

NORME PROFESSIONNELLE
CONSEILLÈRE-VENDEUSE OU CONSEILLER-VENDEUR
COMMERCE DE DÉTAIL

Cette norme professionnelle a été approuvée
par le Ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale
le 2 octobre 2008

La présente norme professionnelle a été élaborée par Détail Québec, le Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail, grâce au soutien technique et financier d'Emploi-Québec et de la Commission des partenaires du marché du travail.



COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE DU COMMERCE DE DÉTAIL

Responsable du projet	Patricia Lapierre, directrice générale Détail Québec
Coordination du projet	Manuel Champagne, chargé de projet Doris Gagnon, chargée de projet Détail Québec
Recherche et rédaction	Manuel Champagne, chargé de projet Doris Gagnon, chargée de projet Détail Québec Lucie Marchessault, consultante en formation
Collaboration	Pierre Boisseau, conseiller Anne-Marie Gervais, conseillère Oumar Touré, conseiller Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle Commission des partenaires du marché du travail

REMERCIEMENTS

Détail Québec, le Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail, est fier de présenter dans les pages qui suivent la norme professionnelle de conseillère-vendeuse ou conseiller-vendeur du commerce de détail. Cette norme reflète l'expression de la volonté des partenaires de l'industrie du commerce de détail de se doter d'un référentiel pour le développement des compétences et la valorisation de la main-d'œuvre de cette industrie. Elle est intersectorielle et a été développée par Détail Québec en collaboration avec les comités sectoriels des secteurs des services automobiles, de l'horticulture ornementale et du tourisme.

Cette norme s'inscrit au cœur des enjeux de l'industrie. La profession de conseillère-vendeuse ou conseiller-vendeur compte près de 146 000 travailleuses et travailleurs dans l'ensemble du commerce de détail, y compris les secteurs des services automobiles, de l'horticulture ornementale et du tourisme. La norme vise l'acquisition et le perfectionnement par la main-d'œuvre en emploi des compétences propres à cette profession. L'atteinte de cet objectif, qui fait l'objet d'un consensus dans l'industrie, est essentielle pour que les détaillants et la main-d'œuvre relèvent ensemble le défi de la compétitivité.

Détail Québec remercie de leur précieuse collaboration tous ceux et celles qui ont participé aux différents comités de travail et ce, à toutes les phases du développement, ainsi que les personnes-ressources et les expertes et experts du métier qui ont été consultés tout au long des travaux. Leur participation est garante de la pertinence, de la validité et de la rigueur de cette norme professionnelle.

Détail Québec tient également à remercier les comités sectoriels impliqués dans la démarche pour leur précieuse collaboration : le Comité sectoriel des services automobiles, Horticomptences et le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme.

On trouve dans les pages qui suivent, la liste des personnes qui ont généreusement accepté de participer aux consultations.

1 MEMBRES DES COMITÉS

1.1 Membres du comité de travail sur l'analyse de la profession

Audrey Bédard
Vendeuse
Groupe Aldo

Julie Delorme
Associée à la vente
Zellers

Pauline Bissonnette
Gérante
Centre d'horticulture Régimbal

André Gareau
Conseiller-vendeur
Réno-Dépôt

Jean-Paul Bouchard
Commis-vendeur
Givesco

Jean-Sébastien Lecomte
Conseiller-vendeur
Canac-Marquis Grenier

Noémie Caron
Vendeuse/Assistante-gérante en formation
Cassis / Reitmans

Aurélien LeGrand
Vendeur 3^e clé
Tommy Hilfiger

Khalid El-Mouhib
Spécialiste de produits/Gérant des
ventes en formation
Future Shop

Mélanie Roy-Beaulieu
Assistante-gérante
BG Beauté

1.2 Membres du comité d'orientation

Richard Beaudoin
Conseiller syndical, TUAC
Membre du conseil d'administration de
Détail Québec

Christine Delmas
Directrice régionale au crédit
GE Money HBC services financiers

Audrey Bédard
Vendeuse
Groupe Aldo / Transit

Monique Gendron
Propriétaire Canadian Tire
Membre du conseil d'administration de
Détail Québec

Pierre Boisseau
Conseiller
Direction du développement des compétences
et de l'intervention sectorielle
Commission des partenaires du marché du
travail

Aurélien Legrand
Vendeur 3^e clé
Tommy Hilfiger

Bruno Bouchard
Directeur vente et marketing
Les entreprises Vagabond

Jocelyne Lemay
Conseillère-vendeuse
Boutique Liliane Bruneau

Isabelle Côté
Aide-fleuriste
Centre des roses

Serge Tessier
Coordonnateur
Institut de formation en vente du Québec

Suzette Dib
Conseillère-vendeuse
Réno-Dépôt

Oumar Touré
Conseiller
Direction du développement des compétences
et de l'intervention sectorielle
Commission des partenaires du marché du
travail

2 AUTRES EXPERTES ET EXPERTS CONSULTÉS

2.1 Personnes consultées pour la validation du rapport d'analyse de la profession

Henry Anderson Ramirez
Vendeur
Bentley

Roger Hébert
Technicien horticole
Centre du jardin Dion

Bernard Beaulieu
Gérant
Jardins Cléroux et Frères

Anne-Marie Laflamme
Commis-vendeuse
André Jac Sports

Daniel Bélanger
Conseiller à la vente
Fournitures de bureau Denis

Marjolaine Laramée
Gérante-vendeuse
Le Naturiste JMB

Matthieu Alain Bernard
Vendeur
Tour de jeux

Jocelyne Lemay
Conseillère-vendeuse
Boutique Liliane Bruneau

Suzanne Brisson
Responsable de la boutique
Ski Mont-Saint-Bruno

Doris Michaud
Conseillère en électronique
Sears Décor

Isabelle Côté
Aide-fleuriste
Centre des roses

Michel Rondeau
Directeur des ventes
Carquest Canada

Jacinthe Côté
Conseillère en vente
Royaume du Bébé

Jessica Silva
Vendeuse
Fruits & Passion

Suzette Dib
Conseillère-vendeuse
Réno-Dépôt Sainte-Dorothée

Renato Statteri
Conseiller en vente
Cité Nissan

Joanne Fredette
Responsable de la boutique
Spa Eastman, boutique souvenir

Ann St-Gelais
Gérante des ventes
Marché du store

Sara Granger
Commis vendeuse et service à la clientèle
Canadian Tire

Chantale Tardy
Conseillère-vendeuse
Centre jardin Saint-Hubert

Ginette Hamilton
Vendeuse
Chaussures Jean-Paul Fortin

2.2 Personnes consultées pour la validation du profil de compétences

Suzanne Brisson
Responsable de la boutique
Ski Mont Saint-Bruno

Sara Granger
Commis vendeuse et service à la clientèle
Canadian Tire

Jacinthe Côté
Conseillère en vente
Royaume du Bébé

Jean-Sébastien Lecomte
Conseiller-vendeur
Canac-Marquis Grenier

Khalid El-Mouhib
Spécialiste de produits/Gérant des
ventes en formation
Future Shop

