

# Cartographie

Les métiers  
du commerce de gros  
**des tissus, tapis  
et linge de maison**



## Éditorial

Au XII<sup>e</sup> siècle, les drapiers de Paris se sont groupés en coopération avec les tisserands mais avec, pour leur métier, une « confreria draperiorum » créée par une charte de Louis VII datée de 1188.

Le négoce du tissu s'est beaucoup développé avec l'importation par le port de Venise de tous les tissus de soie de Chine et de coton des Indes et la multiplication d'ateliers de tissage de laine dans nos provinces.

C'est à la fin du XIX<sup>e</sup> siècle que l'on a commencé à essayer de faire des fibres artificielles, ainsi nommées parce qu'elles provenaient du bois qui n'est pas, par définition, une fibre « textile ».

Le milieu du XX<sup>e</sup> siècle a vu apparaître le nylon, la première fibre synthétique suivie de toutes sortes d'autres combinaisons chimiques.

À partir de là, la création - en dehors même des dessins ou des structures - est devenue un vrai métier textile et a permis au négoce de se situer au cœur de la mode et de l'aménagement de la maison.

Aujourd'hui, dans le contexte de concurrence mondiale exacerbée, c'est encore cette position qui permet à ceux qui savent s'y maintenir de prospérer.

Bien évidemment, les métiers des collaborateurs de ces entreprises ont été profondément modifiés avec l'ajout des facilités offertes par l'informatique, Internet, la mondialisation, les nouvelles matières...

De leur côté, avec l'évolution des temps, les héritiers de la « confreria » du XII<sup>e</sup> siècle ont été amenés à coopérer avec les représentants de leurs salariés. Ils ont, ensemble, fait réaliser paritairment cette cartographie des métiers.

Ce document sera un véritable outil pour aider les entreprises et les salariés à se situer professionnellement et à optimiser la gestion des parcours professionnels : élaboration des plans de formation, aide à la mobilité, gestion des compétences, etc.

**Philippe LASSEIGNE**  
Président de la CPNEFP

**Mireille MUNOZ**  
Vice-Présidente de la CPNEFP

## Travailler dans le commerce de gros des tissus, tapis et linge de maison

Les entreprises de la branche évoluent depuis un certain nombre d'années dans un contexte économique de mondialisation des marchés avec une importation massive des tissus et une délocalisation de la production, mais également dans le cadre de mutations technologiques et d'automatisation de certains métiers.

Les entreprises sont également confrontées à l'évolution culturelle et sociale en matière d'achats d'équipements de la maison, à l'exigence de plus en plus forte des prescripteurs en matière de tissus d'ameublement (décorateurs, architectes d'intérieur...)

Au fil des ans, le marché s'est transformé et ne sont restés, dans les produits de qualité, que les négociants transformateurs ou éditeurs de tissus. Ils sont beaucoup moins nombreux mais leur métier a changé : au lieu de livrer des produits tous prêts à des tailleurs, des couturières et des magasins vendant des tissus au mètre, ils sont devenus créateurs de tissus.

Avec souvent leurs propres bureaux de style, ils font fabriquer les tissus, sous leur responsabilité, par des tisseurs spécialisés pour l'ameublement, ou, pour la mode, ils achètent en écru pour les faire ennobler par un réseau de sous traitants, teinturiers, imprimeurs, enducteurs,...

La profession se situe donc entre le négoce et l'industrie, puisqu'elle assume la créativité et les risques de l'industrie bien que ne disposant pas de l'outil de production.

## Famille professionnelle **conception**

### // **Styliste**.....

6

Crée les modèles de la collection à partir des tendances, des besoins du client, et de l'image de marque de l'entreprise.

## Famille professionnelle **commerciale**

### // **Acheteur(se)**.....

8

- > Est chargé(e) de la recherche des sources d'approvisionnement en privilégiant les critères de qualité, coûts et délais.
- > Négocie les conditions d'achat des matières ou produits tissu au mètre au meilleur prix et a pour mission de limiter les risques inhérents à la relation client-fournisseur.
- > Est responsable, le cas échéant, de la gestion des stocks.

### // **Assistant(e) commercial**.....

11

- > Assure le suivi des opérations commerciales du ou des commerciaux de l'entreprise.
- > Gère aussi les appels entrants et le traitement des commandes, de la prise des commandes auprès des clients jusqu'à leur livraison.

### // **Chef de produit**.....

13

- > Élabore en amont la collection des produits en partenariat avec les fabricants.
- > Participe au développement des ventes en appui du commercial.
- > Est amené(e) à travailler avec les ingénieurs et les stylistes.
- > Peut se positionner entre la famille de la création/conception et celle de la recherche et développement.
- > Est amené(e) à travailler en interne et en externe.

### // **Hôte(esse) showroom**.....

16

- > Accueille les clients qui se présentent dans les show-rooms de tissus d'ameublement pour leur présenter les collections et les conseiller dans le choix des produits grâce à ses connaissances en matière de qualité, de tendances et de décoration.

### // **Technico-commercial(e)**.....

18

- > Sur le terrain, vend les produits de l'entreprise, pour cela gère un portefeuille de clients sur un secteur géographique ou un périmètre d'activité déterminé et réalise les objectifs commerciaux qui ont été définis avec l'entreprise.  
Ses clients peuvent être des grossistes, des artisans, tapissiers, soliers, des entreprises de confection, des distributeurs, des boutiques de meubles ou de linges de maison, des prescripteurs (décorateurs, bureaux d'études d'architectes dans le tissu d'ameublement), des centrales d'achat, des hôtels, des hôpitaux ou des cliniques, des maisons de retraite,...



Commerce  
de gros



**des tissus,  
tapis et linge  
de maison**

## Famille professionnelle **logistique**

### // **Coupeur(se) de tissu à la main ou machine** .....

21

- > Effectue manuellement les opérations de découpe des pièces en métrages, en veillant à minimiser les pertes de matières et en contrôlant les défauts apparents.
- > Coupe les métrages commandés par les clients ou demandés par l'échantillonnage.

### // **Échantillonneur** .....

24

- > Est chargé(e) de confectionner des échantillons de tissu ou de moquette pour permettre aux commerciaux de présenter la collection.

