



Dans la chambre froide,
Philippe Laforêt et ses deux apprentis

"Il faut croire à ce que l'on fait, sinon on n'avance pas"

6h du matin, Philippe Laforêt arrive dans son rayon boucherie, où s'activent déjà ses collaborateurs. Un coup de main pour aider là où il faut, puis ensuite s'occuper des commandes, choisir les promotions ou mettre en avant les produits de saison...

La qualité du boucher de proximité dans l'hypermarché

Auparavant chef boucher dans une autre enseigne de la distribution, Philippe Laforêt a été recruté au Leclerc de Saint Médard en Jalles il y a 6 ans "pour exercer pleinement mon métier de boucher. Ici, on reçoit les carcasses, on les désosse et on les prépare entièrement nous-mêmes. C'est de la viande fraîche, 100% française avec des arrivages tous les jours". Philippe reconnaît qu'il faut de bonnes qualités physiques pour exercer ce métier, entre les levers très matinaux, les chambres froides, les carcasses à porter, mais comme partout, "il faut aimer ça, sinon, ce n'est pas la peine".

Priorité à l'hygiène et la sécurité

A sa grande joie, deux apprentis sont en cours de formation et il va en intégrer une troisième cet

été. Premières règles dispensées à ces jeunes par Cédric, son adjoint plus spécialement chargé de leur formation : l'hygiène, toujours et encore, et la sécurité. Quand on voit la taille des couteaux qu'ils manient, il vaut mieux s'en servir avec

« Un apprenti peut vraiment évoluer et accéder à des responsabilités »

prudence ! "Ici, nous débitons beaucoup de viande, et les apprentis travaillent comme les autres."

C'est intéressant pour eux car ils ont vraiment l'occasion de pratiquer. Ils ont aussi la chance de participer à de nombreuses formations internes. "Avec des évolutions possibles pour ces jeunes, chefs de rayon un jour peut-être ? Philippe Laforêt en tout cas, en est persuadé : ils iront loin !

LE MÉTIER

Description

Le boucher ou « préparateur en produits carnés » est le grand spécialiste de la préparation et de la vente de la viande. Il est en relation constante avec les fournisseurs et avec la clientèle. Il peut travailler sur les marchés, dans une boutique, dans une entreprise industrielle ou de plus en plus, dans les grandes surfaces. Il se procure des carcasses, patiente le temps de maturation qui est spécifique à chaque race ; puis il découpe, désosse, retire les nerfs et dégraisse en chambre froide, dans le « laboratoire ». Il dispose d'une table et de matériaux adaptés (couteaux, hachoirs, couperets). Certaines grandes boucheries disposent d'outils de découpe automatique mais elles ne sont pas majoritaires. C'est un commerçant, il sait présenter la viande pour mieux la vendre. Il donne des conseils sur la préparation d'un plat, il indique les temps de cuisson ou fournit des recettes. Il prépare également lui-même des plats comme des paupiettes de veau, des volailles farcies ou des brochettes. Il peut proposer de la charcuterie fine, des pâtés « maison » ou même des produits non carnés : chips, conserves pour accompagner les viandes et ainsi donner des idées aux clients.

Qualités et compétences

Le boucher doit connaître parfaitement l'anatomie animale pour choisir les bons morceaux. Il est adroit car la découpe est un acte minutieux et parfois dangereux, qui demande une grande précision. Il sait ficeler un rôti en quelques secondes. L'hygiène et les normes de sécurité alimentaires sont sa principale préoccupation.

Perspectives et évolution

Avec de l'expérience et de bonnes connaissances en gestion, le boucher pourra reprendre ou créer une entreprise pour travailler à son compte. En grande distribution ou dans l'industrie agroalimentaire, il pourra prétendre au poste de responsable d'équipe et ainsi occuper une fonction d'encadrement.

PARCOURS DE FORMATION

Le CAP Boucher reste le principal diplôme pour exercer la profession. Le BEP Alimentation, moins fréquemment que le CAP Boucher, permet d'accéder à la Mention Complémentaire (MC) Employé traiteur et au BAC Pro Métiers de l'alimentation. Le BP Boucher, accessible après le BEP ou le CAP, permet d'obtenir un diplôme de même niveau que le BAC Pro et de développer des compétences en gestion. Les Certificats de Qualification Professionnelle (CQP Technicien boucher et Assistant de chef d'entreprise de boucherie) se préparent en entreprise.

