



# Concept national de mise en œuvre du plan de formation dans les écoles professionnelles incl. le curriculum linguistique pour les langues étrangères

## Assistant/Assistante du commerce de détail AFP

### 2<sup>e</sup> année d'apprentissage

**Organe responsable :** Formation du Commerce de Détail Suisse

Le concept de mise en œuvre a été discuté et approuvé par l'organe national de coordination (ONC). Il est donc valable pour toutes les écoles professionnelles en vue de la mise en œuvre de la nouvelle formation professionnelle initiale. Les éventuels remaniements du document sont initiés par l'organe responsable en fonction des besoins et relèvent de la responsabilité des partenaires de la formation professionnelle.

Version 2.0 novembre 2024-2

Équipe de rédaction

Équipe de rédaction :

Équipe de révision : Ectaveo AG

Chapuis Anouk Estermann Marco

Eglin Marco Henzmann Christoph

Eicher Reto Meier Philipp

Hofstetter Karin Pfrunder Michèle

Kurtz Thilo Rampoldi Davide

Mattes Erich Rey Régis

Meier Anneliese Rosenberger Lin-Nikolai

Murpf Benjamin Stauffacher Ursula

Rampoldi Davide

Rey Régis

Stauffacher Ursula

Stavrinos Claudia

Stefanovic Goran

Walther Margrith

hat formatiert: Schriftart: Fett

hat formatiert: Deutsch (Schweiz)

hat formatiert: Deutsch (Schweiz)

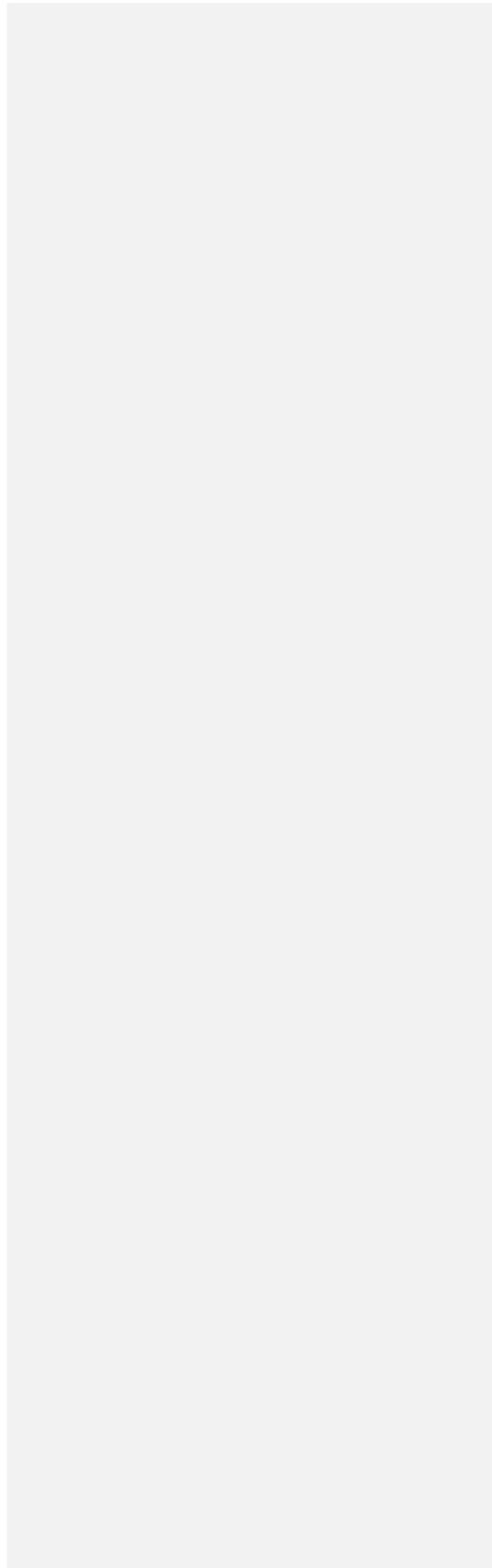
hat formatiert: Deutsch (Schweiz)



ectaveo



ectaveo



## Table des matières

<b>1</b>	<b>Conditions cadres découlant des documents de base</b>	<b>1</b>
1.1	Tableau relatif à la coopération entre les lieux de formation AFP	1
1.2	Vue d'ensemble 2 <sup>e</sup> année d'apprentissage	3
<b>2</b>	<b>Domaine de compétences opérationnelles A « Gestion des relations avec les clients »</b>	<b><del>87</del></b>
2.1	Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	<del>87</del>
2.2	Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage	<del>98</del>
2.3	Champ d'apprentissage 1 : Comprendre les besoins des clients et gérer les relations avec eux	<del>98</del>
2.4	Champ d'apprentissage 2 : Mettre en œuvre la politique tarifaire et les opérations de paiement	<del>1444</del>
2.5	Champ d'apprentissage 3 : Apparaître de manière professionnelle sur tous les canaux de communication	<del>1643</del>
2.6	Enseignement intégré de la langue nationale régionale dans le champ d'apprentissage 4 : Communiquer dans la langue nationale de la région	<del>1845</del>
2.7	Enseignement intégré de la langue étrangère dans le champ d'apprentissage 5 : Communiquer dans une langue étrangère	<del>2047</del>
2.8	Examens dans le cadre de la note d'école	<del>2248</del>
<b>3</b>	<b>Domaine de compétences opérationnelles B « Gestion et présentation des produits et prestations »</b>	<b><del>2420</del></b>
3.1	Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	<del>2420</del>
3.2	Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage	<del>2524</del>
3.3	Champ d'apprentissage 1 : Expliquer le processus de stockage et d'inventaire	<del>2524</del>
3.4	Champ d'apprentissage 2 : Expliquer les aspects écologiques	<del>2622</del>
3.5	Champ d'apprentissage 3 : Rechercher et traiter en toute sécurité des données pertinentes pour l'entreprise	<del>2824</del>
3.6	Examens dans le cadre de la note d'école	<del>3026</del>
<b>4</b>	<b>Domaine de compétences opérationnelles C « Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations »</b>	<b><del>3127</del></b>
4.1	Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	<del>3127</del>
4.2	Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage	<del>3127</del>
4.3	Champ d'apprentissage 1 : Rechercher des informations sur l'état des connaissances et les développements dans la branche	<del>3127</del>
4.4	Examens dans le cadre de la note d'école	<del>3430</del>

<b>5</b>	<b>Domaines de compétences opérationnelles D « Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche »</b>	<b><u>3534</u></b>
5.1	Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	<u>3534</u>
5.2	Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage	<u>3632</u>
5.3	Champ d'apprentissage 1 : Communiquer dans l'entreprise	<u>3632</u>
5.4	Champ d'apprentissage 2 : Réfléchir à son développement professionnel et le faire progresser de manière indépendante	<u>3834</u>
5.5	Champ d'apprentissage 3 : Réfléchir à ses propres ressources et les optimiser	<u>4136</u>
5.6	Enseignement intégré de la langue nationale régionale dans le champ d'apprentissage 4 : Communiquer dans la langue nationale de la région	<u>4338</u>
5.7	Enseignement intégré de la langue étrangère dans le champ d'apprentissage : Communiquer dans une langue étrangère	<u>4540</u>
5.8	Examens dans le cadre de la note d'école	<u>4742</u>
<b>6</b>	<b>Aides à la planification</b>	<b><u>4843</u></b>
<b>7</b>	<b>Annexe 1</b>	<b><u>4944</u></b>

# 1 Conditions cadres découlant des documents de base

## 1.1 Tableau relatif à la coopération entre les lieux de formation AFP

	1 <sup>re</sup> année d'apprentissage			2 <sup>e</sup> année d'apprentissage		
	Entre- prise	EP	CI	Entre- prise	EP	CI
<b>A : Gestion des relations avec les clients</b>						
a1 : Créer le premier contact avec le client du commerce de détail						
a2 : Analyser les besoins du client du commerce de détail et présenter des solutions						
a3 : Conclure l'entretien de vente et assurer le suivi						
a4 : Traiter les demandes des clients du commerce de détail sur différents canaux						
<b>B : Gestion et présentation des produits et prestations</b>						
b1 : Mettre en œuvre, conformément aux instructions reçues, les tâches du processus de gestion de marchandises						
b2 : Présenter, conformément aux instructions reçues, les produits et prestations pour le commerce de détail en étant sensible aux besoins des clients						
b3 : Traiter, conformément aux instructions reçues, les données relatives aux clients et les informations						
<b>C : Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations</b>						
c1 : S'informer sur les produits et prestations proposés dans la branche						
c2 : Elaborer des produits et fournir des prestations de la branche en étant sensible aux besoins des clients						
c3 : Identifier les dernières évolutions dans la branche et les intégrer, conformément aux instructions reçues, dans le quotidien professionnel						

	1 <sup>re</sup> année d'apprentissage			2 <sup>e</sup> année d'apprentissage		
	Entre- prise	EP	CI	Entre- prise	EP	CI
<b>D : Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche</b>						
d1 : Assurer le flux des informations du commerce de détail sur tous les canaux						
d2 : Organiser la collaboration avec différentes équipes du commerce de détail						
d3 : Identifier les évolutions opérationnelles du commerce de détail et assumer de nouvelles tâches conformément aux instructions reçues						
d4 : Organiser ses propres tâches du commerce de détail conformément aux instructions reçues						

**Légende**

-  **Entreprise** (développement de savoir-faire opérationnel et de la routine)
-  **EP** (développement de savoir de base et des aptitudes)
-  **CI** (spécialisation en produits et prestations ; \* selon le programme cadre CI spécifique à la branche)