## Famille professionnelle **qualité**

### // **Responsable qualité produit** .....

26

- > Met en place et coordonne les moyens de suivre la qualité des produits livrés au client.
- > Est responsable du respect des normes textiles et réglementaires, et anime la démarche qualité au travers d'indicateurs d'activité et de la rédaction des procédures.
- > Peut également être chargé(e) de la sécurité du site et du stock dans les grandes structures.



## Fiche métier

# Styliste

### Environnement métier

#### Intitulé du métier

Styliste.

#### Définition ou description synthétique du métier

Crée les modèles de la collection à partir des tendances, des besoins du client, et de l'image de marque de l'entreprise.

#### Accès au métier

Diplôme, certification ou habilitation, requis ou recherchés : la plupart des stylistes ont une formation initiale de styliste.

#### Conditions de travail

Les conditions de travail sont très variables selon le segment de marché de l'entreprise. L'utilisation de l'informatique n'est pas systématique.

#### Relations fonctionnelles internes et/ou externes

En interne, est en relation avec le commercial, l'acheteur et le chef de produit. À l'externe, peut être mis(e) en relation avec les clients et les fournisseurs.

#### Environnement de travail

Peut être amené(e) à se déplacer chez les fournisseurs, notamment lorsqu'une collaboration existe avec leurs stylistes pour élaborer des modèles.

### Activités communes regroupées par domaines d'activités

#### Élaboration des modèles

- > **Rechercher les thèmes, les ambiances, les motifs, les gammes de couleur, les armures et finissages et les matières** pour renouveler les modèles d'une collection, créer des nouveautés, ou répondre aux besoins du client.
- > **Imaginer et réaliser les modèles, les dessiner le cas échéant.**
- > **Retravailler les dessins, modèles et gammes de couleur** suite à la réception des échantillons envoyés par les fournisseurs.
- > **Proposer des modèles aux responsables.**

## Activités complémentaires

### Aménagement du stand sur le salon

- > **Participer à la décoration du stand** en fonction des couleurs, des matières, et de la mise en scène d'un thème ou d'une ambiance.

### Création des catalogues

- > **Assister le photographe sur la disposition des produits** dans le catalogue.

### Création du packaging produit

- > **Mettre à jour ou créer des encarts** produits en fonction des nomenclatures client.

## Compétences

### Savoirs théoriques

Connaissance des caractéristiques générales des tissus.

### Savoir-faire

- > Respecter le cahier des charges.
- > Dessiner.
- > Observer, trouver des idées d'association de couleurs et de matières.
- > Être à l'affût des tendances de style (salons, presse de décoration, presse de mode,...).
- > S'intéresser à la décoration ou à la mode, le dessin et les couleurs.
- > Maîtriser des logiciels de PAO et de CAO.
- > Utiliser la palette graphique.
- > Utiliser les codes Pantone.
- > Maîtriser une ou plusieurs langues étrangères (anglais a minima).

### Compétences relationnelles et aptitudes

Capacité à interpréter ou à cerner les demandes des clients.

## Perspectives et facteurs d'évolution du métier

Le métier de styliste est essentiel dans les entreprises qui en disposent, dans un contexte de valorisation de la créativité et de l'innovation des collections proposées.

Acheteur  
 Assistant(e) commercial(e)  
 Chef de produit  
 Hôte(esse) showroom  
 Technico-commercial(e)



## Fiche métier

# Acheteur(se)

### Environnement métier

#### Intitulé du métier

Acheteur(se).

#### Autre appellation du métier

Responsable des approvisionnements, responsable des achats.

#### Définition ou description synthétique du métier

- > Exerce son activité dans le domaine achat.
- > Est chargé(e) de la recherche des sources d'approvisionnement en privilégiant les critères de qualité, coûts et délais.
- > Négocie les conditions d'achat des matières ou produits (tissu au mètre) au meilleur prix, et a pour mission de limiter les risques inhérents à la relation client-fournisseur.
- > Est responsable, le cas échéant, de la gestion des stocks.

#### Accès au métier

Diplôme, certification ou habilitation, requis ou recherchés : une formation technique textile (type ingénierie textile) complétée d'une formation en commerce international (chaîne de l'import) sont des atouts pour le métier d'acheteur.

#### Conditions de travail

Se déplace régulièrement, même à l'étranger, pour visiter les fournisseurs et en trouver de nouveaux.

#### Relations fonctionnelles internes et/ou externes

- > En interne, est en relation entre les stocks et le commercial.
- > À l'externe, est l'interlocuteur privilégié des usines de fabrication, des fournisseurs, voire des courtiers ou commissionnaires d'import (qui jouent le rôle d'intermédiaire entre les acheteurs et les fabricants).
- > Peut être chargé(e) des relations avec la douane.

#### Environnement de travail

Les métiers d'acheteur et chef de produit sont très souvent confondus, et peuvent être sollicités en amont dans l'élaboration des collections, en collaboration avec le marketing.

Apporte alors une plus-value au regard de l'historique des ventes réalisées.



commercial

## Activités communes regroupées par domaines d'activités

### Choix des sous-traitants

- > **Visiter les usines** pour prospecter de nouvelles sources d'approvisionnement.
- > **Rechercher les fournisseurs** adéquats pour des produits spécifiques demandés par les clients.
- > **Assurer une veille** permanente sur les fournisseurs.

### Approvisionnement en tissus et produits

- > **Calculer les besoins** en approvisionnements.
- > **Analyser les prévisions** de commandes au travers des ventes réalisées et du reporting des commerciaux.
- > **Commander les métrages** de tissu auprès des fabricants ou par l'intermédiaire de courtiers, ou réaliser des réservations de capacités pour les gros volumes.
- > **Négocier les prix d'achat** en calculant les marges réalisées et les coûts de revient.
- > **Optimiser les achats** en cherchant la bonne adéquation prix/quantité, et en minimisant les coûts de transport.
- > **Relancer les fournisseurs** pour assurer les livraisons dans les délais.
- > **Traiter les litiges** avec les fournisseurs (coûts, qualité, délais).

## Activités complémentaires

### Contrôle qualité

- > **Faire réaliser des tests qualité** spécifiques sur certains produits, notamment en cas de nouvelle collaboration avec un fournisseur, pour conformité aux normes réglementaires ou pour fournir des réponses suite à une réclamation client.

