

## Pourquoi le commerce de détail?

### Le secteur vous convient-il?

Le secteur du commerce de détail désigne les entreprises qui vendent principalement des marchandises au public (par opposition aux entreprises ou au gouvernement). Les supermarchés, les marchands de journaux, les fleuristes, les pharmacies, les stations-service et les grands magasins sont des exemples de commerces de détail.



#### 1. Stabilité financière

Le commerce de détail est l'un des rares secteurs à connaître une croissance continue chaque année. Au cours des 5 prochaines années, ce secteur aura besoin de 55 000 employés supplémentaires. Un employé à temps plein gagne en moyenne \$800 par semaine. Vous pouvez planifier votre budget selon le nombre d'heures que vous souhaitez travailler chaque semaine.



#### 2. Heures de travail flexibles

Le commerce de détail propose des horaires flexibles en semaine et le week-end. Vous pouvez donc travailler aux heures qui vous conviennent. Vous pouvez continuer de vous consacrer à vos objectifs personnels, pour étudier ou passer du temps avec votre famille par exemple.



#### 3. Compétences requises

Le commerce de détail est l'un des rares secteurs à offrir du travail aux débutants. Il y a donc moins d'obstacles et les compétences en communication et résolution de problèmes sont ce qui compte. Tous ceux qui ont une **bonne attitude** ont leur chance dans ce secteur!



#### 4. Choses à envisager

**Les attentes et les compétences nécessaires pour réussir dans le secteur du commerce de détail:**

**Caractère sociable:** Il est important de s'engager auprès des clients et d'interagir activement avec eux, et de savoir bien communiquer.

**Satisfaction du client:** Il est essentiel que les clients se sentent importants et contents!

**Un environnement au rythme rapide:** Savoir faire plusieurs choses à la fois tout en offrant le meilleur service à la clientèle est parfois difficile.

**Progression de carrière:** Les gens commencent souvent par occuper des postes de débutants. Avec une formation et beaucoup de travail, ils peuvent accéder à des postes de direction.



#### 5. Par où commencer

##### Demandez-vous:

- Aimez-vous aider les gens?
- Êtes-vous doué(e) pour parler aux gens et résoudre des problèmes?
- Faites-vous attention aux petits détails?
- Savez-vous écouter?

**Autant de choses qu'il faut tenir en compte si vous envisagez de travailler dans ce secteur.**





## Manque d'expérience

Trouver un premier emploi peut s'avérer difficile car la plupart des employeurs demandent une expérience locale. Le commerce de détail est l'un des rares secteurs où les qualités personnelles sont très appréciées! Ces qualités personnelles peuvent inclure le sens du travail en équipe, le sens de l'organisation, le souci du détail et les compétences en communication.



## Le service clientèle, c'est quoi?

Nous sommes tous des clients, et nous savons donc quel service nous voulons recevoir lorsque nous allons dans les magasins. N'oubliez pas que le service clientèle consiste à assurer la satisfaction des clients. Si vous aimez rendre service aux gens, c'est un bon premier emploi avec de bonnes perspectives de carrière.



## Manque de confiance en anglais?

Pour de nombreux immigrants et réfugiés, le manque de confiance en anglais est souvent la raison pour laquelle ils n'envisagent pas de travailler dans le commerce de détail. Il y a tellement de rôles différents, comme celui d'assistant personnel. Dans ce cas, vous ne parlez pas directement au client, mais vous remplissez ses commandes en ligne. Vous devez quand même choisir les produits qui lui plairont. C'est un bon travail de débutant qui vous permet de vous familiariser avec les produits, avec l'entreprise, et de savoir comment répondre aux attentes des clients.



## Heures de travail

Le secteur du commerce de détail vous permet de concilier vie professionnelle et vie privée. De nombreux détaillants travaillent 7 jours sur 7 et certains 24 heures sur 24. Vous pouvez choisir de travailler 15 heures par semaine ou à temps plein afin de pouvoir vous consacrer à d'autres activités. Afin d'augmenter vos chances d'embauche, vous devez être disponible pour travailler lorsque les clients ont le plus besoin de vous.