## 1.2 Vue d'ensemble 2<sup>e</sup> année d'apprentissage

<b>DCO A</b>	<b>Gestion des relations avec les clients</b>	<b>100 périodes</b>
<b>CO</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle DCO A</b>	
<b>a.2</b>	<b>Créer le premier contact avec le client du commerce de détail</b>	
a2.ep2a	Dans l'analyse des besoins, ils appliquent les techniques d'interrogation et d'entretien courantes. (C3)	
a2.ep3a	Ils justifient les différences et les modifications de prix auprès des clients. (C3)	
a2.ep7a	Ils communiquent oralement et par écrit et de façon sûre dans la langue nationale locale. (C3)	
a2.ep7b	Ils communiquent oralement et par écrit dans une langue étrangère (niveau A2 CECR). (C3)	
<b>a.3</b>	<b>Conclure l'entretien de vente et assurer le suivi</b>	
a3.ep1a	Ils reconnaissent le bon moment pour conclure un entretien de vente. (C3)	
a3.ep1b	Ils vérifient si les éléments essentiels du contrat sont donnés. (C3)	
a3.ep1c	Ils appliquent la méthodologie de la conclusion et du suivi d'un entretien de vente. (C3)	
a3.ep2a	Ils expliquent les modes de paiement courants. (C2)	
a3.ep2b	Ils présentent les programmes de fidélisation courants avec la forme de communication adaptée. (C3)	
a3.ep3a	Ils effectuent les opérations de calculs de base. (C3)	
a3.ep3b	Ils expliquent les divers changements de prix. (C2)	
a3.ep3c	Ils calculent les changements de prix. (C3)	
a3.ep6a	Ils identifient les éléments les plus importants pour une expérience finale positive du client. (C3)	

**hat formatiert:** Französisch (Frankreich)

**hat formatiert:** Schriftart: Nicht Fett

**hat formatiert:** Schriftart: Nicht Fett

**hat formatiert:** Schriftart: Nicht Fett

**hat formatiert:** Französisch (Frankreich)

**hat formatiert:** Schriftart: Nicht Fett

**hat formatiert:** Schriftart: Nicht Fett

**hat formatiert:** Schriftart: Nicht Fett

**hat formatiert:** Französisch (Frankreich)

**hat formatiert:** Schriftart: Nicht Fett

**hat formatiert:** Französisch (Frankreich)

**hat formatiert:** Schriftart: Nicht Fett

**hat formatiert:** Schriftart: Nicht Fett

**hat formatiert:** Schriftart: Nicht Fett

---

a3.ep7a Ils étudient leur comportement durant les entretiens de vente et de conseils et en déduisent les possibilités évolutives. (C4)

---

a3.ep8a Ils communiquent oralement et par écrit et de façon sûre dans la langue nationale locale. (C3)

---

a3.ep8b Ils communiquent oralement et par écrit dans une langue étrangère (niveau A2 CECR). (C3)

<b>a.4</b>	<b>Traiter les demandes des clients du commerce de détail sur différents canaux</b>
a4.ep1a	Ils répondent aux demandes des clients par écrit ou oralement. (C3)
a4.ep2a	Ils choisissent les outils et canaux de communication permettant le meilleur impact possible des contenus. (C3)
a4.ep2b	Dans l'utilisation des canaux usuels de communication, ils respectent les bases légales, en particulier en matière de protection des données et de droit d'auteur. (C3)
a4.ep4a	Ils utilisent les réseaux sociaux. (C3)
a4.ep4b	Ils reconnaissent l'effet de leur présentation sur les réseaux sociaux et le conçoivent en tant que professionnel. (C4)
a4.ep5a	Ils communiquent oralement et par écrit et de façon sûre dans la langue nationale locale. (C3)
a4.ep5b	Ils communiquent oralement et par écrit dans une langue étrangère (niveau A2 CECR). (C3)

<b>DCO B</b>	<b>Gestion et présentation des produits et prestations</b>	<b>60 périodes</b>
<b>CO</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle DCO B</b>	
<b>b.1</b>	<b>Mettre en œuvre, conformément aux instructions reçues, les tâches du processus de gestion de marchandises</b>	
b1.ep4a	Ils expliquent les aspects essentiels de la gestion du stock. (C2)	
b1.ep5a	Ils expliquent les processus liés à l'inventaire. (C2)	
b1.ep11a	Ils expliquent les rapports écologiques et les bases de la durabilité des processus de travail typiques d'une entreprise. (C2)	
b1.ep11b	Ils décrivent les principales sources de consommation d'énergie et de matériaux dans le commerce de détail ainsi que des mesures simples permettant de réduire la consommation. (C2)	

**b.3 Traiter, conformément aux instructions reçues, les données relatives aux clients et les informations**

- b3.ep1a Pour l'obtention des informations, ils utilisent les sources appropriées de manière critique et efficace. (C3)
- b3.ep2a Ils expliquent les directives concernant la protection des données et le devoir de confidentialité. (C2)
- b3.ep3a Ils utilisent les technologies courantes pour traiter et protéger les données sur les clients. (C3)

**DCO C Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations 40 périodes**

**CO Objectifs évaluateurs école professionnelle DCO C**

**c.3 Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations**

- c3.ep1a Ils expliquent la structure du commerce de détail et les interlocuteurs. (C2)
- c3.ep1b Ils présentent les changements structurels dans le commerce de détail. (C2)
- c3.ep1c Ils expliquent l'importance et le principe des certifications dans le commerce de détail. (C2)
- c3.ep1d Ils font des recherches ciblées en rapport avec les évolutions en matière de durabilité. (C3)

**DCO D Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche 80 périodes**

**CO Objectifs évaluateurs école professionnelle DCO D**

**d.1 Assurer le flux des informations du commerce de détail sur tous les canaux**

- d1.ep1a Ils communiquent, oralement et par écrit, avec les interlocuteurs internes sur tous les canaux de communication courants, de façon respectueuse et adaptée aux groupes cibles dans la langue nationale locale. (C3)

d1.ep1b Ils communiquent, oralement et par écrit, avec les interlocuteurs internes sur tous les canaux de communication courants, de façon respectueuse et adaptée aux groupes cibles dans une langue étrangère (niveau A2 CECR). (C3)

---

**d.2 Organiser la collaboration avec différentes équipes du commerce de détail**

---

d2.ep3a Ils justifient de façon convaincante leur avis oralement et par écrit, aussi dans une langue étrangère (niveau A2 CECR). (C3)

d2.ep7a Ils évaluent leurs actions en relation avec le feedback. (C4)

---

**d.3 Identifier les évolutions opérationnelles du commerce de détail et assumer de nouvelles tâches conformément aux instructions reçues**

---

d3.ep4a Ils prennent des mesures constructives en vue de leur développement professionnel sur la base des feed-back reçus. (C3)

d3.ep4b Conformément aux instructions reçues, ils formulent des objectifs réalistes et définissent des étapes appropriées pour leur développement professionnel. (C3)

d4.ep2a Ils priorisent les tâches. (C3)

---

**d.4 Organiser ses propres tâches du commerce de détail conformément aux instructions reçues**

---

d4.ep3a Ils surveillent leur gestion du temps, leur planification ainsi que l'atteinte de leurs objectifs et prennent les mesures d'amélioration nécessaires. (C4)

d4.ep4a Ils expliquent les signes psychiques et physiques de fatigue/surmenage ainsi que leurs conséquences. (C2)

d4.ep4b Ils élaborent des mesures de régénération en cas de surmenage psychique et physique. (C3)

hat formatiert: Französisch (Frankreich)

## 2 Domaine de compétences opérationnelles A « Gestion des relations avec les clients »

### 2.1 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

Compétence opérationnelle	Situation de travail (selon le profil d'activités)
---------------------------	--

<b>a.2</b>	<b>Analyser les besoins du client du commerce de détail et présenter des solutions</b>
------------	--

Les assistants et assistantes du commerce de détail approchent le client et construisent une relation de confiance. Ils s'enquêtent des besoins du client dans la langue nationale locale ou dans une langue étrangère. Ils identifient les attentes du client ainsi que les particularités de la situation de vente. Ce faisant, ils structurent de manière active l'entretien avec le client.

Lorsque les assistants et assistantes du commerce de détail ont concrétisé les besoins avec le client, ils lui présentent plusieurs propositions, qu'ils défendent avec conviction et en prenant comme argument l'utilité pour le client. Ils reconnaissent le moment pour valoriser la vente afin de transmettre au client une expérience d'achat particulière et de fidéliser le client. À ce titre, ils incluent activement le client et utilisent différents canaux et technologies.

Les assistants et assistantes du commerce de détail émettent des recommandations de vente au client avec persuasion et avec le support des médias adéquats. Ils essaient toujours de mettre en avant leur enthousiasme et leurs émotions à l'égard du produit ou du service et de l'entreprise et de produire le même effet auprès du client. Ils présentent une solution adaptée au niveau de l'information auprès du client et gèrent leurs déficits d'informations de façon professionnelle. Ils réagissent activement aux objections du client et démontrent l'utilité de la solution pour le client. Les assistants et assistantes du commerce de détail présentent les avantages de leur solution par rapport à la concurrence et utilisent les aspects écologiques comme argument de vente. Ils peuvent conseiller le client sur les informations relatives aux produits, aux services et à la fabrication en ce qui concerne l'aspect de durabilité. Ils présentent ces informations dans des argumentaires qui inspirent le client. Pour cela, ils appliquent avec professionnalisme le style de communication de leur entreprise et communiquent à l'avantage du client par le biais de tous les canaux disponibles.

Si nécessaire, ils informent le client sur les particularités du produit (soutien à l'utilisation, maintenance, détails techniques, FAQ, etc.).

Les assistants et assistantes du commerce de détail ont une attitude active et incitent le client à prendre le produit en main afin de le toucher et le sentir. Ils proposent de façon ciblée et justifiée toute action, prestation et service d'entretien adaptés au besoin du client (vente supplémentaire, vente croisée et vente incitative). Ils anticipent les questions du client durant toute la présentation de la solution et n'entrent pas en conflit avec lui. Ils concluent leur présentation par un résumé orienté vers le client et l'argumentent à l'avantage du client.