## Compétences

### Savoirs théoriques

- > Connaissances techniques des tissus : contextures, matières, qualités,...
- > Connaissance du prix de la matière première (prix du coton, prix du polyester,...).
- > Connaissance de la chaîne logistique internationale (maîtrise des incoterms, de la réglementation douanière, des moyens de paiement, et des délais).
- > Maîtriser une langue étrangère a minima (anglais professionnel).

### Savoir-faire

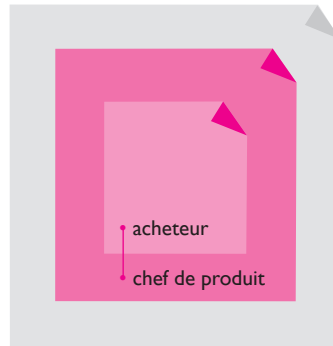
- > Connaître les domaines de compétences des fournisseurs (quel fournisseur pour quel produit).
- > Connaître le marché, la concurrence.
- > Anticiper et faire preuve de réactivité dans la gestion des commandes pour garantir le service client de l'entreprise face à la concurrence.
- > Argumenter et conclure les négociations fournisseurs.
- > Maîtrise des outils bureautiques et des logiciels de gestion de stocks.

### Compétences relationnelles et aptitudes

- > Connaissance et respect des fournisseurs, de leurs méthodes de travail.
- > Rigueur et organisation (fiabilité des informations échangées, suivi des dossiers).

# Acheteur(se)

## Passerelles de mobilité

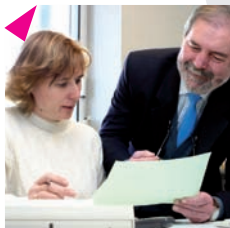


- adaptation par un accompagnement direct en situation de travail
- adaptation par un accompagnement spécifique
- adaptation par un accompagnement spécifique approfondi

## Perspectives et facteurs d'évolution du métier

- > De plus en plus, il/elle est amené(e) à travailler avec des fournisseurs de nationalités très variées.
- > Dans une logique de spécialisation des entreprises sur certains segments (niches), il/elle pourrait devoir répondre de plus en plus à des commandes de produits rares ou spécifiques.
- > Pour les grossistes transformateurs, une des difficultés du métier d'acheteur consiste à trouver la bonne adéquation entre logique de vente et logique d'approvisionnement.
- > A pour mission de sécuriser les sources d'approvisionnement de l'entreprise, à ce titre, il/elle doit être en mesure d'évaluer en temps réel les capacités des fournisseurs à répondre aux exigences de l'entreprise et de leur pérennité.
- > À l'instar du risque manager, il/elle a pour fonction d'évaluer les risques fournisseurs.
- > Les compétences qu'il/elle devra développer, concernent principalement la gestion des stocks au sens large et la maîtrise des contraintes d'approvisionnement.
- > À terme, la maîtrise des règles et des techniques de fabrication le/la conduira à avoir de plus en plus un profil d'ingénieur textile.
- > Plus globalement, l'entreprise attend une capacité à assurer une veille transversale.

Acheteur  
 Assistant(e) commercial(e)  
 Chef de produit  
 Hôte(esse) showroom  
 Technico-commercial(e)



## Fiche métier

# Assistant(e) commercial(e)

### Environnement métier

#### Intitulé du métier

Assistant(e) commercial(e).

#### Autre appellation du métier

Assistant(e) administration des ventes (ADV).

#### Définition ou description synthétique du métier

- > Exerce son activité dans le domaine support vente.
- > Assure le suivi des opérations commerciales du ou des commerciaux de l'entreprise.
- > Gère aussi les appels entrants et le traitement des commandes, de la prise des commandes auprès des clients jusqu'à leur livraison.

#### Accès au métier

Diplôme, certification ou habilitation, requis ou recherchés : la formation initiale est généralement une formation de secrétariat ou d'assistantat de niveau BTS et plus particulièrement commerce international.

Expérience : le métier est accessible à des débutants, mais il est très souvent occupé par des personnes ayant une première expérience d'assistantat commercial.

#### Conditions de travail

- > Travaille sur informatique et par téléphone.
- > Est en contact avec ses interlocuteurs par téléphone, mail, fax.

#### Relations fonctionnelles internes et/ou externes

- > En interne, est en relation avec les achats, les commerciaux, la comptabilité, et la logistique.
- > À l'externe, est en relation avec les fournisseurs, les transporteurs et les clients.

#### Environnement de travail

- > Est principalement soumis(e) aux contraintes de gestion des délais, tant au niveau des clients, des sous-traitants que des transporteurs, ce qui nécessite de travailler constamment dans l'anticipation.
- > Son activité s'appuie sur le suivi des achats et de la gestion des stocks.

commercial

commercial

# Assistant(e) commercial(e)

## Activités communes regroupées par domaines d'activités

### Traitement de l'appel entrant

- > **Recueillir la demande** du client par téléphone ou mail.
- > **Proposer des produits** aux clients et diriger le client vers les services concernés.

### Traitement des commandes

- > **Vérifier le risque client.**
- > **Enregistrer les commandes** des clients réceptionnées par fax, mail, EDI ou par téléphone.
- > **Vérifier les stocks et communiquer** au client les délais de disponibilité.
- > **Éditer et communiquer** les bons de préparation de commandes au service logistique.
- > **Assurer la mise en facturation des clients.**
- > **Remonter les demandes des clients** à la direction commerciale.

### Gestion des livraisons

- > **Gérer les relations avec les transporteurs** : demandes de livraisons, demandes de délais, demandes de délais et de tarifications.
- > **Gérer les plannings de livraison** en fonction des délais de production et des délais attendus par le client (transports inter-établissements, transports stock-client).
- > **Gérer la prise de RDV** avec les clients pour les livraisons.

### Gestion des litiges

- > **Gérer les réclamations clients** (problèmes de livraison, de préparation, de tarification,...) : recherche des explications auprès des transporteurs, pour une transmission des éléments au service chargé de la réclamation tarifaire.

## Compétences

### Savoirs théoriques

- > Connaissance des produits, des gammes, des tarifications.
- > Maîtrise d'une ou plusieurs langues étrangères (anglais en pré-requis).