Doris Michaud
Conseillère en électronique
Sears Décor

Joanne Fredette
Responsable de la boutique
Spa Eastman, boutique souvenir

Chantal Tardy
Conseillère-vendeuse
Centre Jardin St-Hubert

André Gareau
Conseiller-vendeur
Réno-Dépôt

2.3 Personnes ayant participé aux groupes de discussion visant le consensus sectoriel

Paul-A. Audet
Directeur des ressources humaines
Canac-Marquis Grenier

Denis Fournier
Directeur aux ventes commerciales
Décor Parent

Amélie Béchar
Chef des ventes
La Baie

Kevin Gascoyne
Propriétaire
Camellia Sinensis

Annick Bélanger
Superviseure de district
Dynamite

Josée Giguère
Gestionnaire
Le Body Shop

Claudine Béland
Propriétaire
Bijouterie Pénélope

Patrice Girard
Directeur de succursale
Société des alcools du Québec

Jonathan Blondin
Gérant
Sports-Aux-Puces

Ghislain Giroux
Propriétaire administrateur
Bijouterie Giroux

Véronique Breton
Gérante
Mobilia

Sophie Gougeon
Gérante
Limité

Herminie Boudreau
Directrice générale
La Savonnerie Olivier St-Sauveur

François Goulet
Gérant
Centre Hi-Fi

Josée Bourdages
Directrice des ressources humaines
Bureau en Gros

Alberola Gregory
Responsable de la boutique
Dimension jeu vidéo

Benoit Coupal
Propriétaire
Peinture Deco Zone

Jacques Labrecque
Président
Groupe Jacobus

Christiane Dumulong
Gérante
Le Rouet

Marie Lalongé
Directrice des ressources humaines
Sears Canada

Alexandre Forbes
Gérant-acheteur
Infiny-T

Jean-Robert Lapalme
Propriétaire
Fleuriste Sainte-Rose

François Lemay
Superviseur
Renaud-Bray

Stéphane Lesieur
Gérant
HMV Canada

Chantal Lecourt
Superviseure
Fruits et Passion

Nicole Lefebvre
Gérante
Chaussures Pitt

Isabelle Lessard
Gérante
Joueterie Blainville

Nathalie Melançon
Gérante-actionnaire
Le Tambourin

Pauline Monast
Gérante
Bentley

France Ouellet
Propriétaire
Floramicale

Meggie Ouimet
Assistante-gérante
Stitches

Catherine Patry
Propriétaire
Le Groupe Multi Luminaire

Sylvie Racette
Assistante-gérante
Pharmacie Brunet

Ken Tanguay
Directeur adjoint
Home Depot

Antoine Théberge
Directeur
La boutique Artisans Canada

Lucie Turgeon
Directrice des ressources humaines
Lortie Boucher Sports

Christine Valladont
Propriétaire
Dans un Jardin

TABLE DES MATIÈRES

1 DESCRIPTION DE LA SITUATION ET DU DÉVELOPPEMENT DE LA PROFESSION DE CONSEILLÈRE-VENDEUSE OU CONSEILLER-VENDEUR.....	1
1.1 La raison d'être de la norme professionnelle	1
1.2 Les sous-secteurs du commerce de détail.....	2
1.3 Le nombre de travailleuses et de travailleurs de la profession	2
1.4 Le nombre d'entreprises du secteur du commerce de détail	3
1.5 Le degré de syndicalisation	5
1.6 Les principales régions visées	5
1.7 Les perspectives de développement de la profession	6
2 ÉLABORATION DE LA NORME PROFESSIONNELLE LIÉE À LA PROFESSION DE CONSEILLÈRE-VENDEUSE OU CONSEILLER-VENDEUR.....	8
2.1 La méthode suivie	8
2.2 L'élaboration de l'analyse de la profession	9
2.2.1 Une première en matière d'analyse de profession	9
2.3 La validation du profil de compétences.....	9
2.4 La démonstration du consensus sectoriel sur la norme professionnelle	10
2.4.1 Sondage en ligne	10
2.4.2 Groupes de discussion.....	11
2.4.3 Représentativité des répondantes et répondants au sondage ainsi que des représentantes et représentants d'entreprises rencontrés	12
3 PRÉSENTATION DE LA NORME PROFESSIONNELLE	17
3.1 Le contexte général d'exercice de la profession	17
3.2 Les compétences nécessaires à l'exercice de la profession.....	18
3.3 La description détaillée des compétences	18
3.3.1 Description détaillée des compétences essentielles	19
Compétence 1	20
Compétence 2.....	22
Compétence 3.....	25
Compétence 4.....	27
3.3.2 Description détaillée de la compétence complémentaire	29
Compétence 5.....	30

1 DESCRIPTION DE LA SITUATION ET DU DÉVELOPPEMENT DE LA PROFESSION DE CONSEILLÈRE-VENDEUSE OU CONSEILLER-VENDEUR

La description de la situation et du développement de la profession de conseillère-vendeuse ou conseiller-vendeur renvoie aux six objets suivants :

- la raison d'être de la norme professionnelle;
- les sous-secteurs du commerce de détail;
- le nombre de travailleuses et de travailleurs de la profession;
- le nombre d'entreprises du secteur du commerce de détail;
- le degré de syndicalisation;
- les principales régions visées;
- les perspectives de développement de la fonction de travail.

1.1 La raison d'être de la norme professionnelle

La raison d'être de la norme professionnelle réside principalement dans la volonté de professionnaliser le métier et d'élaborer un programme de développement et de reconnaissance des compétences.

La profession de conseillère-vendeuse ou conseiller-vendeur est la plus importante en nombre dans le commerce de détail. Les critères d'entrée sur le marché du travail pour cette profession sont largement centrés sur le savoir-être des postulants et très peu encore sur la formation initiale.

Le conseil d'administration de Détail Québec adoptait dès 2005 une résolution visant à entreprendre les démarches amenant au développement d'une norme professionnelle et d'un programme de développement et de reconnaissance des compétences afin :

- d'outiller le secteur d'un référentiel des compétences nécessaires à l'exercice de la profession de conseillère-vendeuse ou conseiller-vendeur, le dotant ainsi d'un standard;
- de valoriser la profession et d'aider à la rétention du personnel;
- de permettre aux conseillères-vendeuses et conseillers-vendeurs expérimentés d'obtenir une certification d'Emploi-Québec, faisant ainsi reconnaître officiellement leurs compétences.

1.2 Les sous-secteurs du commerce de détail

Le secteur de Détail Québec est réparti en 19 sous-secteurs, soit :

1. Bijouteries et détaillants de bagages et maroquinerie
2. Détaillants d'accessoires de maison
3. Détaillants d'appareils électroniques et ménagers
4. Détaillants d'articles de sport et de passe-temps et d'instruments de musique
5. Détaillants d'autres fournitures de tout genre
6. Détaillants de bière, de vin et de spiritueux
7. Détaillants de chaussures
8. Détaillants de fournitures de bureau, de papeterie et de cadeaux
9. Détaillants de livres, de périodiques et d'articles de musique
10. Détaillants de matériaux et de fournitures de construction
11. Détaillants de meubles
12. Détaillants de pièces, de pneus et d'accessoires pour véhicules automobiles
13. Détaillants de produits de santé et de soins personnels
14. Détaillants de véhicules récréatifs
15. Détaillants de vêtements
16. Détaillants d'alimentation spécialisée
17. Grands magasins
18. Stations-service
19. Autres détaillants divers

La très grande majorité des conseillères-vendeuses et des conseillers-vendeurs travaillent dans l'un de ces sous-secteurs. Cependant, il est important de mentionner que l'on retrouve également des conseillères-vendeuses et des conseillers-vendeurs dans les secteurs des services automobiles, de l'horticulture ornementale et du tourisme, lesquels ne sont pas représentés par Détail Québec mais par d'autres comités sectoriels¹.

1.3 Le nombre de travailleuses et de travailleurs de la profession

La profession de conseillère-vendeuse ou conseiller-vendeur est, en nombre de travailleuses et de travailleurs, la plus importante du commerce de détail. En 2004, près de 115 000 travailleuses et travailleurs étaient à l'emploi dans l'un des 19 sous-secteurs de Détail Québec, soit 47 % de la main-d'œuvre du secteur de Détail Québec².

Pour l'ensemble du commerce de détail, y compris les secteurs des services automobiles, de l'horticulture ornementale et du tourisme, on comptait 146 000 conseillères-vendeuses et conseillers-vendeurs (CNP 6421) en emploi en 2004³.

¹ Il s'agit respectivement du Comité sectoriel des services automobiles, d'HortiCompétences et du Conseil québécois des ressources humaines en tourisme.

² CSMOCD. 2004. *La main-d'œuvre et le commerce de détail au Québec – Rapport 2004*.