<b>a.3</b>	<b>Conclure l'entretien de vente et assurer le suivi</b>
------------	--

Les assistants et assistantes du commerce de détail identifient le moment judicieux pour conclure la vente et procéder au paiement. En cas de besoin, ils informent le client des modes de paiement possibles et efficaces. Ils sont capables d'utiliser les divers systèmes de paiement et de traiter les bons et avantages clients des programmes de fidélité. Si nécessaire, ils réparent les pannes simples ou proposent une solution qui sied au client. En cas de panne plus conséquente, ils s'adressent à la personne compétente.

Les assistants et assistantes du commerce de détail invitent activement le client à leur laisser un feedback quant au produit lors de sa prochaine visite et concluent l'entretien dans une atmosphère positive. Ils aident le client pour le transport d'objets lourds.

Les assistants et assistantes du commerce de détail analysent les réactions positives et négatives des clients ainsi que les feedback de leurs supérieurs quant aux conseils qu'ils ont donnés et en déduisent d'éventuelles idées d'amélioration pour leurs futurs entretiens de vente et de conseil.

En cas de vol, ils se comportent selon les directives de l'entreprise et selon les instructions de leurs supérieurs.

#### a.4 Traiter les demandes des clients du commerce de détail sur différents canaux

Les assistants et assistantes du commerce de détail communiquent via les nouveaux médias en fonction des objectifs visés et des besoins de l'entreprise. Selon l'entreprise, ils réceptionnent les demandes simples de clients concernant des produits, des commandes et des questions techniques par téléphone, courriel et chat dans deux langues au minimum (langue nationale et une autre langue). Ils s'adressent aux clients de manière professionnelle, prennent note de manière précise de leurs demandes et posent des questions en cas d'incertitudes. Ils utilisent leur connaissance des produits pour répondre à des questions sur les produits, les services ou l'expédition. S'ils ne peuvent pas répondre à une question, ils notent les coordonnées du client et transmettent la question et les coordonnées à la personne compétente ou au département de l'entreprise compétent. Dans le cas d'une commande ou lorsque cela est nécessaire, les assistants et assistantes du commerce de détail enregistrent la conversation.

Ils communiquent par le biais de tous les canaux, tant analogiques que numériques. Ils utilisent les exigences formelles relatives aux formes et divers canaux de communication. Ils rédigent des courriels aux clients. Dans le contexte professionnel, ils communiquent selon les règles de l'entreprise tout en utilisant un langage professionnel. Ils communiquent aussi bien dans la langue nationale locale que dans une langue étrangère.

Sur les réseaux sociaux, les assistants et assistantes du commerce de détail adoptent un comportement conforme aux prescriptions de leur employeur et tiennent des propos positifs en tant que messagers de leur entreprise. Ils se présentent de manière réfléchie sur les réseaux sociaux.

## 2.2 Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage

Champs d'apprentissage	Référence à la CO	Nombre de périodes d'enseignement
CA 1 : <del>Comprendre les besoins des clients et gérer les relations avec eux</del> <b>Mener et conclure un entretien de vente</b>	a.2/a.3/a.4	<b>3228</b>
CA 2 : Mettre en œuvre la politique tarifaire et les opérations de paiement	a.3	16
CA 3 : Apparaître de manière professionnelle sur tous les canaux de communication	a.4	<b>204</b>
EILN 4 : Communiquer dans la langue nationale de la région	a.2/a.3/a.4	16
EILE 5 : Communiquer dans une langue étrangère	a.2/a.3/a.4	16

hat formatiert: Französisch (Frankreich)

### 2.3 Champ d'apprentissage 1 : **Mener et conclure un entretien de vente** ~~Comprendre les besoins des clients et gérer les relations avec eux~~

hat formatiert: Französisch (Frankreich)

**3228** périodes d'enseignement sont disponibles pour ce champ d'apprentissage.

Remarque concernant la compétence linguistique dans la langue étrangère : les compétences signalées par un \* sont transmises aussi dans la langue étrangère.

### 2.3.1 Activité typique

#### Activité typique 1 :

Le client de Jeremy, M. Kabashi, est un informaticien qui ne parle pratiquement pas allemand et qui a récemment commencé à travailler en Suisse pour la société internationale Infertae Solutions Inc. M. Kabashi organise un brunch pour son entrée en fonction chez son nouvel employeur. M. Kabashi est très incertain, il ne sait pas ce qu'on attend d'un brunch en Suisse en termes de quantité et d'offre, il se demande également s'il veut proposer quelque chose de spécial de son pays d'origine. Jeremy détermine ses besoins et utilise ses connaissances professionnelles (argumentation) de manière ciblée. Aurora Di Napoli est abordée par un re-traité, M. Walter Künzli. M. Künzli aimerait savoir pourquoi le prix des chaussures de randonnée a augmenté de 15 CHF depuis sa dernière visite.

#### Activité typique 2 :

Le soir, Jeremy repense à M. Kabashi. Il se demande si tous les clients ont été satisfaits de ses conseils et réfléchit à ce à quoi il aimerait faire attention la prochaine fois. Aurait-il dû lui en dire plus sur les prestations complémentaires de « Bon et Gouteux SA » ? Jeremy se crée maintenant une liste de contrôle pour le déroulement et la conclusion d'un entretien de vente.

#### Activité typique 23 :

Irina travaille dans le magasin de mode « FashionNow ». L'apprentie a eu un entretien de vente réussi avec sa cliente Madame Weiss. Irina accompagne la cliente jusqu'à la caisse et lui demande si elle aimerait prendre une carte client. Madame Weiss se renseigne sur les avantages et les conditions. Irina lui explique qu'elle devrait fournir son adresse et son numéro de téléphone afin d'obtenir la carte et de profiter d'actions spéciales ; elle bénéficierait en outre d'un rabais de 10 % sur son prochain achat. Madame Weiss hésite, elle croule déjà sous les appels et de courriers publicitaires, et elle ne veut pas d'une autre carte dans son portefeuille, elle en a déjà tellement. Le plus souvent, elle fait des achats spontanés et elle n'a jamais la bonne carte avec elle. Irina essaye de la convaincre avec de bons arguments. Dans le magasin d'articles de plein air « AdventureLand », Clara travaille comme apprentie de de première deuxième année. Elle conseille le jeune couple Paul et Ajsa. Comme les vacances d'été commencent bientôt, il y a beaucoup d'activités à AdventureLand. Clara est donc légèrement stressée, car d'autres clients attendent d'être conseillés. Elle leur a déjà présenté plusieurs sacs à dos qui correspondent à leurs besoins. Clara agit de manière tactique pour que Paul et Ajsa achètent les bons sacs à dos et qu'elle puisse terminer l'entretien de vente.

### 2.3.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

#### Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage

a2.ep2aep3a	Ils justifient les différences et les changements de prix auprès des clients. (C3) *Dans l'analyse des besoins, ils appliquent les techniques d'interrogation et d'entretien courantes. (C3) *
a3.ep2bep1a	Ils reconnaissent le bon moment pour conclure un entretien de vente. (C3) Ils présentent les programmes de fidélisation courants avec la forme de communication adaptée. (C3) *
a3.ep7aep1b	Ils vérifient si les éléments essentiels du contrat sont donnés. (C3) Ils étudient leur comportement durant les entretiens de vente et de conseils et en déduisent les possibilités évolutives. (C4)
a4.ep1aa3.ep1c	Ils appliquent la méthodologie de la conclusion et du suivi d'un entretien de vente. (C3) Ils répondent aux demandes des clients par écrit ou oralement. (C3) *
a3.ep6a	Ils identifient les éléments les plus importants pour une expérience finale positive du client. (C3)
a3.ep7a	Ils réfléchissent à leur comportement lors d'entretiens de vente et de conseil et en déduisent des possibilités de développement. (C4)
a4.ep1a	Ils répondent aux demandes des clients par écrit et oralement. (C3) *

hat formatiert: Französisch (Frankreich)

hat formatiert: Französisch (Frankreich)

hat formatiert: Französisch (Frankreich)

hat formatiert: Französisch (Frankreich)

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan de formation ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales », « Aptitudes » et « Compétences linguistiques », et concrétisés en fonction des besoins.

### Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

*Ils expliquent les raisons des différences de prix. (a2.ep3a) Ils différencient les termes besoin et exigence. (a2.ep2a) \**

hat formatiert: Französisch (Frankreich)

*Ils expliquent les trois phases de l'entretien de vente. (a3.ep1a) Ils décrivent la différence entre désir d'achat et motif d'achat. (a2.ep2a) \**

hat formatiert: Französisch (Frankreich)

*Ils expliquent comment la décision d'achat est prise. (a3.ep1a) Ils expliquent les motifs de vente émotionnels et rationnels (a2.ep2a) \**

hat formatiert: Französisch (Frankreich)

*Ils nomment les bases légales d'un contrat de vente. (a3.ep1b) Ils énumèrent les dix formes de questions qui sont décisives pour un entretien de vente. (a2.ep2a) \**

hat formatiert: Französisch (Frankreich)

*Ils concluent la vente au bon moment dans le cadre d'un jeu de rôle. (a3.ep1b) Ils décrivent des programmes de fidélisation des clients internes à l'entreprise de manière adaptée au client. (a3.ep2b) \**

hat formatiert: Französisch (Frankreich)

*Ils décrivent les formes de questions les plus importantes qui sont déterminantes pour la prise de décision d'achat. (a3.ep1c) Ils expliquent les trois phases de l'entretien de vente. (a3.ep7a) \**

hat formatiert: Französisch (Frankreich)