### Savoir-faire

- > Être force de proposition auprès des clients concernant des demandes courantes.
- > Écouter le client.
- > Faire preuve de réactivité et d'organisation, anticiper et gérer les délais et les priorités.
- > Maîtriser des outils bureautiques et utiliser les progiciels de gestion commerciale et/ou de gestion de stock.

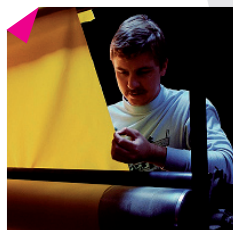
### Compétences relationnelles et aptitudes

Savoir s'adapter aux interlocuteurs et apporter une réponse aux litiges.

## Perspectives et facteurs d'évolution du métier

- > Le métier est souvent très proche et confondu avec celui de la logistique en termes de gestion des délais, des livraisons, des transporteurs.
- > La maîtrise d'une langue voire de deux langues étrangères tendra à devenir de plus en plus déterminante, dans un contexte de multiplication de la variété des nationalités des fournisseurs et des clients.

Acheteur  
 Assistant(e) commercial(e)  
 Chef de produit  
 Hôte(esse) showroom  
 Technico-commercial(e)



## Fiche métier

# Chef de produit

### Environnement métier

#### Intitulé du métier

Chef de produit.

#### Définition ou description synthétique du métier

- > Exerce son activité dans le domaine des achats.
- > Élabore en amont la collection des produits en partenariat avec les fabricants.
- > Participe au développement des ventes en appui du commercial.
- > Est amené(e) à travailler avec les ingénieurs et les stylistes.
- > Peut se positionner entre la famille de la création/conception et celle de la recherche et développement.
- > Est amené(e) à travailler en interne et en externe.

#### Accès au métier

- > Diplôme, certification ou habilitation, requis ou recherchés : le segment de marché concerné peut conditionner l'accès au métier : une formation commerciale, type BTS, école spécialisée dans la formation de chefs de produit textile de niveau 2 ou école de commerce, est recherchée pour les segments grand public/moyenne gamme, alors que les profils plus créatifs (styliste, architecte d'intérieur) sont recherchés pour le haut de gamme.
- > Expérience : dans les deux cas, un parcours commercial est un atout pour exercer le métier de chef de produit.

#### Conditions de travail

- > En amont, est constamment en relation avec les fabricants, chez lesquels il/elle se déplace fréquemment.
- > En aval, est en relation avec les clients, chez lesquels il/elle peut éventuellement se déplacer pour apporter un appui technique.

#### Relations fonctionnelles internes et/ou externes

- > En interne, est en relation avec les technico-commerciaux.
- > À l'externe, est en relation avec les stylistes des fabricants, et les clients.

#### Environnement de travail

- > Appartient à l'équipe commerciale de l'entreprise, et il/elle coordonne la dynamique commerciale autour des collections.

### Activités communes regroupées par domaines d'activités

#### Analyse du produit

- > **Analyser les ventes** réalisées sur la précédente collection par styles ou gammes de produits (exemple : imprimé, mousseline, structuré, uni,...) pour affiner la collection.

commercial

commercial

# Chef de produit

## Création - constitution de la collection

- > **Repérer les tendances** de motifs, de coloris grâce aux visites des salons spécialisés, à la lecture de la presse spécialisée, aux cahiers de tendances des clients, et aux remontées des clients et des commerciaux.
- > **Définir une stratégie d'image.**
- > **Constituer la collection :**
  - Sélectionner des produits chez les fabricants (référencer),
  - Elaborer des produits (exclusivités) en collaboration avec les stylistes des fabricants, les imprimeurs et coloristes le cas échéant,
  - Ou développer ses propres modèles en interne en collaboration avec son propre bureau de style.
- > **Proposer des solutions techniques** (choix du support textile, des couleurs,...) et créatives pour répondre aux demandes des clients.
- > **Créer la nomenclature** des produits dans le système informatique (nom du produit, code, gamme).
- > **Apposer la charte graphique** de la marque ou celle du client (packaging client).
- > **Concevoir les catalogues** de présentation des produits.

## Echantillonnage & essais de teinture et d'impression

- > **Commander le métrage** de tissu suffisant auprès des fabricants pour réaliser les échantillons.
- > **Assurer la réception** des rouleaux de tissu auprès de l'échantillonneur (à l'interne ou à l'externe si l'échantillonnage est sous-traité).
- > **Réaliser le tableau** des caractéristiques d'échantillonnage à respecter (caractéristiques produits, de découpe, ordre de présentation des coloris, présence d'un surjetage, quantité,...).
- > **Ajuster l'échantillonnage** de la collection en fonction des remontées terrain des commerciaux.
- > **Faire réaliser des essais** de teintures, d'impression auprès des prestataires pour valider des motifs ou des couleurs.
- > **Faire réaliser des contrôles qualité** sur certaines matières en test.

## Commercial

- > **Présenter et promouvoir** la collection auprès de l'équipe des commerciaux (exclusifs et VRP multicartes) et des agents qui vendent la collection à l'étranger.
- > **Proposer et tester** des nouveautés avec les commerciaux.
- > **Suivre les ventes** réalisées par gammes de produits.
- > **Visiter** éventuellement les clients pour tester la collection.
- > **Mettre en place des opérations promotionnelles** sur les produits ou des offres spécifiques pour certains clients.
- > **Proposer aux clients les nouveautés.**

## Appui technique

- > Développer pour les commerciaux les caractéristiques techniques du produit.
- > **Apporter des solutions techniques** aux clients pour des utilisations particulières.
- > **Coordonner la mise en œuvre** des chantiers le cas échéant.

## Activités complémentaires

- > Négociation des marques et appellations en relation avec les acheteurs des centrales d'achat clientes.

## Compétences

### Savoirs théoriques

- > Connaissance des caractéristiques techniques des produits : contextures, matières, qualités,...
- > Maîtrise d'une langue étrangère (anglais principalement, niveau professionnel) pour assurer la relation avec les fournisseurs étrangers.

