

Itinéraire d'une ex-apprentie devenue tutrice



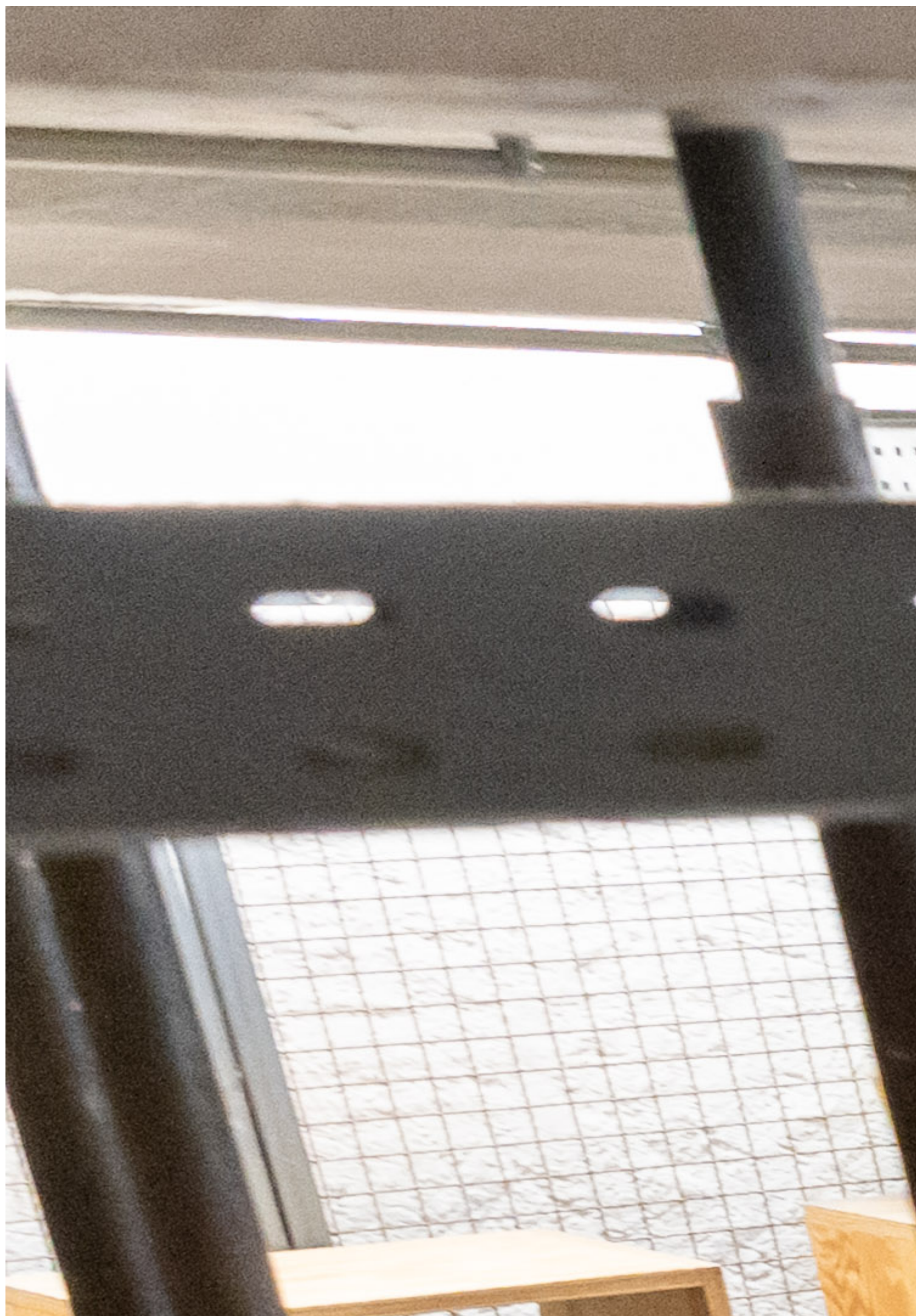
Sonia Machado est toute jeune mais elle a déjà une solide expérience dans la vente. Passionnée par son métier, elle s'investit dans la formation de ses jeunes collègues en apprentissage de Conseiller en vente, via son rôle de tutrice qui lui tient très à cœur.