³ CSMOCD. 2004. *La main-d'œuvre et le commerce de détail au Québec – Rapport 2004*.

Le tableau 1.1 ci-dessous présente la répartition des conseillères-vendeuses et conseillers-vendeurs du secteur du commerce de détail dans chaque région du Québec.

Tableau 1.1 Nombre de conseillères-vendeuses et de conseillers-vendeurs par région

Régions	Conseillères-vendeuses et conseillers-vendeurs	
	Nombre	%
Abitibi-Témiscamingue	1 831	1,6 %
Bas-Saint-Laurent	2 709	2,4 %
Capitale-Nationale (Québec)	11 496	10,0 %
Centre-du-Québec	3 082	2,7 %
Chaudière-Appalaches	4 643	4,0 %
Côte-Nord	1 053	0,9 %
Estrie	4 325	3,8 %
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	953	0,8 %
Lanaudière	5 832	5,1 %
Laurentides	7 890	6,9 %
Laval	6 965	6,1 %
Mauricie	4 116	3,6 %
Montréal	20 961	18,3 %
Montréal	28 892	25,2 %
Nord-du-Québec	378	0,3 %
Outaouais	4 849	4,2 %
Saguenay-Lac-Saint-Jean	4 796	4,2 %
Total	114 772	100 %

Source : CSMOCD. 2005. *Diagnostic du secteur du commerce de détail québécois - compilation des données régionales*.

1.4 Le nombre d'entreprises du secteur du commerce de détail

Le commerce de détail est l'étape finale de la distribution des marchandises. Il est un des secteurs les plus importants de l'économie et une des principales sources d'emplois. Il se caractérise entre autres par la petite taille de ses entreprises puisque 72 % de celles-ci comptent moins de cinq employés⁴.

Détail Québec regroupe toutes les entreprises du commerce de détail au Québec, à l'exception des marchands d'automobiles et des magasins d'alimentation, soit environ 22 000 entreprises et plus de 34 000 établissements⁵.

⁴ Industrie Canada. *Vues d'ensemble des industries de services*, mars 2001.

⁵ CSMOCD. 2005. *Diagnostic du secteur du commerce de détail québécois-compilation des données régionales*, pp. 184 et 236.

Tableau 1.2 Nombre d'établissements par sous-secteur du commerce de détail et autres secteurs couverts par la norme professionnelle

Sous-secteurs du commerce de détail	Établissements	
	Nombre	%
1. Bijouteries et détaillants de bagages et maroquinerie	1 214	3,7 %
2. Détaillants d'accessoires de maison	1 180	3,6 %
3. Détaillants d'appareils électroniques et ménagers	4 980	15,2 %
4. Détaillants d'articles de sport et de passe-temps et d'instruments de musique	1 902	5,8 %
5. Détaillants d'autres fournitures de tout genre	772	2,4 %
6. Détaillants de bière, de vin et de spiritueux	483	1,5 %
7. Détaillants de chaussures	1 006	3,1 %
8. Détaillants de fournitures de bureau, de papeterie et de cadeaux	702	2,1 %
9. Détaillants de livres, de périodiques et d'articles de musique	912	2,8 %
10. Détaillants de matériaux et de fournitures de construction	4 494	13,7 %
11. Détaillants de meubles	1 160	3,5 %
12. Détaillants de pièces, de pneus et d'accessoires pour véhicules automobiles	1 923	5,9 %
13. Détaillants de produits de santé et de soins personnels	3 126	9,5 %
14. Détaillants de véhicules récréatifs	836	2,6 %
15. Détaillants de vêtements	4 543	13,9 %
16. Détaillants d'alimentation spécialisée	351	1,1 %
17. Grands magasins	269	0,8 %
18. Stations-service	1 743	5,3 %
19. Autres détaillants divers	1 168	3,6 %
Total	32 764	100 %
Autres secteurs couverts par la norme professionnelle		
1. Horticulture ornementale	1 496	100 %
2. Tourisme*	3 156	100 %
Total général	37 416	100 %

Adapté de : CSMOCD. 2005. *Diagnostic du secteur du commerce de détail québécois*, pp. 31, 34 et 236.

*Selon une estimation produite par le CQRHT à partir du *Diagnostic des ressources humaines en tourisme 2004-2009*, p. 22.

Quatre sous-secteurs comptent ensemble plus de 50 % des établissements de commerce de détail, soit les détaillants d'appareils électroniques et ménagers, les détaillants de vêtements, les détaillants de matériaux et de fournitures de construction ainsi que les détaillants de produits de santé et de soins personnels.

Enfin, quatre sous-secteurs du commerce de détail comptent à eux seuls plus de 48 % des emplois⁶, soit les détaillants de vêtements, les détaillants de produits de santé et de soins personnels, les grands magasins ainsi que les détaillants de matériaux et de fournitures de construction.

⁶ CSMOCD. 2005. *Diagnostic du secteur du commerce de détail québécois*, p.31.

1.5 Le degré de syndicalisation

Le taux de syndicalisation dans le commerce de détail au Québec était de 15,5 % en 2005⁷. L'Union des travailleurs et travailleuses unis de l'alimentation et du commerce (TUAC-FTQ) et la Fédération du commerce (CSN) représentent la grande majorité des travailleuses et des travailleurs syndiqués du commerce de détail. Ces deux syndicats, de même que Teamsters Québec (FTQ), ont, par la voix de leurs représentants au conseil d'administration de Détail Québec, adhéré à la norme professionnelle.

1.6 Les principales régions visées

Les régions de Montréal, de la Montérégie et de la Capitale-Nationale (Québec) sont les régions dans lesquelles on retrouve le plus grand nombre d'établissements de commerce de détail, de travailleuses et de travailleurs et, plus précisément, de conseillères-vendeuses et de conseillers-vendeurs. Les régions du Nord-du-Québec, de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine et de la Côte-Nord sont celles dans lesquelles on en retrouve le moins.

Tableau 1.3 Répartition des établissements, des travailleuses et travailleurs et des conseillères-vendeuses et conseillers-vendeurs du commerce de détail dans les régions du Québec

Régions	Établissements		Travailleuses et travailleurs		Nombre de conseillères-vendeuses et de conseillers-vendeurs
	Nombre	%	Nombre	%	
Abitibi-Témiscamingue	475	1 %	4 390	2 %	1 831
Bas-Saint-Laurent	1 202	4 %	6 130	2 %	2 709
Capitale-Nationale (Québec)	3 024	9 %	22 630	9 %	11 496
Centre-du-Québec	1 237	4 %	6 600	3 %	3 082
Chaudière-Appalaches	1 505	4 %	11 550	5 %	4 643
Côte-Nord	583	2 %	2 770	1 %	1 053
Estrie	1 455	4 %	8 955	4 %	4 325
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	532	2 %	2 360	1 %	953
Lanaudière	1 678	5 %	14 580	6 %	5 832
Laurentides	2 295	7 %	18 055	7 %	7 890
Laval	1 507	4 %	14 450	6 %	6 965
Mauricie	1 281	4 %	8 135	3 %	4 116
Montérégie	5 796	17 %	44 885	18 %	20 961
Montréal	8 999	26 %	59 695	24 %	28 892
Nord-du-Québec	76	0 %	860	0 %	378
Outaouais	1 224	4 %	10 040	4 %	4 849
Saguenay-Lac-Saint-Jean	1 391	4 %	9 440	4 %	4 796
Total	34 260	100 %	245 525	100 %	114 772