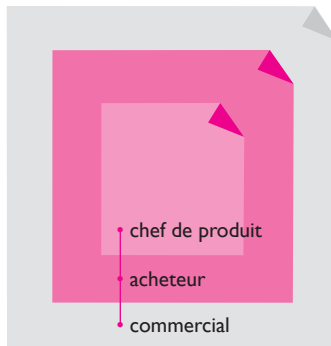
### Savoir-faire

- > Observer, être à l'affût des tendances de styles (salons, presse spécialisée, contacts avec les professionnels du secteur,...).
- > Suivre les nouveaux procédés de fabrication, de confection, d'impression, les nouvelles technologies, les normes éthiques ou environnementales.
- > Être à l'écoute du marché, de la concurrence.
- > Connaître les domaines de compétences des fournisseurs (quel fournisseur pour quel produit).
- > Élaborer des tarifications.
- > Maîtriser les outils bureautiques et les logiciels de gestion de stocks.

### Compétences relationnelles et aptitudes

- > Relationnel avec les fournisseurs.
- > Relationnel avec les confrères et les fabricants pour échanger sur les tendances.
- > Relationnel avec les commerciaux pour recueillir des informations sur la collection.
- > Réactivité.

## Passerelles de mobilité



- adaptation par un accompagnement direct en situation de travail
- adaptation par un accompagnement spécifique
- adaptation par un accompagnement spécifique approfondi

## Perspectives et facteurs d'évolution du métier

- > Dans le tissu d'ameublement, les départs à la retraite des tapissiers décorateurs traditionnels modifient la typologie de la clientèle, moins spécialiste du produit, ce qui nécessite pour le/la chef de produit une plus grande proximité terrain et technique. Ils/elles sont amené(e)s à accompagner davantage les commerciaux, pour assurer le support technique du produit.
- > D'autre part, certains grossistes s'orientent vers un produit fini pour répondre aux demandes des clients, ce qui impacte le métier de chef de produit, amené à travailler autant sur du tissu au mètre que sur du produit confectionné dans certaines entreprises.
- > Du fait de son positionnement, il/elle peut être amené(e) à développer telle ou telle partie de ses compétences en fonction de la spécificité de l'entreprise dans laquelle il/elle travaille.

Acheteur  
 Assistant(e) commercial(e)  
 Chef de produit  
 Hôte(esse) showroom  
 Technico-commercial(e)



# Fiche métier

## Hôte(esse) showroom

### Environnement métier

#### Intitulé du métier

Hôte(esse) show-room.

#### Définition ou description synthétique du métier

- > Exerce son activité dans le domaine de la vente.
- > Accueille les clients qui se présentent dans les show-rooms de tissus d'ameublement pour leur présenter les collections et les conseiller dans le choix des produits grâce à ses connaissances en matière de qualité, de tendances et de décoration.

#### Accès au métier

- > Diplôme, certification ou habilitation, requis ou recherchés : les profils recherchés sont les écoles de design, de décoration, d'architecture intérieure.
- > La connaissance des produits et de leurs caractéristiques est requise.

#### Conditions de travail

Travaille au sein du show-room et accueille les clients.

#### Relations fonctionnelles internes et/ou externes

- > En interne, consulte l'état des stocks. Il/elle peut également travailler en collaboration avec le styliste sur les tendances de mode et de décoration.
- > En externe, est en relation avec les clients dans le show-room.

#### Environnement de travail

- > A une activité de conseil auprès du client mais n'a généralement pas d'objectifs de vente à réaliser.
- > Conseille les clients (utilisateurs, entreprises de mise en œuvre, prescripteurs) en leur présentant les produits exposés.

### Activités communes regroupées par domaines d'activités

#### Conseil client

- > **Cibler la demande** du client.
- > **Conseiller le client** en fonction de ses besoins : matières, coloris, types de tissu, styles, et usage.
- > **Renseigner les clients** sur l'état des stocks.
- > **Distribuer des tirelles, des échantillons** ou des carrés à condition aux clients.
- > **Réaliser les planches de coordonnées** pour les chantiers demandés par les professionnels.
- > **Commander les échantillons** ou réaliser les commandes le cas échéant.

### Gestion du show-room

- > **Ranger et classer** les échantillons et les porte-manteaux de tissus.
- > **Faire ou contrôler l'agencement des vitrines.**

## Compétences

### Savoirs théoriques

- > Connaissance des caractéristiques des tissus : matières, qualités, apprêts, origines des tissus, types, caractéristiques d'usage et d'entretien.
- > Connaissance des styles, de l'histoire des étoffes à travers les époques, des associations entre le textile, l'objet et la couleur.

### Savoir-faire

- > Suivre et apprécier la décoration : salons, revues spécialisées françaises et étrangères, vitrines de boutiques,...
- > Proposer l'adéquation usage/matière/coloris aux clients.
- > Assurer la remontée d'information auprès du chef de produit ou du stylisme sur la collection et les demandes des clients.

## Compétences relationnelles et aptitudes

Transposer un besoin du client en produit.

## Perspectives et facteurs d'évolution du métier

- > L'évolution du métier se dessine au regard de l'évolution du marché du tissu haut de gamme, qui tend à se positionner vers le très haut de gamme et à développer des activités de niche.
- > Le métier est donc lié à la valorisation de la créativité de l'entreprise et de la qualité des tissus proposés.
- > Dans le même temps, les show-rooms accueillent davantage de clients particuliers, quel que soit le canal de distribution, y compris internet, ce qui nécessite pour l'hôte(esse) show-room d'être capable de gérer deux types de clientèle : professionnels et particuliers.
- > À terme, on attend une bonne maîtrise de l'ensemble des canaux de distribution.

Acheteur  
 Assistant(e) commercial(e)  
 Chef de produit  
 Hôte(esse) showroom  
 Technico-commercial(e)



## Fiche métier

# Technico-commercial(e)

## Environnement métier

### Intitulé du métier

Technico-commercial(e).

### Autre appellation du métier

Commercial(e), VRP, agent commercial(e).

### Définition ou description synthétique du métier

- > Exerce son activité dans le domaine de la vente.
- > Sur le terrain, vend les produits de l'entreprise, pour cela gère un portefeuille de clients sur un secteur géographique ou un périmètre d'activité déterminé et réalise les objectifs commerciaux qui ont été définis avec l'entreprise. Ses clients peuvent être des grossistes, des artisans, tapissiers, soliers, des entreprises de confection, des distributeurs, des boutiques de meubles ou de linges de maison, des prescripteurs (décorateurs, bureaux d'études d'architectes dans le tissu d'ameublement), des centrales d'achat, des hôtels, des hôpitaux ou des cliniques, des maisons de retraite,...