Parcours de formation en région

- CAP Boucher
- BEP Alimentation, dominante préparateur en produits carnés
- Brevet Professionnel Boucher
- CQP Assistant de chef d'entreprise de boucherie, option boucherie
- CQP Technicien Boucher.

COMMERCE ET DISTRIBUTION

POUR EN SAVOIR PLUS

Confédération Française de la Boucherie, Boucherie-charcuterie, Traiteurs
01 40 53 47 50
www.boucherie-france.org



Une dernière retouche, et le brushing sera parfait.

“Je suis contente d’aller travailler tous les matins”

Quand elle empoigne sa brosse et le sèche-cheveux, on sent que la motivation de Claire Celton n’a rien à envier à celle de sa patronne. Un dynamisme qui décoiffe !

Un sens aigu du contact

C’est un salon de coiffure à taille humaine, niché dans une petite rue de Mérignac. Chez Maxence

“C’est à nous de comprendre le rêve d’une cliente”

Coiffure, Fabienne, la patronne, et Claire, son employée depuis deux ans, accueillent la cliente, la mettent à l’aise, et prennent le temps. “C’est ce côté relationnel que j’apprécie dans mon métier” reconnaît Claire. “La cliente nous parle, souvent nous confie des choses. Mais elle a aussi une envie, un rêve par rapport à sa coiffure et c’est à nous de le comprendre, de le traduire. Dans un salon comme celui-là, il y a un vrai accompagnement du client. Nous prenons le temps d’examiner les cheveux, la morphologie, c’est de l’artisanat”.

Un métier en constante évolution

Titulaire d’un CAP et BP de coiffure, Claire aime la nouveauté. “Il faut faire des formations au moins une fois par an. Notre métier bouge sans arrêt : les techniques, les produits, les tendances... cela donne des impulsions ! Les fabricants passent aussi régulièrement pour nous former sur leurs dernières nouveautés”. En guise de nouveauté, Claire va bientôt être servie : Fabienne va s’absenter très prochainement pour cause d’heureux évènement et va lui laisser la responsabilité du salon pendant quelques semaines... Un challenge qu’elle aborde avec enthousiasme.

PARCOURS DE FORMATION

Cet emploi est accessible avec un CAP Coiffure. La formation par la voie de l’apprentissage reste la plus répandue dans la profession. Le CAP Perruquier permet de se spécialiser dans la fabrication et la pose de perruques en cheveux naturels ou synthétiques. Les Mentions Complémentaires (MC) Coloriste permanentiste et Styliste visagiste forment à des spécialisations reconnues. Leurs titulaires exercent leurs activités dans les salons de coiffure ou dans les entreprises de production et de distribution de produits capillaires. Le BP Coiffure atteste l’acquisition d’une haute qualification dans l’exercice de cette activité professionnelle. Il est obligatoire pour pouvoir ouvrir un salon. Deux options sont proposées : styliste-

visagiste et coloriste-permanentiste. Ce BP permet de devenir chef d’entreprise ou d’accéder à des postes d’encadrement (responsable de salon) ou de formation (formateur/trice).

Parcours de formation en région

- CAP Coiffure
- MC Styliste visagiste
- MC Coloriste permanentiste
- Brevet Professionnel Coiffure option Styliste visagiste
- Brevet Professionnel Coiffure option Coloriste permanentiste.

LE MÉTIER

Description

Le coiffeur est le spécialiste du cheveu et de l’esthétique du visage. Il commence par observer et écouter attentivement le client pour comprendre ses attentes et lui proposer la coiffure la plus adaptée. Il colore, lave, coupe, coiffe, permanente ou défrise les cheveux puis les sèche en faisant généralement un brushing. Pour cela il maîtrise l’ensemble des techniques (mise en plis, mèches, coiffure, chignons, pose de postiche) et des produits. Il travaille généralement dans un salon de coiffure et dans la très grande majorité des cas, en équipe. Mais de plus en plus de coiffeurs préfèrent aller à domicile. D’autres encore travaillent dans des hôtels ou des hôpitaux. En salon, les différents coiffeurs se répartissent les tâches : l’apprenti coiffeur est souvent chargé du bac (pour faire les shampoings), ensuite, la répartition peut se faire selon les spécialités de chacun (coupe, couleur, permanente...) ou en fonction des affinités avec les clients. De plus en plus de coiffeurs vendent produits cosmétiques, bijoux et services du type maquillage ou manucure.