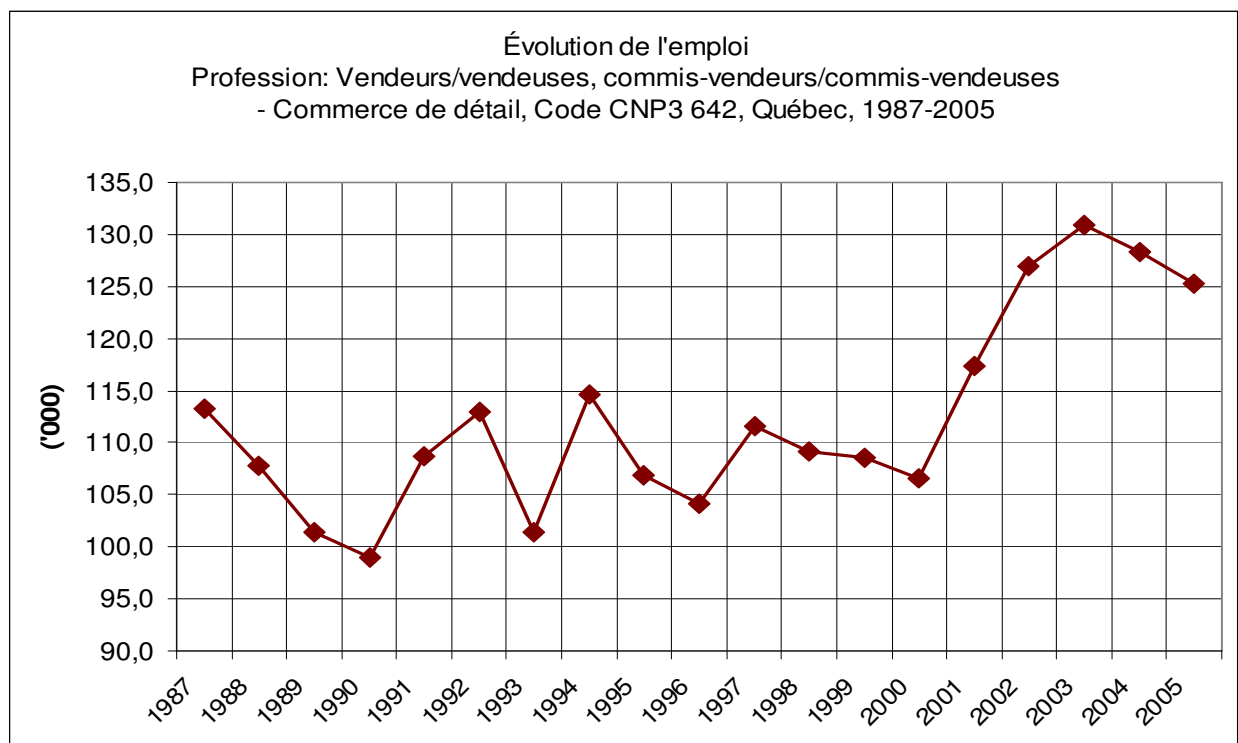
Adapté de : CSMOCD. 2005. *Diagnostic du secteur du commerce de détail québécois - compilation des données régionales*.

⁷ Statistique Canada. *L'emploi et le revenu en perspective : La syndicalisation*, août 2006, p. 32.

1.7 Les perspectives de développement de la profession

Selon les perspectives sectorielles du marché du travail estimées pour la période de 2006 à 2010, on anticipe une croissance moyenne annuelle de 1,8 % du nombre d'emplois pour le secteur du commerce de détail⁸. Tout porte à croire que la fonction de conseillère-vendeuse ou conseiller-vendeur suivra cette croissance. La profession a d'ailleurs connu une croissance de 10,7 % de 1987 à 2005.

Figure 1.1 Évolution de l'emploi



Source des données : Statistique Canada, *Enquête sur la population active, moyennes annuelles non désaisonnalisées*.

Traitement des données : Direction de l'intervention sectorielle, Commission des partenaires du marché du travail, août 2006.

Le commerce de détail est un secteur en perpétuel changement. Les années 2000 sont marquantes et l'industrie doit conjuguer entre autres avec :

- de faibles taux de croissance;
- une modification des comportements d'achat des consommateurs, la clientèle étant de plus en plus informée et de plus en plus exigeante;
- une domination des grandes surfaces;
- un nombre considérable d'arrivées de détaillants américains;
- une forte concentration dans l'ensemble des sous-secteurs;
- un développement rapide des technologies;

⁸ Emploi-Québec, *Information sur le marché du travail*, IMT en ligne. <http://imt.emploiquebec.net>.

- les nombreux effets, pour les commerçants, des tendances démographiques actuelles (vieillessement de la population, diminution du nombre de jeunes entrant sur le marché du travail, nouvelles valeurs de la génération Y, etc.);
- etc.

Face à ces changements, le champ de compétences des conseillères-vendeuses et conseillers-vendeurs s'est développé depuis quelques années et continuera très probablement de croître. On demande beaucoup plus, sur tous les plans. Aujourd'hui, les conseillères-vendeuses et conseillers-vendeurs doivent connaître leurs produits, leurs interlocuteurs, les forces et faiblesses de leur entreprise ainsi que celles des entreprises concurrentes. Ils doivent être capables d'intégrer une dimension conseil dans leur démarche, d'adopter une approche-client de qualité, d'optimiser leurs performances, etc.

L'incidence de ces changements sur le travail de la conseillère-vendeuse ou du conseiller-vendeur a pris la forme d'un meilleur service à la clientèle, d'un personnel plus polyvalent, spécialisé et qualifié, d'un changement quant aux méthodes de travail et d'une plus grande connaissance de l'informatique. Les techniques de vente, autrefois axées sur la persuasion, sont et seront de plus en plus orientées vers le service-conseil.

2 ÉLABORATION DE LA NORME PROFESSIONNELLE LIÉE À LA PROFESSION DE CONSEILLÈRE-VENDEUSE OU CONSEILLER-VENDEUR

2.1 La méthode suivie

L'élaboration de la norme professionnelle s'est déroulée en trois étapes, soit l'analyse de profession, la validation du profil de compétences et la recherche du consensus sectoriel sur la norme professionnelle. Le processus d'élaboration est celui qui est préconisé dans le *Guide du cadre général de développement et de reconnaissance des compétences*, version mai 2006, élaboré par la Direction du développement des compétences en milieu de travail de la Commission des partenaires du marché du travail.

Conformément à ce guide, un comité d'orientation a été créé, lequel s'est assuré, à toutes les étapes d'élaboration de la norme, du respect du processus et de la représentativité des participantes et participants selon des critères précis. Ces critères furent déterminés en fonction de la diversité des situations d'exercice de la profession et du profil des conseillères-vendeuses et conseillers-vendeurs du commerce de détail au Québec. Voici les principaux critères qui ont guidé le choix des personnes consultées, permettant ainsi une représentation :

- des trois appellations utilisées pour désigner la profession (commis-vendeuse ou commis-vendeur, vendeuse ou vendeur, vendeuse spécialisée ou vendeur spécialisé);
- prioritaire, mais non exclusive, des sous-secteurs ayant le plus grand nombre de conseillères-vendeuses et de conseillers-vendeurs :
 - détaillants de vêtements;
 - détaillants de produits de santé et de soins personnels;
 - grands magasins;
 - détaillants de matériaux et de fournitures de construction;
 - autres détaillants divers;
 - détaillants d'appareils électroniques et ménagers;
 - détaillants d'articles de sport et de passe-temps et d'instruments de musique.
- des détaillants indépendants de l'ordre de 40 %;
- prioritaire, mais non exclusive, des régions ayant le plus grand nombre d'entreprises et de travailleuses et travailleurs :
 - Montréal;
 - Montérégie;
 - Capitale-Nationale (Québec);
 - Laurentides;
 - Lanaudière;
 - Laval;
- des régions ressources (prioritairement le Saguenay–Lac-Saint-Jean, la Mauricie et le Bas-Saint-Laurent, compte tenu de leur plus grand nombre de travailleuses et travailleurs et d'entreprises);
- selon laquelle 40 % des personnes devaient être âgées de 25 à 44 ans et 32 %, de 15 à 24 ans;

- selon laquelle 58 % des participants devaient être de sexe féminin.