Sonia Machado travaille dans la **boutique [Stitch](#) de la Grand Rue** depuis sept ans déjà. Elle était apprentie vendeuse les trois premières années et est désormais *shop manager*. Elle apprécie les produits, la belle architecture du magasin dans l'un des plus vieux immeubles du centre-ville et la bonne ambiance qui règne dans l'équipe, en partie grâce à son management bienveillant et pédagogique. Entretien avec une passionnée, devenue tutrice après avoir elle-même appris la vente grâce à l'**apprentissage**.

À quel moment de votre parcours vous êtes-vous intéressée à l'apprentissage ?

Au lycée Michel Lucius, j'avais choisi l'option commerce mais j'ai arrêté mes études à 18 ans, pour raisons personnelles. J'ai commencé à travailler immédiatement dans une boutique du centre-ville. À cette époque, je fréquentais Stitch en tant que cliente car le magasin où j'étais employée était tout proche. À un moment donné, je me suis posé la question de reprendre mes études mais je ne me voyais pas retourner sur les bancs de l'école dans une formation classique car j'avais déjà goûté à la vie active et à l'indépendance financière. Donc j'ai envisagé l'apprentissage. Malheureusement, mon employeur n'avait pas le statut d'entreprise formatrice. J'ai eu l'idée d'envoyer mon CV à Stitch dont j'aimais les produits et où l'on m'avait dit qu'un poste était vacant.

La direction de Stitch m'a non seulement proposé le poste mais m'a aussi spontanément parlé de le faire en tant qu'apprentie, ce qui correspondait parfaitement à mon souhait. J'ai donc signé **un contrat d'apprentissage de 3 ans** avec l'enseigne. Comme il s'agissait d'un apprentissage adulte, je n'ai subi aucune baisse de salaire par rapport à mon emploi précédent.





Le magasin Stitch propose une sélection de vêtements, accessoires et chaussures d'esprit sportswear pour une clientèle jeune ou moins jeune. Il est ouvert de 10h00 à 18h30, du lundi au samedi. (crédit : Emmanuel Claude / Focalize)

Comment avez-vous entendu parler de l'apprentissage la toute première fois ?

Au lycée, on nous en avait parlé en classe de 7^e. Il y avait des classes préparant au Diplôme d'Aptitude Professionnelle (DAP) dans mon établissement scolaire. Grâce à cela, je savais que l'on pouvait **préparer un diplôme tout en travaillant** mais je m'y suis intéressée davantage plus tard, quand j'ai commencé à travailler.

Est-ce que vous avez hésité à vous engager dans ce type de formation ?

Oui, un peu, car je venais d'obtenir un CDI à plein temps chez mon premier employeur. C'était donc un risque de quitter cette sécurité pour un projet de formation. Je n'étais pas complètement sûre de réussir les nouvelles études que j'allais entreprendre. Il y avait donc une certaine dose d'incertitude. Mais **mon entourage m'a encouragée** à essayer et heureusement tout s'est très bien passé. Rétrospectivement, je n'ai aucun regret d'avoir pris ce risque, bien au contraire.

Avez-vous été embauchée immédiatement à l'issue de votre apprentissage ?

En fait, dès le départ, c'était l'intention de mon employeur, à condition qu'il soit satisfait de mon travail et que moi, je souhaite poursuivre dans la vente. Il faut savoir que l'apprentissage permet d'évoluer. **Après un DAP de conseiller en vente on peut continuer en préparant un Diplôme de Technicien (DT) en vente et gestion** qui donne des compétences supplémentaires en logistique et en administration/digitalisation d'un commerce, avec des cours sur les commandes, la gestion des stocks, les aspects comptables et financiers, le suivi des statistiques de vente, etc. C'est très intéressant. Quand on a déjà un DAP, on peut décider d'ajouter ce cursus à tout moment de sa carrière.

Quels avantages voyez-vous à suivre une formation en apprentissage ?

C'est une très bonne façon d'approfondir les connaissances qu'on acquiert sur le terrain, dans des domaines variés, qu'il s'agisse de l'accueil des clients, de certaines notions juridiques, de la façon de gérer une plainte etc. Personnellement cela m'a permis d'acquérir une plus grande confiance en moi et de me sentir vraiment bien dans le monde du travail. J'ai ajouté l'option textile à partir de la deuxième année de ma formation et du coup je connais aussi beaucoup mieux les produits.

« Les apprentis obtiennent de bons emplois à l'issue de leur parcours ; ils ont de belles perspectives de carrière et peuvent même devenir indépendants et lancer leur propre affaire. »

On le voit vous êtes convaincue par l'apprentissage. Vous êtes d'ailleurs devenue tutrice d'apprentis. Quels conseils donneriez-vous à des jeunes qui hésiteraient à choisir ce type de formation ?