Qualités et compétences

Le sens de l’esthétique et une grande dextérité sont les principales qualités que doit posséder un bon coiffeur. Il est aimable, attentif et apprécie le contact humain. Il maîtrise parfaitement les propriétés des produits de traitement du cheveu.

Perspectives et évolution

Un coiffeur expérimenté pourra, s’il possède de bonnes capacités de gestion, ouvrir son propre salon.

POUR EN SAVOIR PLUS

Fédération Nationale de la Coiffure Française (FNC)
01 42 61 53 24 - www.fnc.fr

Organisation Nationale de la Coiffure Française
01 40 18 33 83



Le téléphone, outil privilégié de **Fabienne Martens** pour garder le contact !

"Je ne m'ennuie jamais !"

À sa façon de vous accueillir, on sent bien que Fabienne a le sens du contact. Portrait d'une jeune femme épanouie et passionnée.

Installer et entretenir la confiance

« C'est un métier où il faut avoir envie d'aller vers les autres »

Une première expérience de téléprospection il y a 10 ans lui donne le goût du démarchage, mais la laisse un peu sur sa faim :

"J'en avais assez de prendre les rendez-vous pour les autres, je souhaitais moi aussi aller voir les clients et mener une action commerciale aboutie". Fabienne reprend donc ses études et passe un DUT Techniques de Commercialisation. Embauchée comme assistante chez AFIB, organisme de formation spécialisé dans l'informatique et la bureautique, elle est désormais conseillère commerciale. Prospector, prendre les rendez-vous par téléphone, démarcher les entreprises en

direct constituent une grande part de son travail. "Mais je m'occupe aussi de faire l'offre commerciale, de la présenter et de la négocier. Dans toutes ces étapes, l'important est de créer une relation de confiance avec mes interlocuteurs".

Un challenge de chaque instant

Cette confiance se crée au fil des contacts mais demande à toujours être entretenue. "C'est un métier très relationnel, il faut écouter l'autre, c'est ce qui me plaît" reconnaît Fabienne. Avoir le sens du contact, et aussi de la ténacité, les propositions étant parfois longues à aboutir. "Chaque prospection est un challenge, mais c'est très gratifiant lorsqu'on réussit, on récolte vraiment le fruit de son travail." Et une expérience en amenant une autre, Fabienne souhaiterait maintenant reprendre une formation pour devenir manager commercial.

PARCOURS DE FORMATION

Le niveau BAC+2 est privilégié mais des débouchés existent pour les titulaires de BAC Pro Vente. Cependant ce BAC Pro forme surtout des vendeurs. Les employeurs apprécient ainsi particulièrement les titulaires de BTS (BTS Négociation et relation client, BTS Technico-commercial) et de DUT, diplômes accessibles après un BAC Techno ou général. De nombreuses écoles, dépendantes des chambres de commerce et d'industrie, et des instituts de force de vente proposent des formations de technicien ou d'ingénieur technico-commercial (du BAC+2 au BAC+4). Plusieurs licences professionnelles dans les domaines du commerce et de la vente offrent des spécialités par domaine (agroalimentaire, industrie...) sur des produits plus techniques. Les diplômes des écoles de commerce et de gestion (BAC+ 4 et BAC+ 5) permettent d'accéder rapidement à des fonctions d'encadrement.

Parcours de formation en région

- BAC Pro Vente (Prospection-Négociation-Suivi de Clientèle)
- BTS Technico-commercial option bois et dérivés
- BTSA Technico-commercial, spécialité : vins et spiritueux
- BTS Technico-commercial, spécialité : équipements et systèmes
- DUT Techniques de commercialisation.

