

Conseiller, conseillère en consommation

Code CNP-R : 4164-002

Modifié le : 2019-06-06

Personne qui identifie les besoins et les attentes des consommateurs, effectue des analyses permettant d'évaluer la relation entreprise-client, la qualité de la prestation de services et qui en précise la nature, les enjeux et les retombées, à l'aide des connaissances et des outils méthodologiques nécessaires à l'étude du comportement des consommateurs, afin de mieux satisfaire ces derniers.

Tâches

- Effectue des recherches sur les besoins, les comportements, les habitudes et les attentes des consommateurs.
- Élabore du matériel de formation et d'information.
- Conçoit et réalise des programmes d'intervention.
- Aide les organisations de tous types à mieux satisfaire leur clientèle.
- Propose à des organisations des mesures visant à améliorer la qualité des services.
- Optimise la relation entreprise-client.
- Élabore des normes de service.
- Élabore et propose des stratégies de commercialisation.
- Gère des activités de commercialisation.
- Gère les plaintes et insatisfactions des consommateurs.
- Détermine le profil et le taux de satisfaction de la clientèle.
- Élabore des stratégies visant à fidéliser la clientèle.

Fonctions liées aux données, personnes et choses

Données

Coordonner (1)

Personnes

Enseigner - Consulter - Agir comme consultant (2)

Choses

Manutentionner (7)

Champs d'action

Service à la clientèle, environnement commercial, marketing, recherche, information, relations publiques, administration, gestion des ressources, protection du consommateur.

Conditions de travail

Salaire

	Minimum moyen	Maximum moyen	En date de
Annuel	42000 \$ - 46999 \$	83000 \$ - 97999 \$	2017

Organisation du travail

Travail à horaire fixe

Travail de jour surtout

Précisions

L'horaire de travail peut varier en fonction du secteur d'activité.

Environnement social

Collaboration avec divers intervenants du milieu socio-économique, commercial et industriel.

Environnement physique

Conditions ambiantes : Endroit où la température est contrôlée

Lieu de travail : Travail à l'intérieur

Caractéristiques personnelles

Champs d'intérêt

- Aimer travailler avec les chiffres ou les mathématiques.
- Aimer lire, rédiger, communiquer, oralement ou par écrit.
- Aimer communiquer avec les gens pour les convaincre, les persuader.
- Aimer comprendre les phénomènes et résoudre les situations problématiques.
- Aimer travailler en contact avec des personnes ou les aider.

Inventaires spécialisés

Intérêts ICIP

- Aimer interagir ou communiquer avec d'autres personnes.
- Aimer communiquer avec les gens pour les convaincre, les persuader.
- Aimer comprendre les phénomènes et résoudre les situations problématiques.
- Aimer travailler en contact avec des personnes ou les aider.

Intérêts ICIT

- **1^{er} rang** Aimer comprendre les phénomènes et résoudre les situations problématiques.
- **2^e rang** Aimer planifier, diriger, décider, coordonner.
- **3^e rang** Aimer travailler avec les gens, prendre soin des autres ou les aider.

Intérêts MEQ-Kuder

- Aimer lire, rédiger, communiquer, oralement ou par écrit.
- Aimer comprendre les phénomènes et résoudre les situations problématiques.
- Aimer travailler en contact avec des personnes ou les aider.
- Aimer travailler avec les chiffres ou les mathématiques.
- Aimer communiquer avec les gens pour les convaincre, les persuader.

Personnalité

Types de personnalité (Holland)

1^{re} position	S	Préférer travailler en contact avec des personnes ou les aider.
2^e position	E	Préférer décider, superviser, influencer ou persuader des personnes.
3^e position	I	Préférer comprendre les phénomènes et résoudre les situations problématiques.

Type Éveilleur (Z)

1^{re} position	Z	Préférer dénoncer les injustices et toutes les erreurs qui menacent l'humanité et sa planète
--------------------------------	----------	--

2^e position	E	Préférer décider, superviser, influencer ou persuader des personnes.
3^e position	I	Préférer comprendre les phénomènes et résoudre les situations problématiques.