2.2 L'élaboration de l'analyse de la profession

L'analyse de la profession s'est réalisée en deux étapes : un atelier de travail de trois jours avec un groupe d'expertes et d'experts de la profession, suivi de validations individuelles ou en petits groupes auprès d'autres expertes et experts de la profession n'ayant pas participé à l'atelier de travail.

Ce dernier s'est tenu les 23, 24 et 25 octobre 2006 à Montréal. Il a réuni huit conseillères-vendeuses et conseillers-vendeurs, une assistante-gérante et une gérante. À la suite de cet atelier, Détail Québec a procédé à 14 validations individuelles supplémentaires du rapport d'atelier et à une validation auprès des membres du comité d'orientation. Enfin, trois séances de validation se sont tenues avec des expertes et experts délégués par les autres comités sectoriels participants. Au total, plus d'une trentaine d'expertes et experts de la profession ont participé à la démarche d'élaboration et de validation.

2.2.1 Une première en matière d'analyse de profession

Depuis quelques années, un comité travaille à l'arrimage entre les façons de procéder à l'analyse d'une profession au ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport et au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Ce comité a produit un guide à l'intention des personnes devant procéder à l'analyse d'une profession, que celles-ci proviennent du milieu du travail ou de l'éducation.

L'analyse de profession des conseillères-vendeuses et conseillers-vendeurs a servi d'expérimentation pour ce guide. L'équipe de production a participé à des rencontres avec le comité d'arrimage dans le but de témoigner de l'expérience réalisée. Quelques membres du comité ont aussi assisté à l'analyse de profession à titre d'observatrices et d'observateurs.

De plus, mentionnons que le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport a suivi toute la démarche et que le rapport final de l'analyse de profession sert également de document de référence pour la mise à jour du programme menant à un diplôme d'études professionnelles en Vente-conseil.

2.3 La validation du profil de compétences

À partir du rapport d'analyse de profession, un profil de compétences a été déterminé. En plus des membres du comité d'orientation, neuf personnes qui exercent la profession de conseillère-vendeuse ou conseiller-vendeur ont validé le profil de compétences. Au total, 21 personnes ont donc validé le profil, dont 12 lors d'une rencontre du comité d'orientation et neuf par courrier postal.

Lors de la consultation, hormis quelques changements mineurs, les expertes et experts se sont tous dits très satisfaits du résultat, confirmant que le profil de compétences élaboré correspondait à la profession de conseillère-vendeuse ou conseiller-vendeur telle qu'exercée aujourd'hui.

2.4 La démonstration du consensus sectoriel sur la norme professionnelle

La démonstration du consensus sectoriel sur la norme professionnelle a été réalisée au moyen d'un sondage en ligne s'adressant à des conseillères-vendeuses et des conseillers-vendeurs ainsi que de groupes de discussion réunissant des représentantes et représentants d'entreprises du secteur du commerce de détail.

Avant d'entamer les activités liées au consensus sectoriel, le comité d'orientation avait validé le contenu de la norme professionnelle et le plan d'action visant son consensus.

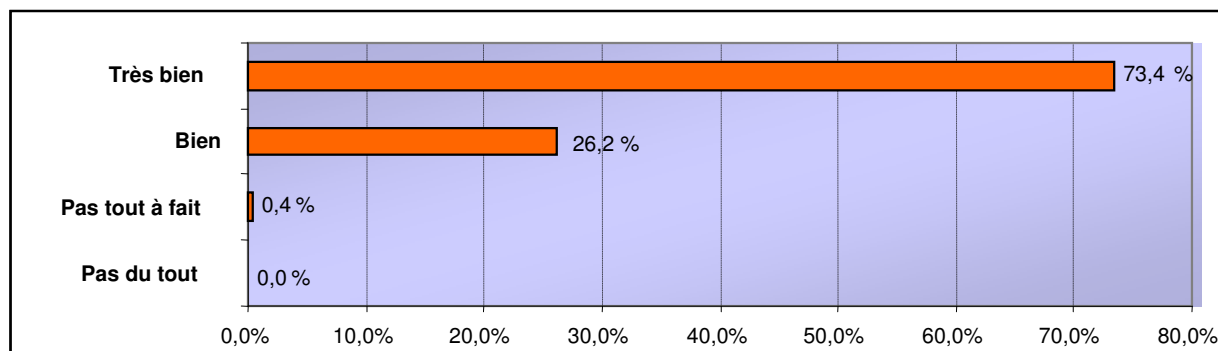
2.4.1 Sondage en ligne

Le secteur du commerce de détail emploie près de 115 000 conseillères-vendeuses et conseillers-vendeurs au Québec. Le sondage en ligne avait pour but de valider toutes les composantes de la norme professionnelle (p. ex., compétences, éléments de compétence, critères de performance et contextes de réalisation) auprès d'un grand nombre de conseillères-vendeuses et de conseillers-vendeurs et ce, dans toutes les régions du Québec et tous les sous-secteurs du commerce de détail, en plus des secteurs de l'horticulture ornementale et du tourisme.

À la suite d'un pré-test effectué par les membres du comité d'orientation, le sondage en ligne a été lancé publiquement et rendu disponible durant une période de quatre mois. Au total, 238 conseillères-vendeuses et conseillers-vendeurs ont répondu au sondage.

À la question : « *Attestez-vous que ce sondage présente très bien, bien, pas tout à fait ou pas du tout l'ensemble des compétences nécessaires à l'exercice de la fonction de conseillère-vendeuse ou de conseiller-vendeur du commerce de détail?* », 73,4 % des personnes ont répondu « très bien » et 26,2 %, « bien ». En somme, 99,6 % des répondantes et répondants estiment que les compétences de la norme professionnelle correspondent « très bien » et « bien » aux compétences nécessaires pour l'exercice de la profession (*voir la figure 2.1 page suivante*).

Figure 2.1 Adhésion des répondantes et répondants du sondage en ligne à la norme professionnelle



2.4.2 Groupes de discussion

Des groupes de discussion ont été organisés dans les régions de Montréal (27 février et 21 mai 2008), de la Capitale-Nationale (11 mars 2008), des Laurentides (21 avril 2008) et de la Montérégie (30 avril 2008). Étaient conviés à faire partie de ces groupes uniquement des représentantes et représentants d'entreprises. Les cinq groupes de discussion ont réuni au total 37 représentantes et représentants d'entreprises différentes, réparties dans l'ensemble des sous-secteurs du commerce de détail, ainsi que dans les secteurs de l'horticulture ornementale et du tourisme.

Les représentantes et représentants d'entreprises présents occupaient des fonctions variées : propriétaire, directrice ou directeur de magasin, directrice ou directeur des ressources humaines, conseillère ou conseiller en ressources humaines, superviseure régionale ou superviseur régional, gérante ou gérant, et superviseure ou superviseur de premier niveau.

Les rencontres des groupes de discussion ont duré environ trois heures chacune. Préalablement aux rencontres, les représentantes et représentants d'entreprises devaient prendre connaissance de la norme professionnelle. Lors des rencontres de discussion, la norme professionnelle a été passée en revue avec les participantes et participants, et chaque composante (p. ex., compétences, éléments de compétence, critères de performance et contextes de réalisation) était matière à discussion.

Toutes les représentantes et tous les représentants d'entreprises ont validé le contenu de la norme professionnelle et donné leur adhésion; la norme professionnelle a été accueillie très favorablement puisqu'elle a été acceptée à 100 %⁹.

L'ensemble des représentantes et représentants d'entreprises consultés affirment que les compétences de la norme professionnelle reflètent la réalité de la profession de conseillère-vendeuse ou conseiller-vendeur.

⁹ Toutes les représentantes et tous les représentants d'entreprises rencontrés ont donné leur accord et se sont ralliés au consensus.