## Restrictions liées à la manipulation des denrées alimentaires

Dans certains emplois du commerce de détail, il faut parfois manipuler de l'alcool ou des aliments comme des produits à base de porc. Il s'agit d'un choix personnel et de nombreux employeurs acceptent que les employés utilisent des gants. Il peut être difficile d'éviter le contact avec ces produits dans les supermarchés ou les magasins de proximité. C'est donc quelque chose dont il faut tenir compte.



## Compétences numériques dans le commerce de détail

Aujourd'hui, tous les emplois nécessitent des compétences numériques de base. Il peut s'agir de prendre des commandes, rechercher des informations sur des produits ou même remplir vos feuilles de temps sur une appli. Ne vous inquiétez pas, c'est quelque chose que vous pouvez apprendre. Vous pouvez apprendre sur le tas à utiliser des technologies spécifiques au lieu de travail.



## Le travail dans le commerce de détail est-il physique?

Oui, la plupart du temps, vous devez rester debout pendant de longues périodes. Certains emplois comportent des tâches de manutention manuelle, soulever des cartons et réapprovisionner des rayons par exemple. Il faut parfois utiliser des échelles, mais dans votre formation préparatoire, vous apprendrez comment assurer votre sécurité et celle des autres sur votre lieu de travail. Le fait d'être debout toute la journée peut être fatigant, c'est pourquoi il existe des règles concernant le nombre maximal d'heures de travail par équipe. Cela signifie également que ce secteur accueille des personnes de tous les âges, à condition que leur condition physique soit assez bonne.



## Je porte un hijab, puis-je travailler dans le commerce de détail?

Bien sûr. Les employeurs accueillent la diversité. Ils soutiennent les membres de l'équipe dans l'expression de leurs convictions religieuses et culturelles. Dans certains postes, les vêtements amples doivent être fixés pour éviter les accidents avec les machines. Les employeurs vous aideront à trouver une solution.



## Les lieux de travail soutiennent-ils nos coutumes religieuses?

Oui. La plupart des lieux de travail offrent un accès à des salles de prière et peuvent être flexibles en ce qui concerne les horaires de travail afin de respecter les heures de prière.



## Est-ce que je bénéficie d'un soutien au travail?

Oui, la plupart des entreprises ont leurs propres méthodes de travail et vous serez donc formé(e) sur le tas. Dans certains lieux de travail, vous devrez peut-être travailler en équipe, seul(e) ou sans la présence d'un responsable. Vous parviendrez à travailler de manière autonome au fur et à mesure que vous gagnerez en assurance et que vous obtiendrez de l'expérience sur le terrain.

**L'essentiel pour n'importe quel travail est de savoir à qui demander de l'aide et à qui s'adresser en cas de besoin.**

# Voici les faits

## Saviez-vous que le commerce de détail joue un rôle important en Australie ?

C'est le deuxième secteur d'emploi du pays. Avec environ 1,4 million d'employés, le commerce de détail est un secteur en pleine croissance. On s'attend à ce qu'il embauche 55 000 personnes de plus au cours des 5 prochaines années.<sup>1</sup>

Un emploi dans le commerce de détail peut être excellent pour vous. Il vous offre une stabilité financière, des horaires flexibles et un bon salaire.

Si vous avez plus de 18 ans, vous pouvez gagner environ \$800 par semaine<sup>2</sup>. Et si vous travaillez le week-end ou à des heures non traditionnelles, vous pouvez gagner davantage. Ce qui est formidable avec le commerce de détail, c'est qu'il couvre de nombreux secteurs différents. Ainsi, si vous avez un passe-temps ou un intérêt particulier, vous pouvez trouver un emploi dans le commerce de détail qui vous permettra d'élargir votre intérêt et vos aspirations.

L'avantage, c'est que vous n'avez pas besoin d'un diplôme universitaire ou d'une qualification particulière pour commencer à travailler dans le commerce de détail. Cela signifie que vous pouvez trouver un emploi qui vous convient et qui correspond à vos intérêts sans trop de difficultés.

