



Vendeur en Animalerie

Février 2005

Fonctions



Les métiers liés aux animaux sont très prisés et relèvent bien souvent d'un rêve d'enfant. Cependant, les débouchés dans ce secteur sont peu nombreux et la confrontation entre le rêve et la réalité est parfois difficile. Seule la profession de **vendeur en animalerie** semble actuellement porteuse d'emplois.

L'animalerie, au même titre que le jardinage, répond à un besoin de la part des clients de se trouver plus près de la nature. Dans les jardinerie, le rayon animalerie représente 20% du chiffre d'affaire du magasin.

Un vendeur en animalerie occupe trois grandes fonctions :

- l'entretien : entretien des locaux, des cages, des animaux ;
- la vente : la vente de produits et d'articles liés aux animaux (croquettes, cages, laisses, médicaments...) et la vente d'animaux vivants ;
- la gestion du rayon animalerie.

La variété des animaux qu'il propose dépend du type et de la politique du magasin dans lequel il travaille : cela va des poissons, aux rongeurs, en passant par les reptiles et les chiens.

Ce métier varie en fonction des demandes des clients et l'apparition de nouvelles espèces. Depuis quelques années, les reptiles et les insectes (les araignées par exemple) se sont faits une place dans les animaleries au milieu des animaux traditionnels.

L'Entretien : 80% du temps de travail d'un vendeur en animalerie

Une grande partie du temps de travail du vendeur est consacré à l'entretien de son secteur ou magasin. Les animaux réclament une attention particulière. Il n'est pas question de les délaissier, il faut s'en occuper !

L'**entretien des litières** et des cages est quotidien, et il faut être très rigoureux : une cage sale peut entraîner des maladies, et ce n'est pas très vendeur. Il faut enlever l'ancienne litière, nettoyer, désinfecter et remettre de la litière propre. L'entretien des cages et aquariums prend beaucoup de temps ; c'est une tâche qui peut paraître rébarbative, mais elle est nécessaire.

Il doit également les **nourrir** chaque jour et apporter à chacun les bons aliments. Les animaux vendus sont parfois fragiles, surtout après le voyage.

Le vendeur doit faire très attention et déceler rapidement les animaux en mauvaise santé. Là encore, sa connaissance des espèces est primordiale, il doit connaître les **soins** appropriés à apporter à l'animal selon les circonstances.



Paroles de Professionnel

Témoignage de Gilles, vendeur en animalerie dans un magasin spécialisé.

"Je travaille dans un magasin indépendant qui est uniquement consacré à la vente d'animaux vivants et à leurs accessoires.

Nous sommes deux vendeurs, ou plutôt responsables de rayon, pour gérer un espace commercial de 700 m². Une autre personne gère la caisse.

Nous vendons des reptiles, des araignées, des poissons, des rongeurs, des oiseaux et des chiens. Pour chaque espèce animale, nous avons un rayon de produit qui lui correspond avec les aliments, les accessoires, les médicaments...

*Pour faire ce métier, je pense qu'il est impératif d'être **passionné par les animaux**. Je me suis toujours beaucoup intéressé à l'aquariophilie, j'ai même fait de l'élevage amateur de poissons.*

*C'est ce qui, je pense, a joué lors de mon recrutement. Ensuite, j'ai passé ce qu'on appelle un **certificat de capacités** qui a validé mon expérience et mes compétences. Je conseille d'ailleurs vivement de passer ces certificats, car ils sont très bien reconnus par la profession.*

Ils permettent aussi un salaire plus élevé : de 1 219 € à 1 524 € environ alors qu'un vendeur "ordinaire" sera payé au SMIC. Les contraintes du métier se situent surtout au niveau des horaires.

*Il faut **travailler le samedi**, on ne peut jamais prendre son week-end, et il n'est pas toujours possible de prendre sa journée de récupération. Nous avons **beaucoup de travail**, et **l'entretien nous prend beaucoup de temps**.*

Je travaille du lundi au samedi de 9h à 12h et de 14h à 19h. J'ai droit à une journée de repos par semaine en plus du dimanche."



La Vente

Un vendeur a plusieurs missions :

- L'accueil ;
- L'information ;
- Le conseil ;
- La vente.

Le vendeur en animalerie est **très spécialisé**, ce n'est pas un vendeur comme les autres. Il doit parfaitement connaître son domaine. Il doit connaître les caractéristiques des différentes espèces en magasin pour mieux conseiller et vendre. Il doit également adapter son discours en fonction de son interlocuteur et de son niveau de connaissances.

La partie **conseil** est très importante dans le métier.

