

## Habilités

L'habileté est le niveau de compétence d'une personne par rapport à un objectif donné. L'habileté peut être une aptitude innée ou développée. La pratique, l'entraînement et l'expérience permettent à la personne d'améliorer ses habiletés.

Tiré de <http://lesdefinitions.fr/habilete#ixzz2WrSEJkq3>



## Les habiletés requises pour exercer le métier de conseillers-vendeurs sont les suivantes :

### Habilités cognitives

#### Mathématiques

Les conseillers doivent connaître les mathématiques commerciales de base pour être capables de calculer les taxes, les escomptes et les rabais. Il doit également faire des évaluations et présenter des soumissions. Il doit être capable d'expliquer les taux de financement et les coûts du crédit.

#### Connaissance des lois

Pour leur travail, les conseillers doivent connaître certains aspects de divers textes de loi. Ils doivent connaître la procédure à suivre en cas de vol à l'étalage ainsi que les règlements concernant l'étiquetage des produits.

#### Communication

La communication est un aspect primordial du travail de conseiller en vente. Il doit constamment communiquer avec ses collègues, son employeur et les clients. Les conseillers vendeurs doivent maîtriser le français écrit pour exercer le métier afin d'être capable de rédiger des rapports, des contrats de vente, des factures, des courriels s'adressant aux clients avec clarté, concision et précision.

#### Anglais

Un anglais fonctionnel est un atout important parce que la clientèle est de plus en plus cosmopolite. Certaines entreprises exigent la connaissance des deux langues officielles.

#### Informatique

Le conseiller doit connaître le fonctionnement d'une caisse informatisée, savoir utiliser un logiciel de prise d'inventaire, développer des habiletés pour consulter et créer des rapports informatisés.

#### Technique de vente et psychologie

La vente ne s'improvise pas; le conseiller doit connaître les techniques qui leur permettront d'exercer son métier. De plus, le conseiller doit être capable d'interpréter les comportements des consommateurs en matière d'achat et de s'adapter aux besoins de clients de culture différente.

### Habilités psychomotrices

#### Exigences physiques

La fonction de conseiller-vendeur requiert l'acquisition des habiletés psychomotrices nécessaires pour opérer une caisse électronique, utiliser une calculatrice, soulever des poids lourds, monter dans une échelle ou un escabeau, rester longtemps en position debout, effectuer des gestes répétitifs, monter des étalages, etc.

## Exigences reliées aux conditions de travail

Les informations présentées dans ce document proviennent du *Rapport d'analyse de situation de travail*<sup>1</sup> produit par le MELS en collaboration avec des spécialistes du marché du travail représentant des entreprises de taille et de nature diversifiées. Nous croyons qu'il est important de vous informer des particularités de ce métier pour vous permettre de faire des choix éclairés selon vos champs d'intérêt et vos aptitudes.



## Vous trouverez dans le tableau ci-dessous les principales exigences reliées aux conditions de travail en vente-conseil.

**Stress** Les principaux facteurs de stress liés au métier sont les difficultés dans les relations avec le client, pour établir un lien, accepter le refus des clients ou pour satisfaire les clients plus exigeants ou agressifs. La fluctuation de la clientèle, file d'attente ou inactivité, est aussi mentionnée comme facteur de stress.

**Formation continue** Le conseiller doit constamment se tenir à jour en suivant l'évolution du marché et les nouvelles tendances et en particulier en participant à des programmes de formation en entreprise ou à l'extérieur du milieu de travail.

**Santé et sécurité** Le conseiller est souvent appelé à manipuler des poids lourds, à rester longtemps en position debout à la caisse ou sur le plancher. Il doit être apte à monter dans des échelles pour atteindre de la marchandise ou pour décorer des vitrines. Il peut également manipuler des produits toxiques. Il peut avoir une surcharge de travail due à des événements spéciaux (inventaires, ventes à rabais, etc.)

## Attitudes

Une attitude se rapporte à une façon ou à une manière de se comporter selon notre état d'esprit dans une situation particulière. Au niveau professionnel, il s'agit des qualités essentielles à l'exercice du métier. Une attitude réfère au **savoir-être**.



## Les participants à l'atelier ont énuméré les principales attitudes que doivent adopter les conseillers vendeurs :

- L'entregent, l'empathie, l'habilité à communiquer;
- La capacité de travailler seul et en équipe;
- La confiance en soi, le contrôle émotionnel, l'initiative, le leadership et l'autonomie;
- La motivation;
- Avoir le souci de présenter une image professionnelle, tant par sa tenue vestimentaire que par son langage et ses manières.

<sup>1</sup> Rapport d'analyse de situation de travail, Conseiller conseiller en vente (1996) MELS.