Indices de tempérament

- Préférer planifier des activités, diriger, contrôler et organiser l'ensemble des tâches.
- Préférer travailler en relation avec des gens et collaborer avec eux.
- Préférer porter son propre jugement pour décider ou résoudre des problèmes.
- Préférer utiliser des normes mesurables pour décider ou résoudre des problèmes.

Qualités personnelles exigées

- Capacité d'écoute
- Courtoisie
- Curiosité intellectuelle
- Diplomatie
- Discrétion
- Dynamisme
- Entregent
- Esprit critique
- Esprit d'analyse
- Esprit d'équipe
- Esprit de synthèse
- Facilité à communiquer
- Polyvalence
- Sens de l'organisation
- Sens des responsabilités

Aptitudes BGTA

Description	Cote
G Habileté à comprendre, à apprendre et à raisonner rapidement.	Fort
V Habileté à comprendre et à utiliser les mots pour communiquer.	Fort
N Habileté à faire des calculs rapidement et avec exactitude.	Moyen
S Habileté à imaginer et visualiser des formes géométriques et des objets dans l'espace.	Faible
P Habileté à remarquer les différences entre les formes, les volumes et les détails.	Moyen
Q Habileté à remarquer les détails dans les chiffres et les mots.	Moyen
K Habileté à coordonner la vue et le mouvement des mains et des doigts rapidement et avec précision.	Faible
F Habileté à mouvoir les doigts rapidement et avec précision.	Faible
M Habileté à mouvoir les mains habilement et avec facilité.	Faible

Capacités physiques

Vision :	Être capable de voir de près
Perception sensorielle :	Être capable de communiquer verbalement
Position corporelle :	Être capable de travailler principalement en position assise

Force physique :

Être capable de soulever un poids jusqu'à environ 5 kg

Formation / qualification

Ordre d'ens.	Cycle	Discipline
Universitaire	1er cycle	Sciences de la consommation

Employeurs**Catégories d'employeurs**

- Commerces de détail
- Gouvernement fédéral
- Gouvernement provincial
- Organismes communautaires et d'action sociale
- Services individuels et familiaux en assistance sociale

Perspectives d'emploi**Perspectives professionnelles d'Emploi-Québec (2017-2021)****Diagnostic pour l'ensemble du Québec :** Bonnes**Perspectives d'emploi d'Emploi-Avenir Québec de Service Canada (2018-2020)****Indicateur pour l'ensemble du Québec :** Bonnes**Considérations importantes****MISE EN GARDE :**

Les perspectives sont des prévisions basées sur l'analyse des tendances que l'on peut observer sur le marché du travail. Ces prévisions doivent être considérées comme des tendances. Pour cette raison, nous vous invitons à les utiliser avec prudence et jugement et à les mettre en relation avec d'autres informations provenant de sources crédibles.

Les prévisions proviennent d'Emploi-Québec et de Service Canada. Ces deux organismes utilisent des méthodes d'analyse différentes. Les données de Service Canada présentent des prévisions de croissance et de besoins de main-d'oeuvre d'ici la fin de 2020 pour l'ensemble du Québec. Les prévisions d'Emploi-Québec présentent les perspectives attendues en moyenne d'ici la fin de 2021 pour l'ensemble du Québec, et ce, pour les dix-sept régions du Québec ainsi que pour les régions métropolitaines de recensement (RMR) de Montréal et de Québec.

Professions apparentées**Principales professions apparentées**

Titre	Code CNP-R
Agent, agente d'information	1123-002
Consultant, consultante budgétaire	4164-005

Directeur, directrice des achats	0113-001
Directeur, directrice des ventes	0124-002
Directeur, directrice du marketing	0124-003
Directeur, directrice du service à la clientèle	0114-006
Expert-conseil, experte-conseil en commercialisation	4163-002

Pour en savoir plus

Organismes et ressources

Université Laval

Université Laval
2325, rue de l'Université
Québec (Québec)
G1V 0A6

Internet : <https://www.ulaval.ca/>
Courriel : info@ulaval.ca
Téléphone(s) : 418 656-2131
1 877 785-2825

Codes et classifications

Code CNP-R : 4164-002

Code Cléo : 423.16

Domaines professionnels

Administration : Marketing