D'une manière générale, je conseillerais aux jeunes de **multiplier les stages et les jobs d'été** pour découvrir le monde du travail dans différents secteurs. Durant ces expériences, il ne faut pas hésiter à **poser beaucoup de questions** aux adultes qui vous entourent. Concernant l'apprentissage, je pense qu'il ne faut pas écouter les idées reçues. On entend encore parfois qu'il s'agit d'une voie pour les personnes en échec scolaire. Or, ce n'est pas du tout le cas. Les apprentis obtiennent de bons emplois à l'issue de leur parcours ; ils ont de belles perspectives de carrière et peuvent même devenir indépendants et lancer leur propre affaire. Heureusement, les opinions concernant l'apprentissage sont en train de changer, notamment parce qu'il y a de plus en plus de choix de professions différentes que l'on peut préparer grâce à ce type de formation. Je pense aussi que le système scolaire dans son ensemble a compris qu'il s'agit d'une vraie voie pour les jeunes qui sont moins à l'aise dans un cadre d'enseignement classique. De plus, **il existe des passerelles entre l'apprentissage et d'autres formations supérieures**. Donc il ne faut pas hésiter à essayer et à se faire sa propre opinion sur ce mode de formation.

Quelles sont les contraintes qu'il faut connaître avant de s'engager dans une carrière de vente ?

Il faut aimer le contact avec les clients. Il y a des journées où l'affluence dans le magasin est très élevée, où il faut servir plusieurs clients à la fois sans paniquer, répondre à 1000 questions etc... Il faut se sentir à l'aise avec ce type de situation. Cela ne convient pas à tout le monde. Si on est de nature anxieuse ou stressée, il faut réfléchir avant de s'engager dans la vente. Le reste, tout ce qui est technique, peut s'apprendre avec le temps et l'expérience. Quand on fait de la vente en tant qu'apprenti, on travaille et on suit les cours en parallèle. Cela demande une bonne organisation car il faut aussi prévoir du temps pour les devoirs. Le contrat d'apprentissage couvre les heures dans l'entreprise mais aussi les heures passées à l'école. Si on manque une journée d'école, c'est comme si on ne se présentait pas à son entreprise. Il faut donc respecter les règles de prévenance etc...C'est l'apprentissage de la responsabilité.