Un peu plus de la moitié (50,2 %) des employés travaillent à temps plein, jusqu'à 36 heures par semaine<sup>3</sup>. Des parcours de carrière permettent d'accéder à des postes de direction. Ainsi qu'à des étapes intermédiaires comme celles de chef d'équipe et de directeur adjoint. De nombreux employeurs proposent également des formations qui peuvent contribuer à votre développement personnel et professionnel.

## Les emplois disponibles

Les supermarchés et les épiceries constituent le secteur le plus important du commerce de détail, employant un peu moins d'un quart des travailleurs (24,3%)<sup>4</sup>. D'autres commerces de détail par secteur :

- Mode et chaussures
- Pharmacie
- quincaillerie et fournitures de jardin
- Grandes surfaces
- Coiffure et beauté
- Automobiles et véhicules motorisés
- Électroménager
- et bien plus.

## Emplois de débutant dans le commerce de détail ne nécessitant pas de qualification.

Dans le commerce de détail, la plupart des postes exigent que vous travailliez dans différents secteurs du magasin ; voici des tâches et des rôles courants que vous trouverez probablement dans le commerce de détail.



Vendeurs et vendeuses	Opérateurs de caisse et caissiers/caissières	Employés de rayon et acheteurs personnels
<p>Les vendeurs et les vendeuses jouent un rôle important dans la croissance d'une entreprise. Ils sont chargés d'établir et de maintenir des relations avec les clients. Vous abordez votre travail avec positivité et vous aimez un environnement au rythme soutenu? Le travail de vendeur ou de vendeuse pourrait vous convenir. Parmi les tâches d'un vendeur ou d'une vendeuse:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Comprendre les besoins des clients et les conseiller sur les produits appropriés</li><li>• Montrer aux clients différents articles et différents services (démonstrations)</li><li>• Vendre de la nourriture et des boissons aux clients</li><li>• Accepter le paiement d'articles et de services par divers moyens de paiement.</li><li>• Contribuer à la gestion continue des stocks. Il peut s'agir d'inventaires de produits et de participation à des inventaires de stocks</li><li>• Mise en rayon et présentation des produits à vendre et emballage des produits vendus.</li></ul>	<p>C'est un emploi idéal pour ceux qui aiment vraiment parler aux gens. Les caissiers et caissières travaillent généralement dans des magasins, des supermarchés et des lieux de restauration. Il faut aussi être attentif aux détails pour prendre les commandes et rendre la monnaie ou pour traiter les paiements sans espèces.</p> <p>Parmi les tâches d'un caissier ou d'une caissière:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Accueillir et aider les clients</li><li>• Scanner les articles et les mettre dans des sacs</li><li>• Traiter les transactions en espèces et les paiements par carte</li><li>• Répondre aux questions des clients</li><li>• Prendre des commandes et utiliser des terminaux d'ordinateur et des systèmes de point de vente.</li></ul>	<p>Les employés de rayon et les acheteurs personnels sont aujourd'hui très recherchés dans le secteur du commerce de détail. En effet, de nombreux clients profitent des achats en ligne. Ce rôle exige une attention particulière aux détails. Il est possible que vous ayez moins de contacts avec les clients. Vous pouvez vous concentrer sur la présentation des produits ou sur la préparation et l'emballage des commandes en ligne. Il s'agit d'un excellent point de départ pour les personnes qui envisagent le commerce de détail comme premier emploi et qui souhaitent acquérir de l'assurance.</p> <p>Parmi les tâches d'un acheteur personnel:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Débarrasser les livraisons et vérifier que tous les articles ont été reçus</li><li>• Placer les produits de manière ordonnée sur les rayons ou les présentoirs</li><li>• Garder les rayons remplis de produits de bonne qualité, non endommagés et non périmés</li><li>• Préparer et emballer les commandes en ligne des clients.</li></ul>

<sup>1</sup> <https://www.retail.org.au/retailsightsreport/retailasacareer>

<sup>2</sup> <https://labourmarketinsights.gov.au/industries/industry-details?industryCode=G>

<sup>3</sup> Full-time employees -Fair Work Ombudsman

<sup>4</sup> <https://labourmarketinsights.gov.au/industries/industry-details?industryCode=G>

# Voici les faits

## Les choses à prendre en considération pour travailler dans le commerce de détail

Le commerce de détail est l'un des secteurs les plus stables d'Australie en matière d'emploi. Il propose de nombreux postes dans différents secteurs. L'expérience d'achat est essentielle pour le secteur du commerce de détail. Nous vous présentons ci-dessous un résumé de certains des avantages, des défis et des opportunités. Cela vous aidera à commencer à envisager une carrière dans le commerce de détail.