COMMERCE ET DISTRIBUTION

LE MÉTIER

Description

Le commercial est chargé de développer les ventes de son entreprise en respectant la politique commerciale mise en place. Il dispose généralement d'un portefeuille de clients situés sur une zone géographique plus ou moins étendue. Il établit un plan de prospection (déplacements physiques, échanges téléphoniques, mailing...) qui doit lui permettre d'atteindre les objectifs qui sont fixés par son supérieur hiérarchique. Il utilise des techniques de vente. Il commence par poser des questions pour déterminer les besoins du client et comprendre quel sera le produit le plus adapté à lui proposer. Il lui explique ensuite pourquoi tel produit ou service répond à ses besoins en développant un argumentaire précis. Le commercial est souvent en déplacement car dans la plupart des cas il doit augmenter son portefeuille avec de nouveaux clients, réaliser des ventes mais aussi assurer le suivi commercial et administratif de son secteur.

Qualités et compétences

Autonomie et combativité sont les deux principales qualités d'un commercial pour pouvoir faire face à la concurrence des autres entreprises du secteur. Il doit être convaincant et rassurant pour obtenir la confiance du client. Un goût prononcé pour le contact avec les autres et pour la compétition est nécessaire pour évoluer rapidement dans la profession. Le commercial doit sans cesse prouver qu'il est le plus performant.

Perspectives et évolution

Avec une rémunération constituée le plus souvent d'un « fixe + commissions », il est possible pour un bon commercial, même débutant, d'augmenter régulièrement ses revenus. Avec de l'expérience, il peut devenir animateur d'une équipe et ainsi endosser de nouvelles responsabilités. Il pourra ensuite être nommé responsable régional et se verra confier un secteur géographique beaucoup plus large, sur lequel plusieurs attachés commerciaux se répartiront l'ensemble des clients.

POUR EN SAVOIR PLUS

Dirigeants Commerciaux de France,
05 56 44 88 41 - 06 81 11 87 33
www.dcf-france.fr



Jérôme Bringas,
au siège des assurances Axa pour
la région sud-ouest, à Mérignac.

LE MÉTIER

Description

Le Conseiller en assurance est le professionnel des produits d'assurance. Son rôle est de recommander et de vendre divers produits aux particuliers ou aux professionnels, généralement sur un secteur géographique déterminé. Il commence par organiser son travail selon un plan précis de prospection, qui comporte de la visite à domicile, de la vente par téléphone ou de l'accueil de clients à l'agence. Il utilise des techniques de vente classiques pour détecter les besoins des éventuels contractants et les convaincre de souscrire à tel ou tel produit. Une fois les contrats signés, il en réalise le suivi en proposant notamment de nouveaux produits à l'ensemble de son portefeuille de clients. Il est également chargé d'instruire les dossiers de contrat et d'indemniser en cas de sinistre. Il doit suivre la politique commerciale de son entreprise et remplir des objectifs de vente qui sont généralement mensuels s'il est salarié.

Qualités et compétences

Le conseiller en assurance doit posséder de bonnes connaissances en droit, gestion et fiscalité. Il faut qu'il ait un bon sens relationnel car il doit créer un échange basé sur la confiance avec les clients. Pour convaincre, il doit savoir écouter quels sont les besoins. Le travail du conseiller en assurance est difficile puisqu'il vend des produits immatériels sur la base de risques éventuels que beaucoup n'imaginent pas réellement se produire.

Perspectives et évolution

Avec une bonne connaissance des produits et des clients, un bon conseiller en assurance, qui a prouvé sa capacité à atteindre les objectifs commerciaux, pourra envisager une évolution dans le management de vente, la formation ou le marketing opérationnel.

"Commercial né"

En 6 ans chez Axa, Jérôme est passé de chargé de clientèle débutant à attaché principal, soit l'animation de 5 personnes. Et il ne s'est pas fixé de limites...