2.4.3 Représentativité des répondantes et répondants au sondage ainsi que des représentantes et représentants d'entreprises rencontrés

En plus des résultats significatifs quant à l'adhésion des personnes consultées, le consensus sur la norme professionnelle respecte les critères assurant une représentation :

- des différentes régions du Québec;
- des différentes tailles d'entreprises;
- des différents types de biens et de services vendus;
- des syndicats et des associations de travailleuses et de travailleurs;
- selon le sexe et le statut d'emploi des expertes et des experts de la profession.

Représentativité selon les régions du Québec

Des conseillères-vendeuses et des conseillers-vendeurs de toutes les régions du Québec ont répondu au sondage en ligne (voir le tableau 2.1). De plus, les groupes de discussion ont été organisés dans les quatre régions où l'on retrouve le plus grand nombre de conseillères-vendeuses et de conseillers-vendeurs au Québec, soit Montréal (25,2 %), Montérégie (18,3 %), Capitale-Nationale (Québec) (10,0 %) et Laurentides (6,9 %).

Tableau 2.1 Répartition des répondantes et répondants au sondage selon les régions du Québec

Régions	n*	%
Abitibi-Témiscamingue	11	4,6 %
Bas-Saint-Laurent	8	3,4 %
Capitale-Nationale (Québec)	21	8,8 %
Centre-du-Québec	14	5,9 %
Chaudière-Appalaches	5	2,1 %
Côte-Nord	7	2,9 %
Estrie	26	10,9 %
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	6	2,5 %
Lanaudière	9	3,8 %
Laurentides	22	9,2 %
Laval	17	7,1 %
Mauricie	16	6,7 %
Montérégie	15	6,3 %
Montréal	37	15,5 %
Nord-du-Québec	2	0,8 %
Outaouais	8	3,4 %
Saguenay-Lac-Saint-Jean	14	5,9 %
Total	238	100 %

* n : nombre de personnes consultées.

Représentativité selon la taille des entreprises

Les conseillères-vendeuses et les conseillers-vendeurs ayant répondu au sondage ainsi que les représentantes et représentants d'entreprises rencontrés travaillent dans des entreprises de tailles différentes. Comme l'indique le tableau 2.2 ci-dessous, des entreprises de toutes les tailles ont participé au consensus sectoriel sur la norme professionnelle.

Tableau 2.2 Répartition des répondantes et répondants au sondage ainsi que des représentantes et représentants d'entreprises rencontrés, selon la taille des entreprises

Taille	Sondage en ligne		Groupes de discussion	
	n	%	n	%
Très petite (0-5 employés)	58	24,4 %	12	32 %
Petite (6-15 employés)	82	34,5 %	10	27 %
Moyenne (16-99 employés)	49	20,6 %	8	22 %
Grande (100 employés et +)	49	20,6 %	7	19 %
Total	238	100 %	37	100 %

Représentativité selon les biens et services vendus

Le secteur du commerce de détail compte plusieurs sous-secteurs d'activités. La représentativité de chacun des sous-secteurs, ainsi que celle des deux autres secteurs (horticulture ornementale et tourisme) couverts par la norme professionnelle, a été respectée (*voir le tableau 2.3 page suivante*).

Tableau 2.3 Répartition des répondantes et répondants au sondage ainsi que des représentantes et représentants d'entreprises rencontrés, selon les produits ou services vendus

Sous-secteurs	Sondage en ligne		Groupes de discussion	
	n	%	n	%
Bijouterie, bagages ou maroquinerie	14	5,9 %	4	11 %
Accessoires de maison	9	3,8 %	2	5 %
Appareils électroniques et ménagers	25	10,5 %	2	5 %
Articles de sport, de passe-temps ou d'instruments de musique	4	1,7 %	3	8 %
Fournitures de tout genre	3	1,3 %	1	3 %
Bière, vin et spiritueux	23	9,7 %	1	3 %
Chaussures	34	14,3 %	1	3 %
Fournitures de bureau, de papeterie et cadeaux	3	1,3 %	1	3 %
Livres, périodiques et articles de musique	2	0,8 %	2	5 %
Matériaux et fournitures de construction	26	10,9 %	3	8 %
Meubles	13	5,5 %	2	5 %
Pièces, pneus et accessoires pour véhicules automobiles	1	0,4 %	0	0 %
Produits de santé et de soins personnels	8	3,4 %	4	11 %
Véhicules récréatifs	2	0,8 %	0	0 %
Vêtements	31	13 %	4	11 %
Grands magasins	12	5,0 %	2	5 %
Divers (alimentation spécialisée, animalerie, etc.)	7	2,9 %	1	3 %
Autres secteurs				
Tourisme	10	4,2 %	2	5 %
Horticulture ornementale (fleuriste, jardinerie, etc.)	11	4,6 %	2	5 %
Total	238	100 %	37	100 %

* Le sous-secteur « Stations-service » a été soustrait du consensus puisqu'il n'emploie pas de conseillères-vendeuses ou de conseillers-vendeurs.

Représentativité selon l'appartenance à des syndicats et à des associations de travailleuses et de travailleurs

La portion de conseillères-vendeuses et de conseillers-vendeurs ayant répondu au sondage en ligne et occupant un poste syndiqué est de 40 travailleuses et travailleurs, ce qui représente 16,8 % de l'échantillon.

De plus, les cinq représentants syndicaux membres du conseil d'administration de Détail Québec ont validé le contenu de la norme professionnelle le 9 juillet 2008. Les syndicats et associations de travailleuses et de travailleurs ayant donné leur adhésion représentent la majorité des travailleuses et travailleurs syndiqués dans le secteur du commerce de détail. Il s'agit des suivants : les Travailleurs et travailleuses unis de l'alimentation et du commerce (TUAC), la Fédération du commerce (CSN) et Teamsters Québec - local 1999.

Représentativité selon le sexe et le statut d'emploi des expertes et experts de la profession

À l'instar de la main-d'œuvre du commerce de détail, l'échantillon du sondage en ligne est majoritairement féminin (65,1 %) et travaille à temps plein (65,5 %), soit plus de 30 heures par semaine (*voir le tableau 2.4*).

Tableau 2.4 Répartition des répondantes et répondants au sondage ainsi que des représentantes et représentants d'entreprises rencontrés, selon le sexe et le statut d'emploi

		Sondage en ligne		Groupes de discussion	
		n	%	n	%
Sexe	masculin	83	34,9 %	16	43 %
	féminin	155	65,1 %	21	57 %
Statut d'emploi	temps plein	156	65,5 %	37	100 %
	temps partiel (moins de 30 h ¹⁰)	82	34,5 %	0	0 %

Il est intéressant de noter que 45,7 % des conseillères-vendeuses et des conseillers-vendeurs ayant répondu au sondage en ligne occupent leur emploi depuis plus de trois ans. De plus, 68,6 % d'entre eux travaillent dans le secteur du commerce de détail depuis plus de trois ans.

Tableau 2.5 Répartition des répondantes et répondants au sondage, selon l'ancienneté au poste actuel et l'expérience en vente au détail

Ancienneté au poste actuel		Durée	Expérience en vente au détail	
%	n		n	%
15,1 %	36	moins de 6 mois	11	4,6 %
13,9 %	33	6 mois – 1 an	21	8,8 %
25,2 %	60	1 – 3 ans	43	18,1 %
13,4 %	32	3 – 5 ans	28	11,8 %
19,7 %	47	5 – 10 ans	62	26,1 %
8,0 %	19	10 – 20 ans	39	16,4 %
4,6 %	11	20 ans et +	34	14,3 %

Parmi les représentantes et représentants d'entreprises ayant participé aux groupes de discussion, 68 % d'entre eux occupent leur emploi depuis plus de trois ans et 92 % travaillent dans le secteur du commerce de détail depuis plus de trois ans (*voir le tableau 2.6 page suivante*).

¹⁰ Le nombre d'heures (30 heures) ne représente pas la norme de l'industrie en matière de travail à temps plein. Il s'agit d'un standard établi par Statistique Canada pour départager les travailleuses et travailleurs temps plein et temps partiel.