### Accès au métier

Diplôme, certification ou habilitation, requis ou recherchés : formation commerciale (force de vente, voire école de commerce), mais elle n'est pas suffisante. Une expérience dans le domaine du textile, du tissu ou du revêtement de sol (filière moquette) est appréciée. Dans le tissu d'ameublement, une forte sensibilité au domaine de la décoration est recherchée. Expérience : en règle générale, les portefeuilles les plus importants sont confiés à des technico-commerciaux expérimentés.

### Conditions de travail

- > Se déplace constamment chez le client, sur son périmètre géographique d'intervention ou son périmètre d'activité.
- > Passe 50 % à 70 % de son temps à l'extérieur de l'entreprise chez le client.
- > Doit être présent dans les salons professionnels.

### Relations fonctionnelles internes et/ou externes

- > En interne, est en relation avec :
  - la Direction Commerciale,
  - le chef de produit ou l'acheteur pour les remontées clients quant aux collections,
  - le responsable logistique/de gestion des stocks,
  - l'échantillonnage
  - la comptabilité pour la facturation client.
- > À l'externe, est constamment en relation avec les clients, dont la typologie est très variée.

### Environnement de travail

- > Dans certaines entreprises, ses missions englobent la participation à la création de produits.
- > Assure le suivi des encours financiers de l'entreprise (risques client).

## Activités communes regroupées par domaines d'activités

### Gérer la relation client : vendre au travers d'actions du type :

- > **Visiter les clients** au moment des sorties de collections et en assurer le suivi plusieurs fois par an et accueillir parfois ses clients dans le show-room.
- > **Placer les produits** chez les distributeurs (porte-manteaux de tissus, cascades de moquette,...) et remettre les liasses de collection.
- > **Informers les clients** des nouveautés produits ou des offres promotionnelles.
- > **Cibler les besoins du client** et proposer le produit adapté en fonction de ses besoins et de son potentiel commercial : conseils autour de l'usage du produit, des motifs, des couleurs, des matières et des tendances de mode ou de décoration.
- > **S'assurer de la mise à disposition** de l'échantillonnage et du suivi de la demande des clients.
- > **Etudier les chantiers** (pour les clients prescripteurs) pour répondre aux appels d'offre.
- > **Commander les échantillons** pour répondre aux demandes des clients.
- > **Informers les clients** sur l'état des stocks.
- > **Gérer la négociation commerciale.**
- > **S'assurer de la solvabilité** des clients.
- > **Suivre la conformité** des commandes clients (produit et livraison) et la conformité des règlements clients.

### Prospection / développement

- > **Constituer un fichier** de prospects ou consulter les listings fournis par la Direction Commerciale.
- > **Prendre RDV** avec les clients pour leur présenter les nouveautés.
- > **Faire référencer** l'entreprise chez les clients (centrales d'achat notamment).
- > **Répondre aux appels d'offre.**

### Gestion des réclamations client

- > **Gérer les réclamations** client (problèmes de livraison, de qualité) et les répercuter à la direction commerciale ou à la direction des ventes.

## Compétences

### Savoirs théoriques

- > Connaissances techniques des tissus : contextures, matières, qualités, apprêts, origines des tissus,...
- > Permis de conduire indispensable.
- > Maîtrise d'une ou plusieurs langues étrangères en cas d'activité à l'export.

### Savoir-faire

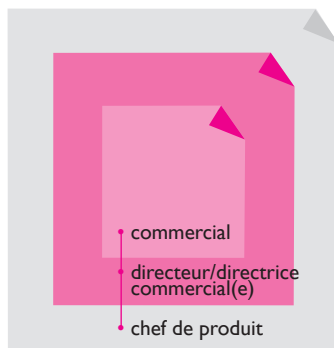
- > Écouter le client, ses besoins, ses projets, ou l'aider à remporter un appel d'offre (connaissance globale du marché).
- > Connaître le potentiel du client.
- > Associer les produits aux typologies de clientèle.
- > Connaître la capacité du client de s'approprier le produit (notamment pour les clients distributeurs).
- > Connaître les tendances, des projets en cours, des bureaux d'études.
- > Suivre des chantiers et évaluer la cohérence des prix proposés en cas de prescription.

### Compétences relationnelles et aptitudes

- > Réactivité.
- > Écoute du besoin du client.
- > Conseil client.

# Technicien-commercial(e)

## Passerelles de mobilité



- adaptation par un accompagnement direct en situation de travail
- adaptation par un accompagnement spécifique
- adaptation par un accompagnement spécifique approfondi

## Perspectives et facteurs d'évolution du métier

- > La maîtrise des aspects techniques du produit apparaît primordiale.
- > Garantir le renouvellement de la clientèle constitue une des missions clés dans certaines filières.
- > D'autre part, les pratiques en matière de négociation commerciale ou de suivi client varient en fonction de la typologie de la clientèle. Elles sont très caractéristiques lorsque le client est une centrale d'achat, et dans les relations inter-industrielles.
- > Plus globalement, le métier est soumis à l'exigence de réactivité, tant en termes de gestion des délais que de renouvellement des tendances.
- > À terme, il/elle devra veiller à la remontée de l'information client dans les services concernés de l'entreprise.
- > Son travail actuel sera enrichi d'une responsabilité de conseil (réglementation, sécurité, environnement,...), ce qui nécessitera un accroissement de la dimension technique de son activité.



## Fiche métier

# Coupeur(se) de tissu à la main ou machine

## Environnement métier

### Intitulé du métier

Coupeur(se) de tissu à la main ou machine (hors moquette).

### Définition ou description synthétique du métier

- > Exerce son activité dans le domaine logistique.
- > Effectue manuellement les opérations de découpe des pièces en métrages, en veillant à minimiser les pertes de matières et en contrôlant les défauts apparents.
- > Coupe les métrages commandés par les clients ou demandés par l'échantillonnage.