Premier diplômé en alternance

En 2002, après un BTS Force de vente, Jérôme fait partie de la première promotion en alternance du sud-ouest pour le titre de Conseiller en Assurance et en Epargne sous l'autorité de l'Association pour l'Enseignement de l'Assurance. Intégré chez Axa, il assoit progressivement sa connaissance du terrain jusqu'à son recrutement en CDI en 2003, comme chargé de clientèle débutant. *"Je me suis spécialisé dans le patrimoine et j'ai développé mon portefeuille clients sur toute la gamme des produits de la banque et de l'assurance"*. Pendant deux ans, comme les autres débutants, il est commissionné dès la première affaire. *"Un bon chargé de clientèle débutant peut gagner de 1800 à 2000 €"*.

Un bon chargé de clientèle débutant peut gagner de 1800 à 2000 €

Commerce et conseil

Débutant, Jérôme le reste deux ans, avant de passer confirmé, puis responsable de clientèle au vu de ses 500 clients. *"Le chargé de clientèle conquiert de*

nouveaux clients en passant des appels, par le bouche-à-oreille, ou via la méthode de prospection maison". L'autonomie qui lui est accordée dans la gestion de son travail est précieuse. *"Il faut être besogneux et développer tout le temps"*. Jérôme conçoit son métier comme un échange reposant sur la confiance. *"J'ai beaucoup de satisfaction à rencontrer les clients. Leur reconnaissance est énorme lorsque on est de bon conseil"*. La recette a payé côté rémunération et aussi promotion : Jérôme est, à 26 ans, attaché principal.

PARCOURS DE FORMATION

Le poste de Conseiller en assurance est généralement accessible à partir d'une formation de niveau BAC+2, le plus souvent spécialisée en assurance ou finance. Les titulaires du BTS Assurance, du DUT Carrières juridiques ou du DEUST Commercialisation des produits financiers option banque et assurance s'insèrent rapidement dans la vie active. Il est possible d'accéder au métier avec un BTS ou un DUT spécialisés en techniques de commercialisation (BTS Management des unités commerciales, BTS Négociation et relation client ou DUT Techniques de commercialisation), complétés par une formation au sein de l'entreprise. Un diplôme de niveau BAC+ 4 ou 5 peut être nécessaire (Diplôme d'École de Commerce, Ecole Nationale d'Assurances, Licences Professionnelles et Masters Professionnels en droit des assurances) pour la gestion de contrats spécifiques (risque industriel par exemple).

COMMERCE ET DISTRIBUTION

Parcours de formation en région

- Brevet Professionnel Assurances
- DUT Techniques de commercialisation
- BTS Management des unités commerciales
- BTS Négociation et relation client
- Master Professionnel Droit et Science Politique, mention Entreprise et droit des affaires, spécialité Droit et pratique de l'assurance

POUR EN SAVOIR PLUS

Syndicat d'Aquitaine et des Charentes des Courtiers d'Assurances 05 56 00 68 54

Fédération Nationale des Agents Généraux d'Assurances (AGEA)
01 44 01 18 00 - www.agea.fr

Fédération Française des Courtiers d'Assurances et de Réassurances (FFCA) 01 48 74 19 12 - www.ffca.fr

Fédération Française des Sociétés d'Assurances (FFSA) 01 42 47 90 00
www.ffsa.fr/metiersassurance



Christian Chiron,
avec sa dernière création :
le fraiser des îles !

“Ce rayon, c'est comme ma petite entreprise”

Bienvenue aux pays des gourmands et des artistes avec Christian Chiron, chef pâtissier !

En totale autonomie

Christian Chiron aurait dû prendre sa retraite cette année, mais il a re-signé pour 2 ans... “Trop passionné” dit-il lui-même en riant ! Chef pâtissier au Leclerc de St Médard en Jalles depuis 22 ans, il dirige un rayon boulangerie-pâtisserie de 29 personnes “dans une liberté totale : je choisis moi-même mes fournisseurs, le matériel, les produits. Nous sommes responsables de A à Z, du chiffre d'affaires, et de la gestion totale du rayon jusqu'au produit fini. Nous travaillons tout avec des méthodes artisanales, sur place, mais avec des règles d'hygiène irréprochables”.

“Un pâtissier, c'est un artiste”

Place à la création !