Avantages	Défis	Opportunités
<ul style="list-style-type: none"><li>Le secteur connaît un taux de croissance important et il y a donc beaucoup d'emplois disponibles.</li><li>Ces postes offrent des horaires et des quarts de travail flexibles qui peuvent correspondre à votre emploi du temps.</li><li>Pour ceux qui sont énergiques, passionnés, et qui aiment rencontrer des gens, ce type d'emploi est idéal.</li><li>Dans le secteur, de nombreux postes sont disponibles en ligne et sur les plateformes de médias sociaux.</li><li>Vous n'avez pas besoin de qualifications ou d'expérience formelles. Vous pouvez toujours obtenir un poste de débutant dans le commerce de détail.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Lorsque vous commencez comme débutant, vous pouvez être amené à travailler à des heures différentes (travail posté), ce qui complique l'organisation de votre temps.</li><li>De nombreuses personnes choisissent des contrats occasionnels car le salaire horaire est plus élevé. Cependant, cela signifie que vous ne savez pas toujours le nombre d'heures que vous travaillerez par semaine, et il est plus difficile de prévoir à l'avance et d'établir un budget.</li><li>C'est un secteur dans lequel il faut travailler vite. Vous avez souvent de nombreuses tâches à accomplir tout en veillant à ce que tous les clients soient satisfaits. Il faut être capable de mener plusieurs choses de front.</li><li>Les compétences en matière de communication ne sont pas le point fort de tout le monde. Cela peut conduire à des situations stressantes lorsqu'on a affaire à des clients mécontents.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Les gens travaillent tout le temps dans ce secteur, ce qui permet d'avoir un emploi tout au long de l'année.</li><li>Ce secteur change constamment. Les possibilités de promotion sont donc plus nombreuses et plus rapides que dans d'autres secteurs.</li><li>Vous pouvez choisir de travailler dans un domaine qui vous plaît et qui vous intéresse, de l'alimentation à la technologie!</li><li>Aujourd'hui, avec un environnement en ligne, vous pouvez trouver des emplois intéressants dans le secteur du commerce de détail, par exemple comme assistant personnel. Dans ce type d'emploi, le contact direct avec les clients est limité. Cela peut être utile si vous n'avez pas trop confiance en vous dans les premiers temps.</li></ul>

Selon la taille de l'entreprise, de nombreux rôles dans le commerce de détail peuvent également être appelés « team members » et vous donner la possibilité de travailler dans différents domaines. Vous pouvez vous occuper de différents produits en fonction de ce qui est vendu.

Il peut s'agir de préparer des cafés de barista, d'emballer des meubles à plat, d'organiser des livraisons à domicile ou de préparer des repas.



### Quelques liens utiles

**Le commerce de détail comme carrière par l'Australian Retail Association -**  
<https://www.retail.org.au/retailinsightsreport/retailasacareer>

**Site Web du Gouvernement australien sur les emplois et les compétences (Commerce de détail) -**  
<https://www.jobsandskills.gov.au/data/labour-market-insights/industries/retail-trade>

**Site Web du Gouvernement australien sur les carrières (Commerce de détail)**  
<https://www.yourcareer.gov.au/industries/g/retail-trade>



### Auriez-vous besoin d'aide pour démarrer votre carrière dans le commerce de détail?

Contactez-nous à l'adresse [workforcespecialist@communitycorporate.com.au](mailto:workforcespecialist@communitycorporate.com.au)

et découvrez les offres d'emploi que nous avons actuellement à vous proposer dans le secteur du commerce de détail.

[www.communitycorporate.com.au](http://www.communitycorporate.com.au)