### Accès au métier

- > Diplôme, certification ou habilitation, requis ou recherchés : il n'existe pas de niveau minimum requis ou de formation type pour exercer ce métier.
- > Expérience : sont généralement formé(e)s sur le tas, où ils/elles acquièrent les connaissances nécessaires relatives aux textiles et aux techniques de coupe.

### Conditions de travail

- > Travaille généralement en atelier, et en position debout permanente.
- > Porte ou transporte les pièces de tissus.

### Relations fonctionnelles internes et/ou externes

En interne, est en relation avec le responsable logistique, le service administration des ventes et l'échantillonnage.

### Environnement de travail

Dans le tissu haut de gamme, ses compétences et notamment ses capacités à minimiser les pertes au cours de la coupe sont recherchées en raison du prix du produit.

## Activités communes regroupées par domaines d'activités

### Réception du produit

- > À l'entrée, **vérifier la qualité et la quantité des produits livrés.**
- > **Enregistrer la pièce** dans les stocks.
- > **Identifier et marquer les défauts.**

# Coupeur(se) de tissu à la main ou machine

## Préparation du produit

- > **Sortir le produit** du rayon.
- > **Contrôler la correspondance de la référence** de la pièce avec celle de la commande.

## Coupe

- > **Dérouler** la pièce de tissu.
- > **Vérifier les défauts** apparents pour les signaler au service d'administration des ventes avant de couper et/ou au service d'achat.
- > **Mesurer** le métrage à couper.
- > **Couper le tissu** selon le métrage demandé par le service administration des ventes ou par l'échantillonneur.
- > Pour le/la coupeur(se) machine, **installer la pièce** de tissu dans un sens précis sur la machine à couper, tout en respectant les indications de coupe demandées par le client.
- > **Étiqueter** la coupe pour la logistique ou le service commercial.
- > **Défalquer** la coupe sur l'étiquette à la main et/ou par informatique.
- > **Remettre** le métrage de tissu restant en rayon.

## Emballage

- > **Plier ou rouler** la coupe de tissu.

## Activités complémentaires

- > Dans les petites structures, il/elle peut éventuellement être chargé(e) de veiller à l'état du stock.
- > Dans ce cas, il/elle est en relation avec le responsable des approvisionnements.

## Compétences

### Savoirs théoriques

- > Connaissance des caractéristiques des grandes familles de tissus.
- > Connaissance des références/qualités de tissus vendus par l'entreprise.

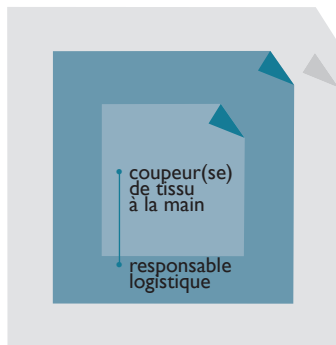
### Savoir-faire

- > Maîtriser les outils de coupe : le mètre, les ciseaux et les machines.
- > Ajuster les techniques de coupe selon le type de tissu.
- > Gérer la coupe de tissu en tenant compte de ses caractéristiques : couleur, sens du droit fil, raccord des dessins.
- > Gérer la quantité de matière disponible en fonction de la demande.
- > Identifier les défauts apparents du tissu.
- > Maîtriser les techniques de coupe avec dextérité.

### Compétences relationnelles et aptitudes

Aptitude à effectuer des tâches répétitives, précises et minutieuses.

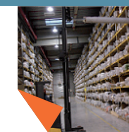
## Passerelles de mobilité



- adaptation par un accompagnement direct en situation de travail
- adaptation par un accompagnement spécifique
- adaptation par un accompagnement spécifique approfondi

## Perspectives et facteurs d'évolution du métier

- > Les coupeurs(ses) de tissus expérimenté(e)s sont fortement recherché(e)s car leur turn-over est très faible.
- > D'ailleurs, on accède la plupart du temps au métier par recommandation. La plupart des coupeurs de tissu n'a aucun diplôme et a plus de 15 ans d'ancienneté.
- > Toutefois, c'est cette antériorité sur laquelle est assise la compétence du coupeur.
- > Un chemin vers la compétence qui s'apparente grandement au scénario du monde de l'artisanat, qui pourrait être sanctionné, à terme, par la mise en place d'un Bac professionnel.



# Fiche métier

## Échantillonneur

### Environnement métier

#### Intitulé du métier

Échantillonneur(se).

#### Définition ou description synthétique du métier

- > Exerce son activité dans le domaine logistique.
- > Est chargé(e) de confectionner des échantillons de tissu ou de moquette pour permettre aux commerciaux de présenter la collection.

#### Accès au métier

- > Diplôme, certification ou habilitation, requis ou recherchés : il n'y a pas de pré-requis en matière de qualification.
- > Expérience : ils/elles ont souvent débuté leur carrière dans l'entreprise en tant que magasinier, et ont évolué en interne.

#### Conditions de travail

Travaille généralement dans le stock.

#### Relations fonctionnelles internes et/ou externes

En interne, est en relation avec les commerciaux qui passent leurs commandes d'échantillons, et la logistique.

#### Environnement de travail

Est soumis(e) aux exigences de réactivité, attendues par le client, par l'intermédiaire des demandes de l'administration des ventes, voire des achats, voire des commerciaux.

### Activités communes regroupées par domaines d'activités

#### Confection des échantillons

- > Réceptionner la coupe ou couper le métrage nécessaire sur la pièce de tissu ou de moquette.
- > Défalquer la coupe informatiquement ou à la main, remballer et ranger la pièce.
- > Repasser la pièce de tissu le cas échéant.
- > Confectionner les gammes et les liasses par qualité et/ou coloris selon les instructions.
- > Étiqueter les échantillons avec les caractéristiques du produit : référence, qualité, coloris,...

#### Gestion du stock d'échantillons

- > Référencer et stocker les échantillons dans les rayonnages ou tiroirs appropriés.

logistique

## Compétences

### Savoirs théoriques

Connaissance des caractéristiques techniques des tissus ou moquettes.

### Savoir-faire

- > Utiliser les logiciels de gestion de stock et des outils bureautiques pour l'étiquetage.
- > Manipuler des outils : la scie circulaire, le massicot, les machines thermocollantes, la machine à coudre, la surjeteuse, la machine à rivets...
- > Discriminer les nuances de couleurs.
- > Faire preuve de rigueur et de minutie.
- > Contrôler les références et la conformité des produits.