Tableau 2.6 Répartition des représentantes et représentants d'entreprises rencontrés, selon l'ancienneté et l'expérience en vente au détail

Ancienneté au poste actuel		Durée	Expérience en vente au détail	
%	n		n	%
0 %	0	moins de 6 mois	0	0 %
16 %	6	6 mois – 1 an	2	5 %
16 %	6	1 – 3 ans	1	3 %
16 %	6	3 – 5 ans	4	11 %
14 %	5	5 – 10 ans	5	14 %
22 %	8	10 – 20 ans	12	32 %
16 %	6	20 ans et +	13	35 %

3 PRÉSENTATION DE LA NORME PROFESSIONNELLE

La présentation de la norme professionnelle liée à la profession de conseillère-vendeuse ou conseiller-vendeur s'articule autour des trois éléments suivants :

- le contexte général d'exercice de la profession;
- les compétences nécessaires à l'exercice de la profession;
- la description détaillée des compétences.

3.1 Le contexte général d'exercice de la profession

La profession de conseillère-vendeuse ou conseiller-vendeur correspond au code 6421 (Vendeurs et commis-vendeurs) de la Classification nationale des professions (CNP).

Les conseillères-vendeuses et les conseillers-vendeurs du commerce de détail travaillent dans un établissement commercial, en face à face avec la clientèle. De façon autonome, ils conseillent la clientèle et vendent des produits et services et ce, dans les 19 sous-secteurs du commerce de détail, ou encore, dans une moindre mesure, dans les secteurs des services automobiles, de l'horticulture ornementale et du tourisme.

En plus du conseil et de la vente, ils peuvent avoir des tâches reliées à la gestion de la marchandise, à sa présentation en magasin et au service après-vente. Le but de leur travail n'est pas simplement de vendre un produit ou un service, mais aussi d'offrir un produit qui correspond aux besoins de la clientèle et de la conseiller à ce sujet, de la mettre en confiance et de la fidéliser en lui offrant un service personnalisé et en répondant à ses attentes.

L'horaire de travail des conseillères-vendeuses et conseillers-vendeurs est d'environ 35 à 40 heures par semaine pour le personnel à temps plein et de 15 à 20 heures par semaine pour le personnel à temps partiel. Cependant, dans les périodes de pointe, le nombre d'heures peut augmenter considérablement pour tout le personnel.

Dans le commerce de détail, les horaires peuvent varier selon le type de produit vendu. Dans la majorité des cas, les établissements sont ouverts tous les jours, y compris le dimanche. Chaque domaine a des périodes de pointe variant selon le type de produits vendus.

D'après les expertes et experts de la profession consultés, les conseillères-vendeuses et conseillers-vendeurs sont rémunérés le plus souvent selon un salaire fixe, auquel peuvent s'ajouter des primes. Ces primes peuvent être allouées selon une fréquence qui varie d'une entreprise à une autre (annuelle, mensuelle, etc.) et elles sont généralement conditionnelles à l'atteinte des objectifs de vente.

Dans le commerce de détail, des conseillères-vendeuses et conseillers-vendeurs performants peuvent espérer progresser rapidement, raison pour laquelle la profession constitue souvent une porte d'entrée dans le secteur du commerce de détail.

3.2 Les compétences nécessaires à l'exercice de la profession

Le secteur du commerce de détail considère que cinq compétences sont nécessaires à l'exercice de la profession de conseillère-vendeuse ou conseiller-vendeur.

Les quatre compétences suivantes sont jugées **essentiels** à l'exercice de la profession.

Être capable :

1. de maintenir à jour sa connaissance des produits et services offerts par l'entreprise;
2. de conseiller la clientèle pour l'achat de produits et de services;
3. d'effectuer des opérations liées au service à la clientèle;
4. d'effectuer des opérations liées à la présentation visuelle d'un espace de vente.

La cinquième compétence est jugée **complémentaire** à l'exercice de la profession.

Être capable :

5. d'effectuer des opérations liées à l'approvisionnement.

Dans les pages qui suivent, on trouve une description détaillée de chacune des cinq compétences.

3.3 La description détaillée des compétences

(Voir les pages suivantes)

3.3.1 Description détaillée des compétences essentielles

Compétences 1, 2, 3 et 4

MÉTIER : Conseillère-vendeuse, conseiller-vendeur

Code CNP : 6421

Compétence 1 : Être capable de maintenir à jour sa connaissance des produits et services offerts par l'entreprise

Contexte de réalisation :

- À l'aide :
- d'un ordinateur;
 - d'une connexion Internet;
 - de documents tels que des circulaires, des catalogues, des revues, etc.

En collaboration avec des collègues de travail et des fournisseurs.

Éléments de compétence	Critères de performance
<p>Être en mesure de (d') :</p> <p>1.1 Consulter de l'information sur les produits et services offerts par l'entreprise.</p>	<ul style="list-style-type: none">▪ Consultation de sources variées et fiables.▪ Participation assidue aux réunions (fournisseurs, équipe de vente, etc.).▪ Échange d'information pertinente avec ses collègues de travail.▪ Détection rapide des nouvelles informations.
<p>1.2 Analyser les caractéristiques des produits et services offerts par l'entreprise.</p>	<ul style="list-style-type: none">▪ Examen attentif des caractéristiques.▪ Comparaison efficace des caractéristiques des différents produits et services offerts par l'entreprise.▪ Mise en évidence des avantages des produits et services offerts par l'entreprise.

Compétence 1 : Être capable de maintenir à jour sa connaissance des produits et services offerts par l'entreprise (suite)	
Éléments de compétence	Critères de performance
1.3 S'informer des activités de la concurrence.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consultation de sources variées et fiables. ▪ Préparation d'arguments judicieux pour contrer un éventuel avantage de la concurrence.
1.4 Surveiller les tendances actuelles.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilisation de sources d'information variées et fiables. ▪ Observation attentive des produits et services les plus populaires auprès de la clientèle. ▪ Mise à profit des commentaires des fournisseurs, de la clientèle et des collègues.

MÉTIER : Conseillère-vendeuse, conseiller-vendeur

Code CNP : 6421

Compétence 2 : Être capable de conseiller la clientèle pour l'achat de produits et de services

Contexte de réalisation :

À partir :

- d'un processus de vente-conseil;
- d'objectifs de vente;
- de la politique interne de service à la clientèle;
- de la Loi sur la protection du consommateur.

À l'aide :

- de documents tels que des circulaires, des catalogues, des guides de procédures, etc.;
- du matériel nécessaire à la facturation et au paiement, tel qu'un lecteur optique, une caisse, un ordinateur, un terminal de paiement, etc.

Éléments de compétence

Critères de performance

Être en mesure de (d') :

2.1 Accueillir la cliente ou le client.

- Utilisation d'une « approche-client » appropriée en ce qui a trait :
 - au délai d'accueil;
 - aux formules d'introduction;
 - à la distance à respecter avec le client;
 - etc.
- Accueil professionnel et engageant.
- Observation attentive du comportement de la cliente ou du client.

2.2 Cerner les besoins de la cliente ou du client.

- Choix judicieux des questions à poser à la cliente ou au client.
- Écoute attentive de la cliente ou du client.
- Évaluation juste du profil de la cliente ou du client.
- Reformulation correcte des besoins de la cliente ou du client.
- Attitude positive, confiante, patiente et empathique.