Ce qu'aime avant tout Christian, c'est inventer de nouveaux gâteaux. Il n'est pas rare qu'il s'enferme avec 3 ou 4 collaborateurs dans son laboratoire l'après-midi pour tester et imaginer des recettes inédites. Arrivent alors en rayon, pour la plus grande satisfaction des clients, car insiste Christian “nous sommes là pour faire plaisir !”, crêpier, médocain, duo caramel-poire et autres délices sortis de l'imagination des pâtissiers et parfois adaptés à l'actualité : terrain de rugby de foot ou de basket. “Nous travaillons tous les thèmes : certains clients m'apportent la photo de leur maison ou piscine, et nous les reproduisons en gâteaux ! Un pâtissier, c'est un artiste. Le goût est important mais aussi la présentation : c'est l'œil qui achète...”

PARCOURS DE FORMATION

La formation en apprentissage est très appréciée par les employeurs et demeure la voie d'accès principale au métier. Le métier de pâtissier est accessible avec un CAP Pâtissier glacier chocolatier confiseur ou un BEP Alimentation dominante pâtisserie. La Mention Complémentaire (MC) Pâtisserie, glacerie, chocolaterie, confiserie spécialisées permet de se spécialiser après le CAP ou le BEP. Le BAC Pro Métiers de l'alimentation option pâtisserie, complété d'une expérience professionnelle, permet à ses titulaires de devenir chef de fabrication dans la restauration, les pâtisseries artisanales ou industrielles... La double compétence en boulangerie et pâtisserie constitue un atout supplémentaire. Le recrutement et l'évolution dépendent beaucoup de l'expérience.

COMMERCE ET DISTRIBUTION

Parcours de formation en région

- BEP Alimentation, option Pâtissier-Glacier-Chocolatier-Confiseur
- MC Pâtisserie, Glacerie, Chocolaterie, Confiseries Spécialisées
- MC Pâtisserie boulangère
- BAC Pro Métiers de l'alimentation

Confédération Nationale de la Pâtisserie, Confiserie, Glacerie et Chocolaterie de France

01 40 89 96 70

www.confederationdelapatisserie.com

LE MÉTIER

Description

Le pâtissier est le spécialiste des recettes sucrées : desserts, viennoiseries, entremets, petits fours, chocolats, confiseries, glaces... Dans son laboratoire équipé de divers instruments et appareils (plans de travail, fours, chambres de fermentation et de réfrigération), il assure la confection de ces produits, en dosant chaque ingrédient avec précision. Il prépare les différentes pâtes, réalise les garnitures et les mousses. Il cuit ensuite les pâtisseries avant d'opérer leur décoration finale : formes en sucre, nappage, glaçage... La recherche du plaisir des clients est à la base de son activité. Ainsi, ses pâtisseries doivent réunir différentes qualités sensorielles, pour satisfaire le palais et les yeux des gourmands : goût, texture, couleur, parfum, esthétique... Le pâtissier peut être salarié d'un artisan-commerçant, travailler chez un traiteur, dans un restaurant, un hôtel, une grande surface ou un fabricant industriel. Il étend parfois son activité aux produits salés à base de pâte : quiches, pizzas...

Qualités et compétences

Fin gourmet, le pâtissier doit savoir innover régulièrement. Il doit faire preuve de rigueur, de minutie et avoir un certain sens artistique. Résistance physique et motivation lui permettront de supporter un travail particulièrement matinal et débordant parfois sur les week-ends et les jours fériés.

Perspectives et évolution

Les pâtissiers sont très recherchés. Si la plupart des offres proviennent de l'artisanat, la grande distribution, l'industrie et la restauration présentent également de nombreuses opportunités d'emploi. Le pâtissier peut évoluer vers un poste d'encadrement : chef de partie, chef de rayon en grande surface, responsable de laboratoire... Il peut se spécialiser dans une gamme de produits (chocolats, glaces...) ou devenir traiteur spécialisé. Il peut enfin envisager de s'installer à son compte.

POUR EN SAVOIR PLUS

Confédération des Chocolatiers et des Confiseurs de France

01 42 85 18 20 - www.chocolatiers.fr

Confédération Nationale de la Boulangerie-Pâtisserie Française

01 53 70 16 25 - www.boulangerie.org

Fédération des Entreprises de Boulangerie et Pâtisserie Françaises (FEBPF)

01 53 20 38 88 - www.febpf.fr