## Perspectives et facteurs d'évolution du métier

- > Beaucoup d'entreprises sous-traitent l'échantillonnage qui reste très coûteux.
- > Le métier reste néanmoins un poste important même en complément de liasses industrielles.
- > À terme, ce métier va perdre de son importance en raison des possibilités d'externalisation et de mutualisation accrues.



## Fiche métier

# Responsable qualité produit

### Environnement métier

#### Intitulé du métier

**Responsable** qualité produit.

#### Définition ou description synthétique du métier

- > Met en place et coordonne les moyens de suivre la qualité des produits livrés au client.
- > Est responsable du respect des normes textiles et réglementaires, et anime la démarche qualité au travers d'indicateurs d'activité et de la rédaction des procédures.
- > Peut également être chargé(e) de la sécurité du site et du stock dans les grandes structures.

#### Accès au métier

- > Diplôme, certification ou habilitation, requis ou recherchés : formation bac+5 type ingénieur textile et/ou chimiste. Il/elle doit avoir à la base de solides compétences techniques ou en production textile.
- > Expérience : la connaissance de l'univers logistique et du transport est fortement appréciée dans les structures qui ont développé une activité d'indicateurs qualité pour le stock (type licence professionnelle Management de la chaîne logistique dans le commerce de gros, ou qualité).

#### Conditions de travail

Peut passer jusqu'à 50% de son temps à l'extérieur de l'entreprise en France et à l'international dans le cadre de ses missions de contrôle de production ou d'évaluation qualité des fournisseurs.

#### Relations fonctionnelles internes et/ou externes

- > En interne, est en relation permanente avec les magasiniers, les équipes commerciales et avec le service comptabilité dans le cadre de la régularisation des retours clients (gestion du SAV).
- > À l'externe, est en relation avec les laboratoires d'homologation, les fournisseurs.

#### Environnement de travail

Le métier de responsable qualité existe plus particulièrement dans les structures de taille importante.

### Activités communes regroupées par domaines d'activités

#### Recherche et développement

- > **Gérer l'obtention des certifications** nécessaires en fonction des produits (non-feu, antitaches, etc.) auprès des laboratoires d'homologation.

#### Rédaction des cahiers des charges

- > **Collaborer à la rédaction des cahiers des charges** de production destinés aux fournisseurs (contexture, usage du produit, type d'imprimé type de colorants utilisé, type de finition...) en fonction des commandes clients et des standards qualité définis par l'entreprise.

### Contrôle interne

- > **Manager le contrôle aléatoire** des commandes par sondage.
- > **Alerter les responsables** sur les erreurs constatées.

## Activités complémentaires

### Recherche et contrôle des fournisseurs

- > **Visiter les fournisseurs** pour évaluer la qualité de leurs équipements et de leurs méthodes de travail.

### Visite des pièces de tissu (contrôle qualité)

- > **Recenser les défauts.**
- > **Contrôler les nuances de coloris** du tissu éventuellement grâce à la chambre lumière (qui reproduit différents types d'éclairage et à l'échelle des gris).
- > **Vérifier le tissu** à l'aide du compte-fil et le nettoyer à la pince à épiler pour certains tissus haut de gamme (ameublement et haute couture).
- > **Signaler** les défauts sur le tissu (sonnette).
- > **Alerter le responsable** en cas de doute sur la qualité du tissu.

## Compétences

### Savoirs théoriques

- > Connaissances techniques sur le textile, les procédés de traitement du tissu, les procédés de fabrication.
- > Connaissance des normes textiles et des normes de sécurité.
- > Connaissances de base en chimie.

### Savoir-faire

- > Analyser et synthétiser les informations.
- > Interpréter les chiffres.
- > Rendre les indicateurs qualité lisibles pour tous.
- > Rédiger avec aisance (rédaction des procédures, des rapports de visites,...).
- > Gérer les priorités et s'organiser.
- > Réaliser certains essais.
- > Utiliser des outils bureautiques et les logiciels de gestion des stocks.

## Compétences relationnelles et aptitudes

- > Sens de la communication interne et externe.
- > Rôle d'interface entre l'exploitation et les services commerciaux, notamment en ce qui concerne les retours clients.
- > Capacité à repérer les anomalies, à optimiser l'organisation et les tâches.
- > Suivi de l'application des normes.
- > Veille environnementale, réglementaire, juridique et technologique.

## Perspectives et facteurs d'évolution du métier

- > Dans le tissu, la certification selon les normes environnementales constitue un des axes de développement de la filière et du métier.
- > Il/elle est amené(e) à coordonner des activités de sous-traitance du **contrôle qualité**.



## OBSERVATOIRE DU COMMERCE INTERENTREPRISES

INTERGROS

12, avenue Ampère - Champs-sur-Marne  
77447 Marne-la-Vallée cedex 2

Tél. : 01.60.95.46.71



<http://www.observatoire-oci.org>

### CPNEFF

(Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle)

## DU COMMERCE DE GROS DES TISSUS, TAPIS ET LINGE DE MAISON

des partenaires au service de la formation

Contact : secrétariat de la CPNEFF / Tél. : 01.44.55.35.09 / E-mail : [contact@fenntiss.com](mailto:contact@fenntiss.com)

### ORGANISATIONS PATRONALES



Fédération Nationale du Tissu

<http://www.fenntiss.com/>



Syndicat des Editeurs, Grossistes  
et Importateurs de Tapis



BLANC

Chambre Syndicale des Négociants  
en Blanc et textiles divers



MODE-TISS

Groupement des éditeurs créateurs  
de Tissus de Mode



CSTA

Chambre Syndicale des Textiles d'Ameublement

### ORGANISATIONS SALARIALES



FNECS - CFE - CGC

<http://www.fnecs-cfecgc.org/>



Fédération des personnels du commerce,  
de la distribution et des services

<http://www.cgt.fr/>



Fédération des services CFDT

[www.cfdt.fr/](http://www.cfdt.fr/)



Fédération des employés et cadres  
Force Ouvrière

<http://www.force-ouvriere.fr/>



CFTC

<http://www.cftc.fr/>