*Ils nomment les trois groupes d'objections. (a3.ep1c)*

*Ils décrivent la méthode du « Oui, mais ». (a3.ep1c)*

*Ils décrivent la valorisation de l'achat. (a3.ep1c)*

*Ils réfléchissent à leur comportement en relation avec la conduite d'un entretien de vente et en déduisent un potentiel de développement. (a3.ep7a)*

### Objectifs évaluateurs Aptitudes

**a2.ep2æp3a** Ils justifient les différences et les changements de prix auprès des clients. (C3) \*Dans l'analyse des besoins, ils appliquent les techniques d'interrogation et d'entretien courantes. (C3) \*

*Ils décrivent et justifient les raisons des différences de prix. Ils déterminent le désir d'achat et le motif d'achat en fonction de la situation. \**

hat formatiert: Französisch (Frankreich)

**a3.ep2æp1a** Ils reconnaissent le bon moment pour conclure un entretien de vente. (C3) Ils présentent les programmes de fidélisation courants avec la forme de communication adaptée. (C3) \*

*Ils conduisent la décision de vente de manière positive dans différentes situations. \**

hat formatiert: Französisch (Frankreich)

hat formatiert: Schriftart: Nicht Kursiv, Französisch (Frankreich)

**a3.ep7æp1b** Ils vérifient si les éléments essentiels du contrat sont donnés. (C3) Ils étudient leur comportement durant les entretiens de vente et de conseils et en déduisent les possibilités évolutives. (C4) \*

hat formatiert: Schriftart: Nicht Fett

hat formatiert: Schriftart: Nicht Fett

hat formatiert: Schriftart: Nicht Fett

**a4.ep1æp1c** Ils appliquent la méthodologie de la conclusion et du suivi d'un entretien de vente. (C3) Ils répondent aux demandes des clients par écrit ou oralement. (C3) \*

hat formatiert: Schriftart: Nicht Kursiv, Französisch (Frankreich)

hat formatiert: Französisch (Frankreich)

*Ils appliquent la méthode du « Oui, mais » face aux objections du client. \**

*Ils utilisent les principales formes de questions pour conclure l'entretien de vente. \**

**a3.ep6a** Ils identifient les éléments les plus importants pour une expérience finale positive du client. (C3)

*Ils appliquent la valorisation de l'achat pour une expérience finale positive du client. \**

### Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

*Ils utilisent correctement différentes formes de nombres dans une langue étrangère, à l'oral et à l'écrit. (a2.ep3a) Sur la base d'exemples, ils appliquent correctement le vocabulaire en langue étrangère pour l'analyse des besoins. (a2.ep2a) \**

hat formatiert: Französisch (Frankreich)

*Ils utilisent correctement les formes de questions utilisées pour provoquer la décision d'achat. (a3.ep1b) Ils appliquent correctement le vocabulaire en langue étrangère pour les programmes de fidélisation des clients. (a2.ep2a)*

hat formatiert: Französisch (Frankreich)

*Ils répondent de manière compréhensible à une demande orale d'un client, même dans une langue étrangère. (a4.ep1a) Ils appliquent les exigences linguistiques d'une demande de client écrite. (a4.ep1a)*

hat formatiert: Französisch (Frankreich)

*Ils répondent à une demande de client par e-mail. (a4.ep1a) Ils appliquent les exigences formelles d'une demande de client écrite. (a4.ep1a)*

hat formatiert: Französisch (Frankreich)

### 2.3.3 Médias d'apprentissage

L'organe responsable met à la disposition des enseignants et enseignantes des médias d'apprentissage orientés vers les compétences opérationnelles. Les unités ci-après sont disponibles dans ce champ d'apprentissage :

#### Élément opérationnel

- « a2 : Analyser les besoins du client du commerce de détail et présenter des solutions »
- « a3 : Conclure l'entretien de vente et assurer le suivi »
- « a4 : Traiter les demandes des clients du commerce de détail sur différents canaux »

#### Module de connaissances

« Mener et conclure un entretien de vente ~~Comprendre les besoins des clients et gérer les relations avec eux~~ »

hat formatiert: Französisch (Frankreich)

## 2.4 Champ d'apprentissage 2 : Mettre en œuvre la politique tarifaire et les opérations de paiement

16 périodes d'enseignement sont disponibles pour ce champ d'apprentissage.

Remarque concernant la compétence linguistique dans la langue étrangère : les compétences signalées par un \* sont transmises aussi dans la langue étrangère.

### 2.4.1 Activité typique

#### Activité typique 1 :

M. Küenzli décide spontanément d'acheter des chaussures de randonnée Hard Trek. Il n'a pas assez d'argent sur lui, mais il possède depuis peu une application de paiement sur son smartphone et il n'a pas encore eu l'occasion de l'essayer. Il demande à Aurora comment cela fonctionne. Après avoir payé, M. Küenzli demande un reçu.

hat formatiert: Schriftart: (Standard) Arial, 11 Pt.

hat formatiert: Schriftart: Schriftfarbe: Automatisch, Französisch (Frankreich)

Formatiert: Links, Abstand Vor: Automatisch, Nach: Automatisch

#### Activité typique 2 :

Aurora Di Napoli est approchée par M. Walter Küenzli, un retraité qui aimerait savoir pourquoi le prix des chaussures de randonnée a augmenté de 15 francs depuis sa dernière visite. M. Küenzli décide spontanément d'acheter les chaussures de randonnée Hard Trek. Il n'a pas assez d'argent sur lui, mais il possède depuis peu une application de paiement sur son

smartphone et il n'a pas encore eu l'occasion de l'essayer. Il demande à Aurora comment cela fonctionne. Après avoir payé, M. Küenzli demande un reçu.

#### 2.4.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

##### Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage

a3.ep2a	Ils expliquent les modes de paiement courants. (C2) *
a3.ep3a	Ils effectuent les opérations de calculs de base. (C3)
a3.ep3b	Ils expliquent les divers changements de prix. (C2) *
a3.ep3c	Ils calculent les changements de prix. (C3)

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan de formation ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales », « Aptitudes » et « Compétences linguistiques », et concrétisés en fonction des besoins.

##### Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

a3.ep2a	Ils expliquent les modes de paiement courants. (C2) *
	<i>Ils citent les principaux moyens de paiement dans le commerce de détail suisse.</i>
a3.ep3b	Ils expliquent les divers changements de prix. (C2) *
	<i><del>Ils expliquent les notions de rabais et d'escompte. Ils expliquent la structure d'un schéma de calcul simple.</del></i>
	<i><del>Ils présentent un schéma de calcul simple. (a3.ep3c)</del></i>

hat formatiert: Französisch (Frankreich)

##### Objectifs évaluateurs Aptitudes

a3.ep3a	Ils effectuent les opérations de calculs de base. (C3)
a3.ep3c	Ils calculent les changements de prix. (C3)
	<i><del>Ils calculent les rabais et les escomptes à l'aide d'exemples. Ils appliquent un schéma de calcul simple.</del></i>

hat formatiert: Französisch (Frankreich)

##### Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

	<i>Sur la base d'exemples, ils utilisent le vocabulaire en langue étrangère pour des opérations de calculs de base. (a3.ep3a)</i>
	<i>Ils formulent les modes de paiement courants dans une langue étrangère. (a3.ep2a)</i>

*Ils expliquent les changements de prix dans une langue étrangère. (a3.ep2a)*

*Ils utilisent le vocabulaire pour les modes de paiements courants dans une langue étrangère. (a3.ep2a)*

*Ils justifient un changement de prix, même dans une langue étrangère. (a3 ep3b)*

*~~Ils utilisent le vocabulaire pour les changements de prix dans une langue étrangère. (a3.ep3c)~~*

hat formatiert: Französisch (Frankreich)

### 2.4.3 Médias d'apprentissage

L'organe responsable met à la disposition des enseignants et enseignantes des médias d'apprentissage orientés vers les compétences opérationnelles. Les unités ci-après sont disponibles dans ce champ d'apprentissage :

#### Élément opérationnel

« a3 : Conclure l'entretien de vente et assurer le suivi »

#### Module de connaissances

« Mettre en œuvre la politique tarifaire et les opérations de paiement »

## 2.5 Champ d'apprentissage 3 : Apparaître de manière professionnelle sur tous les canaux de communication

**24-20** périodes d'enseignement sont disponibles pour ce champ d'apprentissage.

hat formatiert: Schriftart: Fett

### 2.5.1 Activité typique

L'apprenti Emrat travaille dans le magasin de mode « FashionNow ». La gamme comprend maintenant aussi des costumes de la marque Corleone. Sa formatrice lui demande de promouvoir de manière appropriée la nouvelle offre sur Instagram (post ou story) et avec un tweet sur Twitter. Afin d'augmenter la portée, l'apprenti aime et commente la publication depuis son compte Instagram personnel. Il partage aussi la publication avec ses followers et amis. Sur Twitter aussi, il relaie le tweet depuis son compte privé. Un soir, en mangeant avec son amie Lisa, il lui montre fièrement les réactions de ses amis. Lisa se demande s'il n'est pas punissable pour avoir diffusé des informations de son entreprise. Ils réfléchissent maintenant ensemble aux conditions à remplir pour qu'il puisse continuer à publier des post comme ça.

## 2.5.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage	
a4.ep2a	Ils choisissent les outils et canaux de communication permettant le meilleur impact possible des contenus. (C3)
a4.ep2b	Dans l'utilisation des canaux usuels de communication, ils respectent les bases légales, en particulier en matière de protection des données et de droit d'auteur. (C3)
a4.ep4a	Ils utilisent les réseaux sociaux. (C3)
a4.ep4b	Ils reconnaissent l'effet de leur présentation sur les réseaux sociaux et le conçoivent en tant que professionnel. (C4)

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan de formation ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales », « Aptitudes » et « Compétences linguistiques », et concrétisés en fonction des besoins.

### Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

*Ils déterminent des canaux adaptés au groupe cible. (a4.ep2a)*

*Ils décrivent les principales dispositions en matière de protection des données et de droits d'auteur. (a4.ep2b)*

*Ils expliquent les principaux facteurs pour une présentation réussie sur les réseaux sociaux. (a4.ep4b)*

### Objectifs évaluateurs Aptitudes

a4.ep2a	Ils choisissent les outils et canaux de communication permettant le meilleur impact possible des contenus. (C3)
a4.ep2b	Dans l'utilisation des canaux usuels de communication, ils respectent les bases légales, en particulier en matière de protection des données et de droit d'auteur. (C3)
a4.ep4a	Ils utilisent les réseaux sociaux. (C3)
a4.ep4b	Ils reconnaissent l'effet de leur présentation sur les réseaux sociaux et le conçoivent en tant que professionnel. (C4)
<i>Ils analysent les avantages et les inconvénients ainsi que les risques d'une présence personnelle sur les réseaux sociaux.</i>	

### Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

*Dans les médias sociaux, ils utilisent un vocabulaire adapté au destinataire et à la situation. (a4.ep4a)*

*Ils appliquent correctement le vocabulaire pour la présentation sur les réseaux sociaux. (a4.ep4a)*

*Ils utilisent un niveau de langue correct pour leur présence personnelle sur les réseaux sociaux. (a4.ep4b)*

### 2.5.3 Médias d'apprentissage

L'organe responsable met à la disposition des enseignants et enseignantes des médias d'apprentissage orientés vers les compétences opérationnelles. Les unités ci-après sont disponibles dans ce champ d'apprentissage :

#### Élément opérationnel

« a4 : Traiter les demandes des clients du commerce de détail sur différents canaux »

#### Module de connaissances

« Apparaître de manière professionnelle sur tous les canaux de communication »

## 2.6 Enseignement intégré de la langue nationale régionale dans le champ d'apprentissage 4 : Communiquer dans la langue nationale de la région

16 périodes d'enseignement sont disponibles pour ce champ d'apprentissage.

### 2.6.1 Activité typique

Tina travaille chez « Bonheur des animaux ». Une cliente entre dans le magasin. Elle tient en laisse un Yorkshire Terrier en surpoids. La cliente, Madame Schmitt, est à la recherche de la bonne nourriture pour son chien vieillissant. Tina sait qu'il existe une alimentation spéciale, mais dans l'immédiat, elle ne sait plus laquelle. Elle promet à Madame Schmitt de faire des recherches et de la prévenir par écrit ou verbalement.

### 2.6.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

#### Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage

a2.ep7a	Ils communiquent oralement et par écrit et de façon sûre dans la langue nationale locale. (C3)
---------	--

a3.ep8a	Ils communiquent oralement et par écrit et de façon sûre dans la langue nationale locale. (C3)
a4.ep5a	Ils communiquent oralement et par écrit et de façon sûre dans la langue nationale locale. (C3)

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan de formation ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales », « Aptitudes » et « Compétences linguistiques », et concrétisés en fonction des besoins.

### Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

*Ils rédigent des textes en respectant la ponctuation. (a2.ep7a)*

*Ils rédigent des textes avec la bonne orthographe. (a2.ep7a)*

*Ils rédigent des textes avec la bonne syntaxe. (a2.ep7a)*

*Ils rédigent des textes au niveau de langue approprié. (a2ep7a)*

*Ils s'adressent aux clients de manière personnelle et contextuelle, oralement et par écrit. (a2ep7a)*

hat formatiert: Französisch (Frankreich)

hat formatiert: Französisch (Frankreich)

### Objectifs évaluateurs Aptitudes

-

### Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

a2.ep7a Ils communiquent oralement et par écrit et de façon sûre dans la langue nationale locale. (C3)

*Ils appliquent correctement les exigences formelles de la présentation orale.*

*Ils appliquent correctement les exigences formelles d'une description.*

*Ils mènent correctement des entretiens en fonction des contenus.*

*Ils formulent des arguments de vente de manière claire et compréhensible pour les clients.*

*Ils utilisent des contenus pertinents de plusieurs sources pour leur apprentissage.*

hat formatiert: Französisch (Frankreich)

a3.ep8a Ils communiquent oralement et par écrit et de façon sûre dans la langue nationale locale. (C3)

*Ils établissent des informations clients correctes sur le plan formel sur tous les canaux en fonction des instructions reçues.*

*Ils communiquent avec les clients de manière adaptée à la situation, oralement et par écrit.*

a4.ep5a	Ils communiquent oralement et par écrit et de façon sûre dans la langue nationale locale. (C3)
	<i>Ils appliquent correctement les exigences formelles d'une description à l'oral et à l'écrit.</i>
	<i>Ils appliquent correctement les exigences formelles du résumé par écrit.</i>

hat formatiert: Französisch (Frankreich)

### 2.6.3 Médias d'apprentissage

L'organe responsable met à la disposition des enseignants et enseignantes des médias d'apprentissage orientés vers les compétences opérationnelles. Les unités ci-après sont disponibles dans ce champ d'apprentissage :

#### Élément opérationnel

- « a2 : Analyser les besoins du client du commerce de détail et présenter des solutions »
- « a3 : Conclure l'entretien de vente et assurer le suivi »
- « a4 : Traiter les demandes des clients du commerce de détail sur différents canaux »

## 2.7 Enseignement intégré de la langue étrangère dans le champ d'apprentissage 5 : Communiquer dans une langue étrangère

16 périodes d'enseignement sont disponibles pour ce champ d'apprentissage.

### 2.7.1 Activité typique

Tina travaille chez Bonheur Animaux SARL. Une cliente entre dans le magasin. Elle tient en laisse un Yorkshire Terrier en surpoids. Il s'avère que la cliente parle une langue étrangère. Tina déduit des gestes de la cliente que celle-ci, Madame Tedesco, cherche des aliments diététiques pour son chien. Elle annonce à la cliente que son supérieur, qui parle la langue de Madame Tedesco, sera au magasin dans dix minutes.

### 2.7.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage	
a2.ep7b	Ils communiquent oralement et par écrit dans une langue étrangère (niveau A2 CECR). (C3) *
a3.ep8b	Ils communiquent oralement et par écrit dans une langue étrangère (niveau A2 CECR). (C3) *
a4.ep5b	Ils communiquent oralement et par écrit dans une langue étrangère (niveau A2 CECR). (C3) *

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan de formation ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales », « Aptitudes » et « Compétences linguistiques », et concrétisés en fonction des besoins.

#### Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

-

#### Objectifs évaluateurs Aptitudes

-

#### Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques (dans la langue étrangère)

a2.ep7b	Ils communiquent oralement et par écrit dans une langue étrangère (niveau A2 CECR). (C3) *
	<i>Ils utilisent leur vocabulaire en langue étrangère pour faire une description.</i>
	<i>Ils mènent un bref entretien en langue étrangère.</i>
	<i>Ils effectuent des brèves présentations en langue étrangère.</i>
	<i>Ils établissent de brèves informations client à l'oral en langue étrangère.</i>
	<i><del>Ils utilisent leur vocabulaire pour interagir de manière appropriée avec un client de langue étrangère. Ils utilisent leur vocabulaire pour réagir de manière appropriée dans une situation difficile avec un client de langue étrangère.</del></i>
	<i><u>Ils appliquent les structures de phrases pour une justification. (a2 ep3a)</u></i>
a4.ep5b	Ils communiquent oralement et par écrit dans une langue étrangère (niveau A2 CECR). (C3) *
	<i>Ils utilisent leur vocabulaire en langue étrangère pour faire une description. (a4.ep5b) (a4.bs4a)</i>

hat formatiert: Französisch (Frankreich)

---

*Ils établissent de brèves informations client à l'oral en langue étrangère.  
(a4.ep5b)*

---

a3.ep8b Ils communiquent oralement et par écrit dans une langue étrangère (niveau A2 CECR). (C3) \*

---

### 2.7.3 Médias d'apprentissage

L'organe responsable met à la disposition des enseignants et enseignantes des médias d'apprentissage orientés vers les compétences opérationnelles. Les unités ci-après sont disponibles dans ce champ d'apprentissage :

#### Élément opérationnel

- « a2 : Analyser les besoins du client du commerce de détail et présenter des solutions »
- « a3 : Conclure l'entretien de vente et assurer le suivi »
- « a4 : Traiter les demandes des clients du commerce de détail sur différents canaux »

## 2.8 Examens dans le cadre de la note d'école

Le concept sommaire sert de proposition pour la conception de l'examen du domaine de compétences opérationnelles en question et peut être modifié par les enseignants en fonction des besoins. La proposition consiste en un mélange de méthodes adaptées aux contenus des compétences opérationnelles à évaluer et aux conditions cadres fixés dans les dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification. Les méthodes sont brièvement présentées dans un glossaire (voir annexe 1).

### Les bases

#### Connaissances / compréhension

(écrit, 45 min)

- \_ Connaissances professionnelles (15 min)
- \_ Langue nationale (15 min)
- \_ Langue étrangère (15 min)

#### Applications sur des exemples liés à la pratique

(écrit/oral, 40 min)

- \_ Critical Incidents (10 min)
- \_ Mini Cases (10 min)
- \_ Simulations pratiques (20 min, langue nationale ou langue étrangère)

Page 22



### Interconnexion

Structure interdisciplinaire  
(oral, 10-15 min)

- \_1 jeu de rôle dans la langue nationale
- \_1 jeu de rôle dans la langue étrangère

### 3 Domaine de compétences opérationnelles B « Gestion et présentation des produits et prestations »

#### 3.1 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

**Compétence**    **Situation de travail** (selon le profil d'activités)  
**opération-**  
**nelle**

**b.1                    Mettre en œuvre, conformément aux instructions reçues, les tâches du processus de gestion de marchandises**

Les assistants et assistantes du commerce de détail évoluent avec assurance dans les processus de travail de leur entreprise. Ils organisent leur travail de façon active, font preuve de grande volonté et de responsabilité personnelle. Ils suivent les instructions de leur supérieur et ne perdent pas de vue les processus de travail du niveau supérieur. Ce faisant, ils tiennent compte des aspects de sécurité au travail, de protection de la santé, de durabilité et d'écologie.