Voici quelques cas de figure qui peuvent se présenter à lui :

- Un client veut acheter un animal. Le vendeur l'aide à faire son choix et le conseille. Il essaye alors de lui vendre des produits complémentaires en plus ;
- Un client veut acheter des accessoires ou des aliments. Il s'agit souvent de personnes qui ont précédemment acheté un animal au magasin. La qualité du conseil donné permet de fidéliser la clientèle ;
- Un client a un animal malade. Le vendeur doit faire un diagnostic et trouver le bon remède.

La gestion du rayon

Il s'occupe également de la **gestion des stocks** : il passe les commandes, fait la réception des livraisons (de produits et d'animaux) et agence le magasin. Pour cela, il doit s'intéresser au marché de l'animalerie pour connaître les nouveautés concernant les espèces, les produits...

Organisation et conditions de travail

Conditions De Travail

La vente en animalerie est difficile, cela ne s'improvise pas et ne se fait pas à la légère : les animaux ont besoin d'attention tous les jours. Il est impensable de les laisser sans manger ni boire. Les **amplitudes horaires sont importantes** et les magasins sont très souvent ouverts le dimanche ce qui ne facilite pas forcément la vie de famille.

Qualités requises

- avoir une passion pour les animaux ;
- avoir de bonnes connaissances techniques ;
- avoir un bon contact avec les clients (savoir écouter et s'exprimer) ;
- avoir une bonne condition physique (le vendeur est sans cesse en mouvement, il fait de la manutention...);
- être rigoureux en matière d'hygiène et de soins aux animaux.

Évolution de carrière et Salaires

Le salaire varie en fonction de l'expérience : un simple vendeur touchera le SMIC tandis que le salaire d'un chef de rayon peut aller jusqu'à 1 450 € environ.

La possession d'un certificat de capacité a un impact sur le montant du salaire. Le vendeur en animalerie peut évoluer vers un poste à plus grande responsabilité et devenir chef de rayon. Il peut également acquérir de nouvelles compétences pour s'occuper de nouvelles espèces d'animaux.

Suite...

Journée Type

A mon arrivée, je commence par faire le tour de l'animalerie pour vérifier que tout va bien. Puis je fais le ménage du magasin (nous n'avons pas de femme de ménage). Avec ma collègue, nous nettoyons l'espace des animaux vivants : il faut nettoyer les cages en les désinfectant bien. On nourrit les animaux et on leur donne à boire. On enlève les poissons morts dans les aquariums. Cette tâche est très importante et nous prend la majeure partie de notre temps (80% environ). On utilise des produits comme de la javel, des mélanges de vinaigre et de l'acide chlorhydrique.

Il faut être très minutieux car nous nous occupons d'animaux vivants. Par exemple, chaque jour, je regarde derrière les oreilles des chiens pour vérifier qu'ils sont en bonne santé. Une fois que les cages sont propres et les animaux nourris, l'entretien n'est pas fini pour autant. On continue par exemple d'enlever les selles dans les box des chiens, c'est plus hygiénique et plus vendeur. Le lundi, l'entretien prend encore plus de temps, car le samedi nous sommes souvent "bousculés" par les clients, et le dimanche nous sommes fermés.

Une fois l'entretien terminé, je passe dans chaque rayon pour faire le réassort et vérifier que tout est à sa place.

Je peux également passer des commandes. La livraison du vivant se fait une fois par semaine. Ce jour-là, il faut installer les animaux, vérifier qu'ils n'ont pas de problèmes, les soigner parfois. Pour les autres produits, il n'existe pas véritablement de stocks, je fais en fonction de ce qui reste dans les rayons.

Au milieu de ces activités, je fais du conseil aux clients. Le client passe toujours en premier. Les questions sont très variées. Un client peut me demander conseil pour acheter un animal, connaître ses caractéristiques, son mode de vie et savoir comment s'en occuper. J'ai aussi des questions par rapport au cycle biologique à respecter pour installer un aquarium ou encore pour les naissances : comment s'occuper d'une portée de rats par exemple.

On vient me voir également pour des problèmes de santé. Par exemple quand un poisson a des points blancs, je donne le remède adéquat et j'explique ce qu'il faut faire. Un bon vendeur en animalerie doit être capable de reconnaître en fonction des symptômes les maladies et donner le bon produit. C'est grâce à nos conseils que nous fidélisons la clientèle.