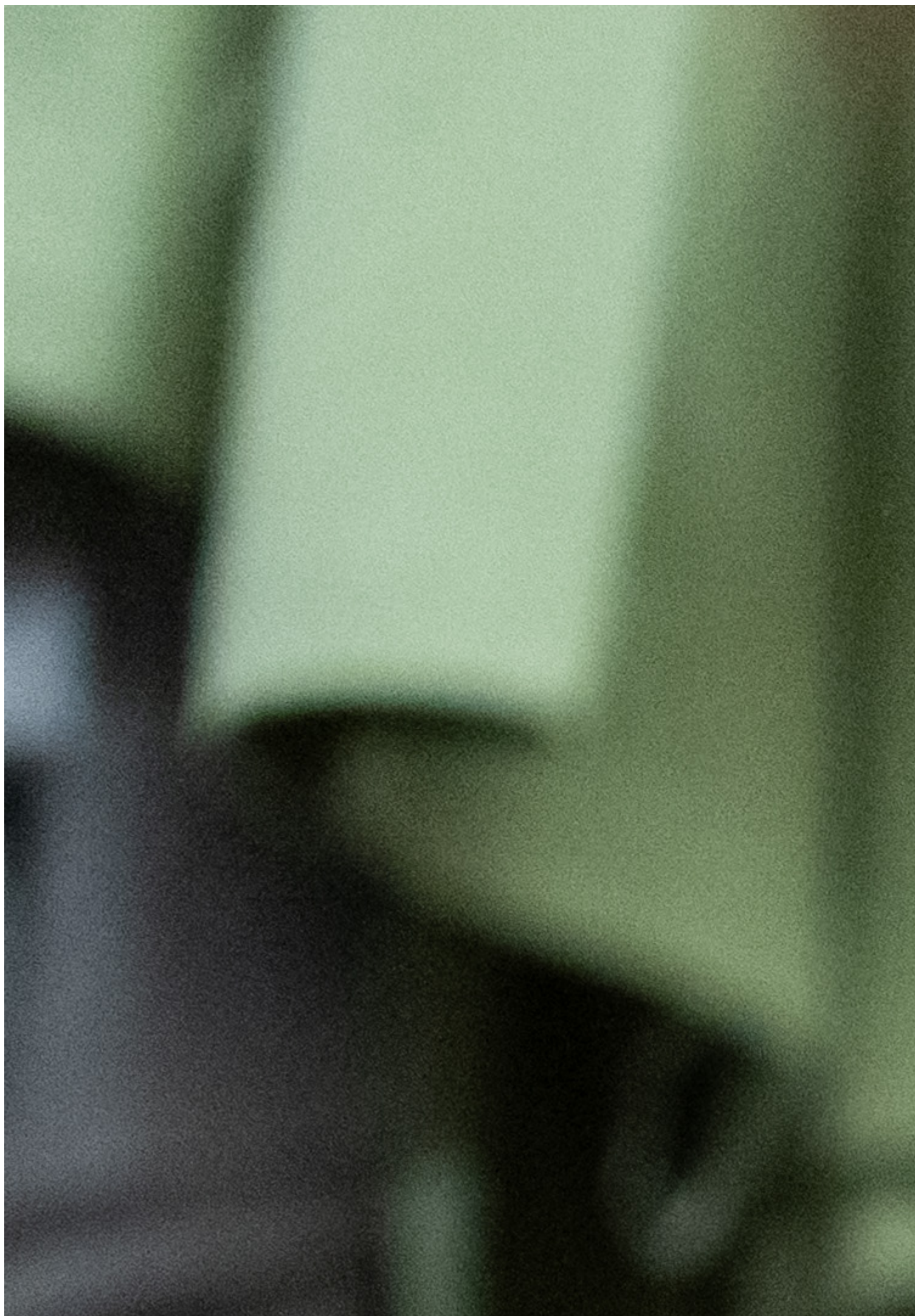
« On n'a pas le temps de s'ennuyer et tous les jours sont différents. »

[Sonia Machado]

Qu'est-ce qui vous plaît le plus dans la vente ?

Chaque jour est différent. Il y a la nouveauté des produits, il y a de très belles rencontres avec les clients. Parfois plusieurs membres d'une même famille deviennent des clients fidèles. Et surtout,

j'ai la chance d'avoir une super équipe. Le fait d'être tutrice rajoute un intérêt supplémentaire à mon travail. J'ai suivi la formation pour tuteur en étant l'une des plus jeunes de la promotion mais mon expérience d'ex-apprentie a beaucoup intéressé les autres participants. Il y a beaucoup de travaux en groupe durant cette formation. Je la recommande vraiment car on y acquiert une vraie compétence managériale.









Les tâches à accomplir dans un magasin de vêtements sont très variées. Il faut avant tout apprécier le contact avec la clientèle. (crédit : Emmanuel Claude / Focalize)

Pourriez-vous nous décrire une de vos journées types ?

Tous les jours je fais l'ouverture et la fermeture du magasin. Le matin est consacré à la propreté, à la vérification et au rangement des marchandises reçues. Nous leur choisissons un emplacement et nous encodons les nouveaux produits sur le site de vente en ligne. Nous préparons les colis à expédier pour répondre aux commandes passées sur *stitch.lu*. Je consulte et je traite les messages mails reçus des clients, fournisseurs, écoles et autres. Je passe des commandes en fonctions des ventes et des stocks. Plusieurs fois dans l'année, j'accompagne également la propriétaire du magasin dans les *shows rooms* des fournisseurs pour faire les choix des futures collections. Dans ce cas il faut préparer les rendez-vous. Toute ces tâches se font en plus de l'accueil normal des clients, tout au long de la journée. Bref, on n'a pas le temps de s'ennuyer !

Quel est votre moment préféré dans la vie du magasin ?

J'aime les journées de grande affluence durant lesquelles nous réalisons un bon chiffre d'affaires, surtout quand les clients sont souriants et de bonne humeur. C'est souvent le cas quand il fait beau ! J'aime aussi les photos shooting que nous réalisons pour les réseaux sociaux. Et j'aime voir nos apprentis progresser et réussir.

Pour en savoir plus sur l'apprentissage...

Vous pouvez télécharger ou commander le [Guide pratique](#) « *Apprentissage : une relation WinWin pour l'entreprise et l'apprenti* » édité par la Chambre de Commerce