Les assistants et assistantes du commerce de détail identifient leurs tâches dans le processus de gestion de marchandises et les exécutent avec professionnalisme en suivant des instructions. Ils identifient l'utilité et les coûts des transferts de marchandises et agissent en conséquence. Ils identifient les futurs besoins des clients et en tiennent compte lors de l'approvisionnement, d'entente avec leur supérieur. Pour ce faire, ils utilisent les canaux à disposition (outils informatiques, supérieurs, etc.). Ils tiennent compte de l'élimination appropriée et écologique des déchets et respectent les concepts d'élimination des déchets internes à l'entreprise. En cas d'incertitude, ils consultent leur supérieur.

Les assistants et assistantes du commerce de détail accompagnent le processus de commande de marchandises et exécutent le réassortiment. Ils utilisent les ressources de façon responsable et durable sur leur lieu de travail. Ils travaillent de façon propre et ordonnée et respectent les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé ainsi que les autres prescriptions y relatives.

Ils réceptionnent la marchandise livrée et contrôlent le bon de livraison ainsi que, le cas échéant, la facture puis la marchandise. D'entente avec leur supérieur, ils appliquent la procédure adéquate en cas de marchandise endommagée. Pour ce faire, ils utilisent les systèmes et moyens dont leur entreprise dispose.

Les assistants et assistantes du commerce de détail trient la marchandise, l'entreposent correctement, gèrent et surveillent le stock. Ils signalent toute irrégularité ou différence de stock conformément aux directives de leur entreprise. Ils assument des tâches d'inventaire. En accord avec leur supérieur, ils identifient les disponibilités des articles à l'aide des systèmes informatiques.

Si un article ne se vend pas aussi bien que souhaité, ils réfléchissent avec les services concernés à la manière de réduire les stocks de cet article (p. ex. réduction du prix, mesures publicitaires, etc.).

Lors de la sortie de marchandises, les assistants et assistantes du commerce de détail traitent les processus et préparent les commandes en suivant les instructions de leur supérieur. Ils contrôlent les articles et sont responsables de l'envoi / la fourniture. Dans le cas d'un contact client au point de vente en parallèle, ils fixent correctement les priorités.

Durant tout le processus de la gestion de marchandises, ils tiennent compte des règles en matière de sécurité au travail et de protection de la santé.

**b.3                    Traiter, conformément aux instructions reçues, les données relatives aux clients et les informations**

Les assistants et assistantes du commerce de détail procèdent à divers calculs dans leur quotidien professionnel (opérations mathématiques de base, règle de trois, calcul de la moyenne, la répartition, la conversion monétaire, calcul du pourcentage). Ils estiment grossièrement les principaux indicateurs et en discutent avec leur supérieur.

Les assistants et assistantes du commerce de détail utilisent différentes sources d'information en suivant des instructions de leur supérieur. Lors de commandes clients, ils saisissent toutes les informations nécessaires, de tel sorte qu'elles puissent être tracées. Ils demandent de l'aide à leur supérieur lorsque les informations sont plus complexes.

Selon l'entreprise, ils prennent les commandes des clients et consultent leur supérieur pour le renouvellement des commandes.

Ils connaissent les exigences légales de la protection des données relatives à leur domaine d'activité et sont conscients de l'importance du secret professionnel. Ils sont aptes à estimer quels événements d'entreprise doivent être traités à l'interne.



Les assistants et assistantes du commerce de détail maîtrisent les technologies de l'information et de la communication (TIC) utilisées dans leur profession ainsi que les réseaux sociaux, qu'ils utilisent de manière appropriée pour leur travail. Ils utilisent les technologies conformément aux directives internes de protection des données qui les concernent et aux prescriptions relatives à la sécurité lorsqu'ils travaillent avec des médias électroniques.

## 3.2 Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage

Champs d'apprentissage	Référence à la CO	Nombre de périodes d'enseignement
CA 1 : Expliquer le processus de stockage et d'inventaire	b.1	10
CA 2 : Expliquer les aspects écologiques	b.1	10
CA 3 : Rechercher et traiter en toute sécurité des données pertinentes pour l'entreprise	b.3	40

## 3.3 Champ d'apprentissage 1 : Expliquer le processus de stockage et d'inventaire

10 périodes d'enseignement sont disponibles pour ce champ d'apprentissage.

### 3.3.1 Activité typique

Sophie est co-responsable de l'organisation et du stockage du nouvel arrivage de vêtements pour femmes dans sa boutique exclusive et très à la mode. Pour que les travaux d'inventaire soient effectués plus rapidement à l'avenir, elle formule avec sa formatrice un processus de gestion des marchandises, qu'elle consignera dans son dossier de formation.

### 3.3.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage	
b1.ep4a	Ils expliquent les aspects essentiels de la gestion du stock. (C2)
b1.ep5a	Ils expliquent les processus liés à l'inventaire. (C2)

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan de formation ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales », « Aptitudes » et « Compétences linguistiques », et concrétisés en fonction des besoins.



### Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

b1.ep4a	Ils expliquent les aspects essentiels de la gestion du stock. (C2) <i>Ils décrivent les différents aspects de la logistique d'entrepôt.</i>
b1.ep5a	Ils expliquent les processus liés à l'inventaire. (C2)

### Objectifs évaluateurs Aptitudes

-

### Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

### 3.3.3 Médias d'apprentissage

L'organe responsable met à la disposition des enseignants et enseignantes des médias d'apprentissage orientés vers les compétences opérationnelles. Les unités ci-après sont disponibles dans ce champ d'apprentissage :

#### Élément opérationnel

« b1 : Mettre en œuvre, conformément aux instructions reçues, les tâches du processus de gestion de marchandises »

#### Module de connaissances

« Expliquer le processus de stockage et d'inventaire »

## 3.4 Champ d'apprentissage 2 : Expliquer les aspects écologiques

10 périodes d'enseignement sont disponibles pour ce champ d'apprentissage.

### 3.4.1 Activité typique

À la maison, Samira veille à trier correctement tous ses déchets. Elle se rend compte que sur son lieu de travail, personne n'y fait attention. En tant que jeune femme sensible à l'écologie, elle essaie de convaincre son responsable de formation que quelques changements simples dans l'entreprise permettraient de réduire considérablement la consommation d'énergie et de rendre les actions de l'entreprise beaucoup plus respectueuses de l'environnement. Elle

effectue des recherches sur Internet qu'elle pourra présenter lors de la prochaine réunion du personnel.

### 3.4.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage	
b1.ep11a	Ils expliquent les rapports écologiques et les bases de la durabilité des processus de travail typiques d'une entreprise. (C2)
b1.ep11b	Ils décrivent les principales sources de consommation d'énergie et de matériaux dans le commerce de détail ainsi que des mesures simples permettant de réduire la consommation. (C2)

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan de formation ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales », « Aptitudes » et « Compétences linguistiques », et concrétisés en fonction des besoins.

#### Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

b1.ep11a	Ils expliquent les rapports écologiques et les bases de la durabilité des processus de travail typiques d'une entreprise. (C2)  <i>Ils décrivent les exigences croissantes, tant qualitatives que quantitatives, en matière de mesures durables et écologiques qui permettent une mise en œuvre réussie de l'entreprise.</i>
b1.ep11b	Ils décrivent les principales sources de consommation d'énergie et de matériaux dans le commerce de détail ainsi que des mesures simples permettant de réduire la consommation. (C2)

#### Objectifs évaluateurs Aptitudes

-

#### Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

*Ils utilisent le vocabulaire approprié pour présenter à leurs clients des aspects écologiques ainsi que la durabilité des produits vendus. (b1.ep11a)*



### 3.4.3 Médias d'apprentissage

L'organe responsable met à la disposition des enseignants et enseignantes des médias d'apprentissage orientés vers les compétences opérationnelles. Les unités ci-après sont disponibles dans ce champ d'apprentissage :

#### Élément opérationnel

« b1 : Mettre en œuvre, conformément aux instructions reçues, les tâches du processus de gestion de marchandises »

#### Module de connaissances

« Expliquer les aspects écologiques »

## 3.5 Champ d'apprentissage 3 : Rechercher et traiter en toute sécurité des données pertinentes pour l'entreprise

40 périodes d'enseignement sont disponibles pour ce champ d'apprentissage.

### 3.5.1 Activité typique

#### Activité typique 1 :

Jérémy effectue son apprentissage dans une entreprise spécialisée dans les petits animaux. En suivant les instructions de son formateur, il veut introduire une carte de fidélité avec les données et le nom des animaux, qui recevront ensuite un petit cadeau le jour de leur anniversaire. Pour ce faire, il recherche dans la base de données clients existante le groupe cible possible. Il imprime toutes les données des clients et les emporte chez lui.

#### Activité typique 2 :

À la suite d'un incident impliquant des données clients imprimées, Gérard est chargé d'identifier les principales mesures de protection des données de l'entreprise. Un nouveau système doit permettre de mieux protéger les données des clients. Son supérieur lui montre exactement le fonctionnement, car Gérard est censé tester le système au cours des prochains mois pour voir si cela convient à l'entreprise.

### 3.5.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

#### Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage

b3.ep1a	Pour l'obtention des informations, ils utilisent les sources appropriées de manière critique et efficace. (C3)
b3.ep2a	Ils expliquent les directives concernant la protection des données et le devoir de confidentialité. (C2)
b3.ep3a	Ils utilisent les technologies courantes pour traiter et protéger les données sur les clients. (C3)

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan de formation ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales », « Aptitudes » et « Compétences linguistiques », et concrétisés en fonction des besoins.

#### Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

b3.ep2a	Ils expliquent les directives concernant la protection des données et le devoir de confidentialité. (C2)
	<i>Ils décrivent le devoir de confidentialité et les bases légales en rapport avec les données clés de l'entreprise.</i>

#### Objectifs évaluateurs Aptitudes

b3.ep.1a	Pour l'obtention des informations, ils utilisent les sources appropriées de manière critique et efficace. (C3)
b3.ep.3a	Ils utilisent les technologies courantes pour traiter et protéger les données sur les clients. (C3)

#### Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

### 3.5.3 Médias d'apprentissage

L'organe responsable met à la disposition des enseignants et enseignantes des médias d'apprentissage orientés vers les compétences opérationnelles. Les unités ci-après sont disponibles dans ce champ d'apprentissage :



### Élément opérationnel

« b3 : Traiter, conformément aux instructions reçues, les données relatives aux clients et les informations »

### Module de connaissances

« Rechercher et traiter en toute sécurité des données pertinentes pour l'entreprise »

## 3.6 Examens dans le cadre de la note d'école

Le concept sommaire sert de proposition pour la conception de l'examen du domaine de compétences opérationnelles en question et peut être modifié par les enseignants en fonction des besoins. La proposition consiste en un mélange de méthodes adaptées aux contenus des compétences opérationnelles à évaluer et aux conditions cadres fixés dans les dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification. Les méthodes sont brièvement présentées dans un glossaire (voir annexe 1).

#### Les bases

##### Connaissances / compréhension

(écrit, 30 min)

\_ Connaissances professionnelles

##### Applications sur des exemples liés à la pratique

(écrit / oral, 30 min)

- \_ Critical Incidents (10 min)
- \_ Mini Cases (10 min)
- \_ Simulation pratique (10 min)

## 4 Domaine de compétences opérationnelles C « Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations »

### 4.1 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

Compétence opérationnelle	Situation de travail (selon le profil d'activités)
---------------------------	--

<b>c.3</b>	<b>Identifier les dernières évolutions dans la branche et les intégrer, conformément aux instructions reçues, dans le quotidien professionnel</b>
------------	---

Les assistants et assistantes du commerce de détail se tiennent au courant des dernières nouveautés en matière de développement de produits et de services. Ils puisent l'inspiration pour de nouveaux produits et services de manière conventionnelle et non conventionnelle (p. ex. loisirs, sorties). Ils recherchent des tendances et des nouveautés chez les concurrents de leur branche en Suisse et à l'étranger et suivent l'interaction des acteurs du marché. Ils se tiennent au courant des évolutions concernant la durabilité dans toutes les branches ainsi que des labels écologiques de leur branche.

Lors des formations fournisseurs, ils consignent les informations importantes par écrit. Selon les possibilités, ils testent les produits. D'entente avec leur supérieur, ils intègrent les informations et les connaissances qu'ils ont acquises dans leurs activités quotidiennes.

### 4.2 Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage

Champs d'apprentissage	Référence à la CO	Nombre de périodes d'enseignement
CA 1 : Rechercher des informations sur l'état des connaissances et les développements dans la branche	c.3	40

### 4.3 Champ d'apprentissage 1 : Rechercher des informations sur l'état des connaissances et les développements dans la branche

40 périodes d'enseignement sont disponibles pour ce champ d'apprentissage.

### 4.3.1 Activité typique

#### Activité typique 1 :

Andrin suit son apprentissage d'assistant du commerce de détail depuis plus d'un an dans un magasin de télévision. Pendant sa formation, il entend souvent la même phrase : « Le client est roi ! » Cependant, comme Andrin l'a découvert, d'autres groupes d'intérêts (p. ex. les fournisseurs, les employés, etc.) ont aussi des attentes vis-à-vis de l'entreprise formatrice d'Andrin. Et cette dernière a elle aussi des attentes vis-à-vis de ces groupes d'intérêts. Les attentes changent constamment, ce qui a aussi un impact sur le commerce de détail. Andrin a été chargé de présenter sous forme de tableaux les évolutions et les changements structurels du commerce de détail et de se projeter dans l'avenir.

#### Activité typique 2 :

Emely est en deuxième année d'apprentissage et travaille dans un magasin bio. La semaine passée, trois clients sont venus la trouver pour lui demander des informations sur un label de qualité qu'elle ne connaissait pas. Jusque-là, elle a toujours adressé les clients à une collègue plus expérimentée, mais elle aimerait maintenant bien savoir ce qui se cache derrière ce label de qualité. Pendant la pause de midi, elle demande à sa collègue de lui expliquer les certifications. Elle s'est déjà renseignée sur le label Fairtrade sur internet. Sa collègue se réjouit de l'intérêt d'Emely et lui explique tout de suite les principales choses à savoir. Elle raconte aussi à Emely qu'il y aura bientôt une formation chez le fournisseur. Emely pourra sûrement y obtenir encore plus d'informations sur les certifications.

### 4.3.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage	
c3.ep1a	Ils expliquent la structure du commerce de détail et les interlocuteurs. (C2)
c3.ep1b	Ils présentent les changements structurels dans le commerce de détail. (C2)
c3.ep1c	Ils expliquent l'importance et le principe des certifications dans le commerce de détail. (C2)
c3.ep1d	Ils font des recherches ciblées en rapport avec les évolutions en matière de durabilité. (C3)

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan de formation ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales », « Aptitudes » et « Compétences linguistiques », et concrétisés en fonction des besoins.

#### Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

c3.ep1a	Ils expliquent la structure du commerce de détail et les interlocuteurs. (C2)
---------	---

	<i>Ils énumèrent les caractéristiques structurelles du commerce de détail.</i>
	<i>Ils décrivent les relations entre les groupes d'intérêts.</i>
	<i>Ils placent les acteurs de la chaîne commerciale dans le bon ordre.</i>
	<i>Ils différencient le canal de vente direct du canal de vente indirect.</i>
	<i>Ils distinguent le commerce fonctionnel du commerce institutionnel et désignent également les formes hybrides.</i>
c3.ep1b	Ils présentent les changements structurels dans le commerce de détail. (C2)
	<i>Ils expliquent le terme de changement structurel avec leurs propres mots.</i>
	<i>Ils énumèrent les raisons pour lesquels le savoir est central en tant que facteur de production en Suisse.</i>
c3.ep1c	Ils expliquent l'importance et le principe des certifications dans le commerce de détail. (C2)
	<i>Ils citent les développements en matière de durabilité dans le commerce de détail. (c3.ep1d)</i>
	<i>Ils assimilent des mots clés du domaine de la durabilité. (c3.ep1d)</i>

#### Objectifs évaluateurs Aptitudes

c3.ep1d	Ils font des recherches ciblées en rapport avec les évolutions en matière de durabilité. (C3)
	<i>Ils utilisent des sources internes et externes de manière ciblée lors de leurs recherches.</i>

#### Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

### 4.3.3 Médias d'apprentissage

L'organe responsable met à la disposition des enseignants et enseignantes des médias d'apprentissage orientés vers les compétences opérationnelles. Les unités ci-après sont disponibles dans ce champ d'apprentissage :



### Élément opérationnel

« c3 : Identifier les dernières évolutions dans la branche et les intégrer, conformément aux instructions reçues, dans le quotidien professionnel »

### Module de connaissances

« Rechercher des informations sur l'état des connaissances et les développements dans la branche »

## 4.4 Examens dans le cadre de la note d'école

Le concept sommaire sert de proposition pour la conception de l'examen du domaine de compétences opérationnelles en question et peut être modifié par les enseignants en fonction des besoins. La proposition consiste en un mélange de méthodes adaptées aux contenus des compétences opérationnelles à évaluer et aux conditions cadres fixés dans les dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification. Les méthodes sont brièvement présentées dans un glossaire (voir annexe 1).

#### Les bases

##### Connaissances / compréhension

(écrit, 30 min)

\_ Connaissances professionnelles

##### Applications sur des exemples liés à la pratique

(écrit et / ou oral, 30 min)

\_ Simulations pratiques

##### Interconnexion

Structure interdisciplinaire

(écrit, 45 min ou pendant la 2<sup>e</sup> année d'apprentissage)

\_ Tâche pratique (par exemple une tâche de recherche)

## 5 Domaines de compétences opérationnelles D « Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche »

### 5.1 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

Compétence opérationnelle	Situation de travail (selon le profil d'activités)
---------------------------	--

<b>d.1</b>	<b>Assurer le flux des informations du commerce de détail sur tous les canaux</b>
------------	---

Les assistants et assistantes du commerce de détail utilisent la communication via les nouveaux médias en fonction de l'objectif et des groupes d'intérêts. Ils communiquent dans leur équipe par tous les canaux, tant analogiques que digitaux, de façon sûre et aimable. Ils utilisent avec assurance les exigences formelles relatives aux formes et divers canaux de communication. Ils rédigent correctement des courriels à leurs collègues.

Les assistants et assistantes du commerce de détail communiquent oralement, poliment, de façon valorisante, ouverte, directe et honnête avec leurs collègues. Cette communication est soutenue par leur comportement non verbal. Ils respectent les règles de communication internes.

Ils partagent leur savoir avec leurs collègues et se comportent de façon collégiale.

Dans une situation urgente (p. ex. urgence médicale, évacuation), ils sont en mesure d'agir selon les instructions données par l'entreprise.

<b>d.2</b>	<b>Organiser la collaboration avec différentes équipes du commerce de détail</b>
------------	--

Vis-à-vis de leurs collègues, les assistants et assistantes du commerce de détail agissent de façon serviable et respectent leurs engagements. Ils traitent leurs collègues et les clients avec respect et politesse et montrent de l'intérêt aux événements liés à l'entreprise. Ils accueillent les missions qui leur sont confiées ainsi que les critiques en rapport avec leur travail d'une manière positive. Ils veillent à un langage soigné.