Compétence 2 : Être capable de conseiller la clientèle pour l'achat de produits et de services (suite)	
Éléments de compétence	Critères de performance
2.3 Présenter des produits ou des services.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Choix de produits ou de services correspondant aux besoins et au profil de la cliente ou du client. ▪ Présentation d'un nombre limité de produits ou de services. ▪ Mise en évidence des caractéristiques, des avantages et des bénéfices des produits ou des services présentés. ▪ Utilisation d'un langage clair et accessible. ▪ Vérification attentive de la compréhension de la cliente ou du client. ▪ Réponse appropriée et honnête aux questions de la cliente ou du client. ▪ Démonstration d'une connaissance approfondie des produits ou des services. ▪ Respect du rythme de la cliente ou du client.
2.4 Surmonter les objections.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Détermination exacte de la nature de l'objection. ▪ Utilisation d'arguments judicieux. ▪ Manifestation de tact et de patience. ▪ Attitude positive, confiante, patiente et empathique.
2.5 Procéder à un calcul approximatif des coûts.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exactitude du calcul des quantités. ▪ Prise en considération des rabais ou des promotions.
2.6 Proposer d'autres produits et services.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Choix judicieux des produits et services complémentaires et supplémentaires. ▪ Prise en considération du profil de la cliente ou du client.

Compétence 2 : Être capable de conseiller la clientèle pour l'achat de produits et de services (suite)	
Éléments de compétence	Critères de performance
2.7 Conclure la vente.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Attitude rassurante à l'égard de la cliente ou du client. ▪ Choix du moment approprié pour conclure la vente. ▪ Explication claire des politiques de retour et de livraison, des recommandations d'utilisation et d'entretien, des garanties, etc.
2.8 Compléter la transaction.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exactitude des données apparaissant sur la facture. ▪ Transactions par carte de crédit conformes aux règles en usage. ▪ Détection des faux billets et des cartes frauduleuses. ▪ Vérification attentive de l'état de la marchandise vendue. ▪ Préparation et emballage appropriés de la marchandise. ▪ Correspondance entre la marchandise emballée et la marchandise payée.
2.9 Remercier la cliente ou le client.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vérification de la satisfaction de la cliente ou du client. ▪ Invitation de la cliente ou du client à revenir.

MÉTIER : Conseillère-vendeuse, conseiller-vendeur

Code CNP : 6421

Compétence 3 : Être capable d'effectuer des opérations liées au service à la clientèle

Contexte de réalisation :

À partir :

- de la politique interne de service à la clientèle;
- de la Loi sur la protection du consommateur.

À l'aide :

- de documents tels que des manuels des fabricants, des factures, des formulaires de plainte, etc.;
- de matériel tel qu'une caisse, un ordinateur, etc.

Éléments de compétence

Critères de performance

Être en mesure de (d') :

3.1 Interagir avec différentes clientèles.

- Adaptation harmonieuse aux différentes clientèles.
- Gestion efficace du stress.
- Démonstration d'entregent et d'intérêt pour la communication interpersonnelle.
- Maintien constant d'une attitude respectueuse et d'écoute de la clientèle.
- Attitude et réactions appropriées face à des clientes ou clients difficiles.
- Établissement d'un lien de confiance avec la clientèle.
- Démonstration de l'importance accordée à la clientèle.

3.2 Fidéliser la clientèle.

- Promotion efficace des moyens de fidélisation.
- Service personnalisé et courtois.
- Justesse de l'information transmise à la clientèle.
- Maintien de relations harmonieuses avec la clientèle.

Compétence 3 : Être capable d'effectuer des opérations liées au service à la clientèle (suite)	
Éléments de compétence	Critères de performance
3.3 Effectuer des remboursements et des échanges.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vérification appropriée des raisons du retour. ▪ Vérification minutieuse de la facture (date et lieu d'achat, prix de l'article). ▪ Vérification attentive et application des clauses de la garantie. ▪ Examen complet de la marchandise retournée et de l'emballage. ▪ Manifestation de politesse et de diplomatie. ▪ Démonstration d'une attitude d'ouverture. ▪ Respect de la confidentialité des renseignements personnels. ▪ Proposition d'autres produits ou services à la cliente ou au client. ▪ Respect des limites du niveau de responsabilité du poste occupé.
3.4 Recevoir les plaintes et assister la clientèle.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Écoute attentive de la cliente ou du client. ▪ Clarification précise de l'objet de la plainte. ▪ Traitement approprié de la plainte. ▪ Attitude calme, empathique et rassurante. ▪ Respect de la clientèle. ▪ Respect des limites du niveau de responsabilité du poste occupé.

MÉTIER : Conseillère-vendeuse, conseiller-vendeur

Code CNP : 6421

Compétence 4 : Être capable d'effectuer des activités liées à la présentation visuelle d'un espace de vente

Contexte de réalisation :

À partir :

- de directives relatives à la présentation visuelle, par exemple un planogramme;
- de la réglementation relative à l'affichage et à l'étiquetage;
- des règles relatives à la santé et à la sécurité au travail.

À l'aide :

- de matériel promotionnel tel que des affiches, des dépliants, etc.;
- du matériel nécessaire à la réalisation de la présentation;
- de l'équipement permettant le déplacement de la marchandise;
- des accessoires de sécurité;
- de la marchandise à disposer.

Éléments de compétence	Critères de performance
Être en mesure de (d') : 4.1 Prendre connaissance des directives liées à la présentation visuelle à réaliser.	<ul style="list-style-type: none">▪ Examen attentif des directives.▪ Interprétation correcte des directives.
4.2 Disposer la marchandise.	<ul style="list-style-type: none">▪ Préparation appropriée de la marchandise.▪ Détermination judicieuse de l'emplacement de la marchandise.▪ Présentation cohérente et attrayante.▪ Fréquence du remplissage des étagères permettant d'éviter les espaces vides.

Compétence 4 : Être capable d'effectuer des activités liées à la présentation visuelle d'un espace de vente (suite)	
Éléments de compétence	Critères de performance
4.3 Disposer les articles en montre et le matériel promotionnel.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Détermination judicieuse de l'emplacement des articles en montre et du matériel promotionnel. ▪ Disposition attrayante des articles en montre et du matériel promotionnel.
4.4 Assurer la propreté et l'ordre de l'espace de vente.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Propreté des lieux en tout temps. ▪ Ordre correct de la marchandise. ▪ Disposition soignée de la marchandise. ▪ Alignement correct des produits.

3.3.2 Description détaillée de la compétence complémentaire

Compétence 5

MÉTIER : Conseillère-vendeuse, conseiller-vendeur

Code CNP : 6421

Compétence 5 : Être capable d'effectuer des opérations liées à l'approvisionnement

Contexte de réalisation :

À partir :

- des règles relatives à la santé et à la sécurité au travail.

À l'aide :

- de documents tels que des factures, des bons de commande, de réception et de transfert, etc.;
- de l'équipement permettant le déplacement de la marchandise;
- des accessoires de sécurité.

Éléments de compétence	Critères de performance
<p>Être en mesure de (d') :</p> <p>5.1 Réceptionner la marchandise.</p>	<ul style="list-style-type: none">▪ Décompte minutieux de la marchandise reçue.▪ Vérification attentive de la concordance entre le bon de commande et la marchandise reçue.▪ Détection des écarts entre la marchandise reçue et la marchandise commandée.▪ Vérification soignée de l'état de la marchandise.▪ Traitement approprié de la marchandise défectueuse.▪ Saisie correcte des données.
<p>5.2 Préparer la marchandise reçue.</p>	<ul style="list-style-type: none">▪ Étiquetage correct de la marchandise.▪ Vérification attentive de la conformité des étiquettes déjà présentes.
<p>5.3 Ranger la marchandise.</p>	<ul style="list-style-type: none">▪ Classement approprié de la marchandise dans l'arrière-boutique.▪ Approvisionnement suffisant des rayons, des étagères, des présentoirs et des vitrines.

Compétence 5 : Être capable d'effectuer des opérations liées à l'approvisionnement (suite)	
Éléments de compétence	Critères de performance
5.4 Assurer une rotation des stocks.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fréquence appropriée de la rotation. ▪ Choix du moment approprié pour le retrait de certains produits saisonniers, périssables ou périmés. ▪ Classement approprié de la marchandise.
5.5 Participer aux inventaires permanents.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Décompte minutieux de la marchandise. ▪ Classement ordonné de la marchandise comptée. ▪ Détection des risques de rupture de stock. ▪ Démonstration d'attention et de minutie.