Au moment de la vente d'un animal, nous essayons de faire des ventes complémentaires, c'est-à-dire une cage, des aliments..." Une cliente vient l'interrompre pour lui demander conseil pour son chiot qui ne supporte pas la laisse. Elle veut savoir quel type de harnais lui acheter. Le vendeur lui déconseille vivement le harnais qui blesserait le chien et irriterait sa peau. Il lui donne quelques conseils pour que le chien accepte la laisse. "Je préfère ne rien vendre et ne pas décevoir mes clients. S'ils sont satisfaits de mes conseils, ils reviendront pour faire des achats. Nous arrivons ainsi à fidéliser une clientèle. D'ailleurs, certaines personnes se dirigent directement vers "leur" vendeur.

Marché de l'emploi



Marché de l'emploi

Le vendeur en animalerie peut travailler dans différents types de magasin :

- les magasins spécialisés dans la vente d'animaux vivants.
- les magasins de jardinage qui ont développé un rayon animalerie : Botanic, Jardiland, Vive le Jardin, Delbard...

Les rayons animalerie des jardinerie réalisent des ventes supérieures aux magasins spécialisés.

Les magasins recherchent des vendeurs qualifiés en animalerie qu'ils ont à priori du mal à trouver.

Le profil recherché

L'accent est mis sur les compétences et la **passion pour les animaux.**

Une expérience personnelle (avoir eu un chien, un hamster...) est un atout très important. Un certificat de capacité est un plus qui ouvre de nombreuses portes. Une jardinerie, pour avoir le droit d'ouvrir un rayon animalerie, est obligée d'avoir recruté au moins une personne possédant ce certificat.

Formations



Diplômes

Les diplômes les plus courants concernant la vente en animalerie sont :

- le BEP option animalerie ;
- le Bac Pro Technicien conseil de vente en animalerie ;
- le certificat de capacité.

Organismes de formation

BOURGOGNE

En alternance

► BEP Services Option animalerie

CFA Olivier de Serres
21 Bd Olivier de Serres
21800 QUETIGNY
03 80 71 80 31

Durée : 2 ans

Public : Jeunes

Pré-requis : niveau 3ème ou CAP

En apprentissage

► Bac Pro Technicien conseil - Vente en animalerie

CFA Olivier de Serres
21 Bd Olivier de Serres
21800 QUETIGNY
03 80 71 80 31

Durée : 2 ans

Public : Jeunes

Pré-requis : BEPA dans le même domaine ou, après avis de la DRAF, BEP ou diplôme équivalent ou niveau 1ère

En apprentissage



Paroles de Professionnel

Alexandre, responsable du rayon animalerie du magasin Jardiland de Châtenoy le royal.

"Je suis responsable du rayon et j'ai la responsabilité d'une surface de vente de 700 m² dont je m'occupe avec l'aide d'une vendeuse. Nous vendons :

- Du vivant : des poissons, des rongeurs et des oiseaux.

- Des équipements, produits et accessoires (colliers, aliments, cages...). C'est ce qui se vend le plus et qui fait le plus gros chiffre d'affaire.

J'ai une formation de base en aquaculture – un BEP et un BTA – que j'ai complété avec un Bac Pro commerce puis une formation d'animalier de deux ans en contrat de qualification chez Botanic.

Je possède aussi un Certificat de capacité pour les poissons, les rongeurs et les oiseaux. Il est indispensable qu'une personne au moins ait ce certificat pour pouvoir ouvrir une animalerie.

L'entretien représente 50% de ma fonction, bien que l'entretien ne fasse normalement pas partie des tâches d'un responsable. Chaque lundi, nous désinfectons complètement les cages des rongeurs et des oiseaux : nous nettoyons les parois, les biberons, les gamelles, changeons les litières... C'est très important pour l'hygiène des animaux et pour la présentation du rayon.

Le mardi est consacré plus particulièrement aux aquariums et aux bacs à plantes : nous grattons les vitres, brassons le sable et nous changeons en partie l'eau une fois toutes les deux semaines. En dehors de ces deux jours, l'entretien et la prévention en matière de maladie restent une priorité.

Chaque jour, nous contrôlons les animaux et nous vérifions qu'il n'y a pas de problème. Par exemple, si un cobaye est trop maigre et ne mange pas, nous l'isolons dans une pièce à l'écart de l'espace de vente. Nous changeons les litières des lapins et des cobayes.

Pour les autres animaux, ce n'est pas forcément quotidien, cela dépend notamment de la quantité d'animaux par cage. Nous faisons également le nettoyage des sols derrière les cages des oiseaux pour enlever les poussières et les plumes.

La vente et le conseil représentent aussi une bonne part de mon activité, 40% environ.

En plus de la vente d'animaux, notre but est de faire acheter des produits complémentaires aux clients. Le conseil joue aussi un rôle très important même si les gens sont de plus en plus documentés.