En cas de situation difficile dans l'équipe, les assistants et assistantes du commerce de détail abordent les problèmes à temps et avec clarté. Ils acceptent les critiques avec objectivité et coopération et cherchent toujours une solution. Ils demandent l'avis de leur interlocuteur et essaient de clarifier les raisons de son comportement. Ils cherchent une solution avec tous les interlocuteurs, offrent, si possible, leur soutien et montrent de la compréhension. Ils traitent chaque collègue avec respect, indépendamment de son apparence ou son comportement.

Les assistants et assistantes du commerce de détail sont capables de bien s'intégrer dans une nouvelle équipe et gèrent bien les changements d'équipe. Ils interagissent de façon professionnelle dans l'équipe et connaissent les règles de comportement usuelles. Ils reconnaissent les situations dans lesquelles ils atteignent leurs limites et dans lesquelles ils ont besoin de soutien. Dans ce cas, ils s'adressent à la personne responsable selon le concept d'entreprise.

<b>d.3</b>	<b>Identifier les évolutions opérationnelles du commerce de détail et assumer de nouvelles tâches conformément aux instructions reçues</b>
------------	--

Les assistants et assistantes du commerce de détail sont ouverts aux changements de l'environnement professionnel. S'ils ont des questions, ils les posent activement à leur supérieur tout en adoptant un comportement constructif et orienté vers des solutions, même s'ils ne connaissent pas encore toutes les conséquences.

D'entente avec leur supérieur, les assistants et assistantes du commerce de détail conçoivent leur développement professionnel de façon ciblée et engagée. Ils documentent et analysent régulièrement leur travail. Ils acceptent les critiques de leur supérieur et les appliquent. Ils appliquent activement les techniques d'apprentissage.

Les assistants et assistantes du commerce de détail peuvent expliquer l'organisation de base, les objectifs principaux et la position de marché de leur entreprise à l'aide d'exemples et évoluent au quotidien en fonction des conditions cadres de leur entreprise. Pour cela, ils suivent toujours les instructions.

#### d.4 Organiser ses propres tâches du commerce de détail conformément aux instructions reçues

Les assistants et assistantes du commerce de détail planifient leurs propres délais et tâches en fixant des priorités. Ils gèrent leur temps et leur technique de travail de manière efficace et les vérifient régulièrement avec leur supérieur. Ils respectent le règlement interne de leur entreprise ainsi que les directives en matière de réglementation de l'horaire de travail, de comportement en cas de maladie et autres prescriptions y relatives. Ils veillent à leur santé physique et mentale, reconnaissent à temps les signes de surcharge et cherchent la discussion avec leur supérieur.

Ils ne font pas traîner les tâches qu'ils n'aiment pas, mais qui sont nécessaires, et les abordent activement.

### 5.2 Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage

Champs d'apprentissage	Référence à la CO	Nombre de périodes d'enseignement
CA 1 : Communiquer dans l'entreprise	d.1/d.2	10
CA 2 : Réfléchir à son développement professionnel et le faire progresser de manière indépendante	d.2/d.3	20
CA 3 : Réfléchir à ses propres ressources et les optimiser	d.4	20
EILN 4 : Communiquer dans la langue nationale de la région	d.1/d.2	10
EILE 5 : Communiquer dans une langue étrangère	d.1/d.2	20

### 5.3 Champ d'apprentissage 1 : Communiquer dans l'entreprise

10 périodes d'enseignement sont disponibles pour ce champ d'apprentissage.

*Remarque concernant la compétence linguistique dans la langue étrangère : les compétences signalées par un \* sont transmises aussi dans la langue étrangère.*

#### 5.3.1 Activité typique

Kim est en deuxième année d'apprentissage d'assistante du commerce de détail dans le supermarché « Maximarché ». Apprentie engagée qui travaille bien, elle est autorisée à décorer un monte-charge sur le thème de la randonnée avec l'autre apprentie, Nida. Leur supérieur, Ronald Reist, leur donne carte blanche et les autorise à réclamer les articles manquants à la filiale de Sion. Mais là-bas, personne ne parle allemand.

Kim veut exposer un sac à dos avec des petits pains, du cervelas, de la viande séchée et du fromage. Nida est végan et n'est donc pas ravie du choix de Kim. Elle veut profiter de l'occasion pour donner davantage de visibilité à la nourriture végan.

### 5.3.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

#### Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage

d1.ep1a	Ils communiquent, oralement et par écrit, avec les interlocuteurs internes sur tous les canaux de communication courants, de façon respectueuse et adaptée aux groupes cibles dans la langue nationale locale. (C3)
d1.ep1b	Ils communiquent, oralement et par écrit, avec les interlocuteurs internes sur tous les canaux de communication courants, de façon respectueuse et adaptée aux groupes cibles dans une langue étrangère (niveau A2 CECR). (C3) *
d2.ep3a	Ils justifient de façon convaincante leur avis oralement et par écrit, aussi dans une langue étrangère (niveau A2 CECR). (C3) *

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan de formation ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales », « Aptitudes » et « Compétences linguistiques », et concrétisés en fonction des besoins.

#### Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

-

#### Objectifs évaluateurs Aptitudes

-

#### Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

d1.ep1a	Ils communiquent, oralement et par écrit, avec les interlocuteurs internes sur tous les canaux de communication courants, de façon respectueuse et adaptée aux groupes cibles dans la langue nationale locale. (C3) *
d1.ep1b	Ils communiquent, oralement et par écrit, avec les interlocuteurs internes sur tous les canaux de communication courants, de façon respectueuse et adaptée aux groupes cibles dans une langue étrangère (niveau A2 CECR). (C3) *
	<i>Ils rédigent des courriels simples <u>pour la communication interne et externe.</u></i>
	<i>Ils distinguent la communication privée de la communication d'entreprise, ainsi que la communication interne de la communication externe.</i>
d2.ep3a	Ils justifient de façon convaincante leur avis oralement et par écrit, aussi dans une langue étrangère (niveau A2). (C3) *

hat formatiert: Schriftart: Nicht Fett

hat formatiert: Französisch (Frankreich)

Ils rédigent un courriel correctement aussi dans une langue étrangère et y exposent leurs raisons ou leurs réflexions.

Ils téléphonent avec des collègues de l'équipe, aussi-y compris dans des situations difficiles, de manière ciblée et de sorte à désamorcer une situa-  
~~tion~~ aussi dans une langue étrangère.

hat formatiert: Französisch (Frankreich)

### 5.3.3 Médias d'apprentissage

L'organe responsable met à la disposition des enseignants et enseignantes des médias d'apprentissage orientés vers les compétences opérationnelles. Les unités ci-après sont disponibles dans ce champ d'apprentissage :

#### Élément opérationnel

« d1 : Assurer le flux des informations sur tous les canaux »

« d2 : Organiser la collaboration avec différentes équipes du commerce de détail »

#### Module de connaissances

« Communiquer dans l'entreprise »

## 5.4 Champ d'apprentissage 2 : Réfléchir à son développement professionnel et le faire progresser de manière indépendante

20 périodes d'enseignement sont disponibles pour ce champ d'apprentissage.

### 5.4.1 Activité typique

Dans le petit supermarché « Comestible », un lundi, le directeur charge Valmir de décorer un monte-charge sur le thème de la Coupe du monde de football pour le week-end à venir. C'est avec joie que l'apprenti se met au travail le vendredi matin. Cependant, il y a beaucoup d'animation ce jour-là au magasin et Valmir ne peut pas terminer cette tâche. Le samedi midi, le monte-charge n'est pas encore prêt et M. Preisig, le directeur, confronte Valmir à la situation. Valmir est déçu que M. Preisig ne soit pas satisfait et se demande pourquoi il n'a pas été capable d'effectuer le travail correctement. Il décide de commencer plus tôt la prochaine fois et d'établir un calendrier. Il discute de ses idées avec M. Preisig et le remercie pour son feedback constructif.

### 5.4.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

### Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage

d2.ep7a	Ils évaluent leurs actions en relation avec le feedback. (C4)
d3.ep4a	Ils prennent des mesures constructives en vue de leur développement professionnel sur la base des feed-back reçus. (C3)
d3.ep4b	Conformément aux instructions reçues, ils formulent des objectifs réalistes et définissent des étapes appropriées pour leur développement professionnel. (C3)

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan de formation ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales », « Aptitudes » et « Compétences linguistiques », et concrétisés en fonction des besoins.

#### Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

*Ils décrivent les règles à suivre pour donner et recevoir un feedback objectif. (d2.ep7a)*

#### Objectifs évaluateurs Aptitudes

d2.ep7a Ils évaluent leurs actions en relation avec le feedback. (C4)

*Ils distinguent les retours objectifs des reproches.*

*Ils appliquent les règles de feedback dans la communication avec les collègues de travail.*

*Ils remettent en question leur gestion des feedback.*

d3.ep4a Ils prennent des mesures constructives en vue de leur développement professionnel sur la base des feedback reçus. (C3)

d3.ep4b Conformément aux instructions reçues, ils formulent des objectifs réalistes et définissent des étapes appropriées pour leur développement professionnel. (C3)

*Ils vérifient leurs compétences et en déduisent des mesures appropriées.*

hat formatiert: Französisch (Frankreich)

#### Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

### 5.4.3 Médias d'apprentissage



L'organe responsable met à la disposition des enseignants et enseignantes des médias d'apprentissage orientés vers les compétences opérationnelles. Les unités ci-après sont disponibles dans ce champ d'apprentissage :



### Élément opérationnel

« d2 : Organiser la collaboration avec différentes équipes

« d3 : Identifier les évolutions opérationnelles du commerce de détail et assumer de nouvelles tâches conformément aux instructions reçues »

### Module de connaissances

« