santé (médecins, pharmaciens, personnel médical, etc.) sur les médicaments homologués et leur utilisation. Intermédiaires entre les laboratoires et les praticiens, ils assurent la promotion des produits et leur présentation détaillée (propriétés, effets, risques et bénéfices, etc.). Ils recueillent les réactions des utilisateurs et les transmettent aux laboratoires.

Spécialiste technico-gestionnaire BF

Les spécialistes technico-gestionnaires assurent le lien entre la fabrication de produits et leur diffusion sur le marché. Selon leur lieu de travail, ces cadres moyens s'occupent principalement de la logistique (production et diffusion) et des ressources humaines (conseil d'engagement, formation et direction d'une petite équipe). Ils veillent à la compétitivité de leurs produits et à l'efficacité de leurs outils de production.

Diplôme fédéral DF Sélection



Chef, cheffe de marketing DF

Les chefs de marketing préparent le terrain pour la commercialisation d'un produit ou d'un service. Ils analysent la branche d'activité et évaluent le potentiel des clients actuels et futurs. Ils conçoivent et mettent en œuvre des stratégies pour orienter les activités d'une entreprise et de sa perception par le public, en fonction des tendances du marché et des désirs des consommateurs.

Chef, cheffe de vente DF

Les chefs de vente s'occupent de l'organisation et du contrôle des activités liées à la vente. Ils se basent sur les objectifs définis par la direction d'une entreprise, des statistiques et des études de marché. Ils établissent des stratégies commerciales et sont responsables de la promotion et de la distribution des produits et services. Ils s'efforcent d'atteindre les objectifs de rentabilité de l'entreprise.

Manager en commerce de détail DF

Ces managers occupent un poste de direction dans une entreprise du commerce de détail. Ils mettent en œuvre leurs connaissances spécifiques à la branche dans la gestion d'entreprise, la conception organisationnelle, le marketing et les finances. Ils traitent avec les clients, les collaborateurs et les fournisseurs et s'occupent de la gestion de la communication d'entreprise. Ils procèdent à des analyses sur des thèmes comme le comportement d'achat afin de développer le commerce.

École supérieure ES Sélection



Responsable achats DF

Les responsables achats s'occupent de toutes les questions d'approvisionnement de marchandises dans l'industrie, le commerce, les services ou les entreprises publiques ou privées. Ils calculent les coûts globaux de l'approvisionnement de biens et de services, élaborent des concepts d'achat découlant des objectifs de l'entreprise, les mettent en pratique et conseillent les dirigeants. Ils développent et entretiennent des relations durables avec les fournisseurs.

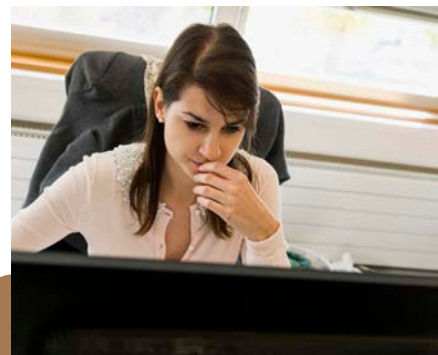
Agro-commerçant, agro-commerçante ES

Les agro-commerçants sont responsables de la gestion d'une entreprise du domaine agricole (magasin spécialisé, grossiste, exploitation agricole, etc.) et de la diffusion de produits du terroir. Ils s'occupent de la promotion des produits, négocient l'achat des marchandises et fixent les prix de vente. Ils développent des projets liés au monde rural: produits bio, tourisme vert, actions de marketing, mise sur pied de programmes gouvernementaux, etc.

Droguiste ES

Les droguistes gèrent leur propre droguerie. Ils offrent leurs conseils en matière de prévention des maladies et d'automédication. Ils proposent toutes sortes de produits en lien avec la phytothérapie, la naturopathie, la diététique mais également des produits d'entretien et de jardinage. En tant que responsables, ils s'occupent de la gestion financière de leur magasin, de son assortiment et du marketing commercial. Ils dirigent et encadrent les collaborateurs.

Fonctions Sélection



Marketing manager ES

Les marketing managers dirigent des projets marketing. Ils définissent des stratégies et planifient leur mise en œuvre afin d'orienter les activités d'une entreprise en fonction des tendances du marché et des besoins des consommateurs. Ces professionnels conduisent des équipes et mènent des négociations avec les partenaires commerciaux ainsi qu'avec d'autres spécialistes, comme les chefs de vente.

Antiquaire

Les antiquaires achètent et vendent des objets d'art anciens tels que meubles, articles de décoration, livres, tableaux, sculptures, armes, monnaies, bijoux, etc. Ils recherchent des pièces rares et anciennes dont ils vérifient l'authenticité. Au besoin, ils réparent ou font restaurer certains objets et les exposent pour la vente en fixant un prix de vente. Ils se documentent sur l'histoire et la provenance des pièces.

Key account manager

Les key account managers ont pour objectif de fidéliser la clientèle d'une entreprise de vente et d'acquérir de nouveaux clients. Entre la gestion des produits, le marketing et le service des ventes, ils optimisent les processus opérationnels et d'organisation et s'occupent de la gestion des collaborateurs en vue d'augmenter le potentiel commercial de l'entreprise et d'élargir le réseau de clients.

Pour chaque objectif, le bon niveau de formation

Attestation fédérale de formation professionnelle AFP

Formation professionnelle initiale de 2 ans (*apprentissage*) conduisant à un certificat reconnu au niveau fédéral (AFP), pour celles et ceux qui ont besoin d'un peu plus de temps pour apprendre: formation pratique en entreprise, formation théorique à l'école professionnelle, mise en pratique des compétences de base dans les cours interentreprises (CIE).

www.orientation.ch/afp

Certificat fédéral de capacité CFC

Formation professionnelle initiale de 3 ou 4 ans (*apprentissage*) conduisant à un certificat reconnu au niveau fédéral (CFC). Formation pratique en entreprise, formation théorique à l'école professionnelle, mise en pratique des compétences de base dans les cours interentreprises (CIE). Dans certaines professions, il est également possible de se former en école à temps plein. Large éventail de possibilités de formation continue.

www.orientation.ch/cfc

Maturités

La *maturité professionnelle* est un titre reconnu par la Confédération qui s'acquiert pendant ou après le certificat fédéral de capacité (CFC). Elle est une condition préalable à l'admission dans une haute école spécialisée (HES).

L'école de culture générale délivre un certificat de culture générale et conduit – avec une formation complémentaire d'un an – à la *maturité spécialisée*, qui donne accès aux écoles supérieures (ES) et à certaines filières des hautes écoles spécialisées (HES) et des hautes écoles pédagogiques (HEP). La *maturité gymnasiale* permet d'accéder aux filières d'études des hautes écoles universitaires (UNI-EPF) ainsi qu'à certaines filières des hautes écoles pédagogiques (HEP). Un stage est en principe nécessaire pour l'admission dans les hautes écoles spécialisées (HES).

www.orientation.ch/maturites

Brevet fédéral (BF)

L'*examen professionnel* menant au brevet fédéral représente la première étape de spécialisation après un certificat fédéral de capacité (CFC) et permet d'occuper un poste de cadre intermédiaire. La condition préalable est généralement une qualification CFC et une expérience professionnelle.

www.orientation.ch/bf-df

Diplôme fédéral (DF)

L'*examen professionnel supérieur* menant au diplôme fédéral représente une étape de spécialisation avancée. Il permet d'accéder à des postes de direction et de gérer une entreprise. La condition préalable est généralement un brevet fédéral et une expérience professionnelle de plusieurs années.

www.orientation.ch/bf-df

École supérieure (ES)

Formation de 2 à 3 ans à plein temps ou en emploi menant à un *diplôme d'école supérieure*. Elle dispense les connaissances spécialisées d'un domaine et développe des compétences techniques et de gestion. En règle générale, la condition préalable est un CFC et/ou plusieurs années d'expérience professionnelle.

www.orientation.ch/ecoles-superieures

Haute école spécialisée (HES)

Programmes universitaires axés sur la pratique menant aux diplômes de *bachelor* et de *master*. Il faut être titulaire d'une maturité professionnelle, spécialisée ou gymnasiale pour y entrer. Selon la filière, d'autres conditions préalables (tests ou procédure d'admission) peuvent être mises en place. Ces formations permettent d'occuper des postes techniques et de gestion exigeants.

www.orientation.ch/hes

Université (UNI) et École polytechnique fédérale (EPF)

Programmes universitaires axés sur la théorie et la recherche, qui délivrent des titres de *bachelor*, de *master* et de *doctorat*. En règle générale, la condition préalable est une maturité gymnasiale.

www.orientation.ch/uni

Passerelle

Il est également possible d'étudier à l'université ou dans une EPF avec un CFC complété par une maturité professionnelle ou une maturité spécialisée. Un examen complémentaire passerelle est nécessaire pour accéder à ces études.

www.orientation.ch/passerelle



Le système suisse de formation



Différents chemins mènent au but

Tous ces niveaux de formation ne se suivent pas strictement. Il existe de nombreuses manières de passer d'un niveau à un autre. Toutes les possibilités sont expliquées dans le schéma interactif du système suisse de formation.



Schéma interactif
www.orientation.ch/schema



En savoir plus

Ces différents médias peuvent vous aider à obtenir des informations complémentaires:

Dépliants, brochures

Des images, des portraits, des informations détaillées sur les exigences et la situation sur le marché du travail permettent de se faire une idée plus précise d'un métier et du quotidien d'un domaine professionnel. Toutes ces informations, ainsi que les différentes possibilités de formation continue, sont offertes par les médias du CSFO. Ceux-ci sont disponibles dans les centres d'information des offices d'orientation ou sur www.shop.csfo.ch.

orientation.ch

Vous trouverez ici de plus amples informations sur les domaines professionnels:



www.orientation.ch/choix

Informations détaillées sur les différentes étapes du choix professionnel.

www.orientation.ch/explorateur

Découverte des professions par le biais de photos, et d'informations sur les domaines professionnels.



www.orientation.ch/professions

Description des professions.

www.orientation.ch/video

Collection de vidéos d'information sur les professions, à visionner en ligne.



Conseils en orientation

De la consultation de documents au centre d'information à l'orientation personnalisée avec un conseiller ou une conseillère en orientation professionnelle: l'office d'orientation de votre région vous offre de nombreuses possibilités de vous renseigner sur les professions et le monde du travail.

Adresses et sites des offices: www.orientation.ch/offices

Manifestations, séances d'information, salons des métiers, stages

L'orientation professionnelle, l'école, les parents: tous vous aident à trouver la profession qui vous convient. Mais cela ne remplacera jamais l'expérience vécue lors d'un stage ou d'une visite. Vous trouverez ici les possibilités de vous immerger dans le monde du travail et des professions:

www.orientation.ch/manifestations

www.orientation.ch/stages



IMPRESSUM

1^{re} édition 2025

© 2025 CSFO, Berne. Tous droits réservés.

ISBN 978-3-03753-472-4

Édition: Centre suisse de services Formation professionnelle | orientation professionnelle, universitaire et de carrière CSFO
CSFO Éditions, www.csfo.ch, info@csfo.ch
Le CSFO est une agence spécialisée des cantons (CDIP) et est soutenu par la Confédération (SEFRI).

Direction de projet: Corinne Vuitel, CSFO

Enquête et rédaction: Roger Bieri, Tanja Seufert, Nadja Bruno, Corinne Vuitel, CSFO

Relecture: Thomas Nussbaum, CSFO; Catherine Vallat, Moutier

Photos: Dominic Büttner, Maurice Grünig, Iris Krebs, Susi Lindig, Dominique Meienberg, Frederic Meyer, Francesca Palazzi, Thierry Parel, Thierry Porchet, Dieter Seeger, SolSuisse/Rebecca Roth, Fabian Stamm

Graphisme et réalisation: Andrea Lüthi, CSFO

Impression: Cavelti SA, Gossau

Diffusion, service client:

CSFO Distribution, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen

Tél. 0848 999 002, distribution@csfo.ch, www.shop.csfo.ch

N° d'article: LB2-5014

Cette brochure est également disponible en allemand et en italien.

Nous remercions toutes les personnes et les entreprises qui ont participé à l'élaboration de ce document. Produit avec le soutien du SEFRI.