Je préfère tout expliquer au moment de la vente : le mode de vie, d'alimentation, d'habitat de l'animal. Je vérifie également que les clients ont la cage adaptée. Je peux refuser de faire la vente si j'estime que les animaux ne vivront pas dans de bonnes conditions, par exemple lorsque le client veut mettre un lapin dans une cage à hamster. Les clients viennent parfois pour avoir des conseils sur la manière de combattre des maladies ou des parasites : par exemple, pour connaître les moyens de lutter contre les algues.

Formations (Suite)



FRANCHE COMTE

En alternance

► BEP Services Option animalerie

CFAA du Territoire de Belfort

95 rue de Turenne
90300 VALDOIE
03 84 58 49 61

Durée : 2 ans

Public : Jeunes

Pré-requis : niveau 3ème

En apprentissage

► Bac Pro Technicien conseil vente en animalerie

CFAA du Territoire de Belfort

95 rue de Turenne
90300 VALDOIE
03 84 58 49 61

Durée : 2 ans

Public : Jeunes

Pré-requis : BEP ou niveau 1ère

En apprentissage

RHONE ALPES

En alternance

► Bac Pro Technicien conseil vente en animalerie

CFA

Lycée agricole de Cibeins
01600 MISERIEUX
04 74 08 88 22

Durée : 2 ans

Public : Jeunes

Pré-requis : BEP ou niveau 1ère

En apprentissage

En Formation continue

► AUDRECO

5 rue Mazenod
69003 LYON 3ème
04 78 62 83 63
<http://www.audreco.com>

Formations qualifiantes : (6€ de l'heure en formation continue et 4€ de l'heure en formation par correspondance)

- Aide-vendeur en animalerie (3 mois)
- Vendeur technique en animalerie (6 mois)
- Chef de rayon en animalerie (8 mois)

Formations diplômantes : formations accessibles en formation continue, par correspondance ou en contrat de professionnalisation

- CAP Employé de vente spécialisé, produits liés à l'animalerie sur 1 100 heures (2 650€ par an en formation continue et 1 450€ par an par correspondance)
- BEPA Services option animalerie sur 1 100 heures (2 650€ par an en formation continue et 1 450€ par an par correspondance)
- Bac Pro Technicien conseil vente en animalerie sur 1 100 heures (2 850€ par an en formation continue et 1 550€ par an par correspondance)

Autres formations :

- Certificat de capacité espèces non domestiques
- Passeport animalier

Suite...

Bien que nous ayons des connaissances de base en soins, cependant nous n'avons pas les compétences d'un vétérinaire. Il est également très difficile de faire un diagnostic sans voir l'animal. "

Dans le cadre de ma fonction de responsable, je m'occupe de la gestion du rayon et de l'encadrement de la vendeuse.

Je me base sur les référencements de Jardiland et j'évalue la quantité de produits dont j'ai besoin. J'ai à ma disposition des listes répertoriant chaque nom d'espèce. Pour les poissons, cette liste peut faire une dizaine de pages.

J'ai un peu d'autonomie pour m'adresser à d'autres fournisseurs, mais il faut toujours faire attention à la provenance des animaux. Pour le vivant, je passe commande toutes les semaines et je réceptionne les livraisons souvent le mercredi. Je m'occupe également de passer commande pour les autres produits.

Il est très difficile de fidéliser la clientèle en animalerie. Les gens ont tendance à faire le tour de toutes les animaleries avant de faire un achat. Il est donc très important de les séduire. Nous soignons donc notre présentation (avec des aquariums de présentation par exemple) et nous essayons de nous renouveler régulièrement.

Les débouchés en tant qu'animalier existent, les enseignes ont même du mal à recruter du personnel qualifié. Ce qui prime, ce sont les compétences, notamment l'expérience personnelle qui est un atout majeur. Il est important d'avoir déjà été confronté aux maladies, aux soins, on ne s'improvise pas animalier !

*Pour devenir responsable, le sens du commerce est indispensable. Etre animalier est un métier intéressant mais il faut aussi savoir que c'est un métier **contraignant** surtout en ce qui concerne les horaires (nous travaillons le dimanche)."*

Le Certificat de Capacité

Il existe plusieurs certificats de capacité. Il est possible d'en passer un par espèce animale. Un certificat de capacité n'est pas un diplôme mais une autorisation administrative délivrée par le Préfet. Il peut être obtenu au bout de plusieurs années d'expérience en animalerie. Pour l'obtenir, il faut déposer un dossier auprès de la DSV (Direction des services vétérinaires) de son département. Le candidat passe des entretiens.

- Le rayon aquariologie - animalerie...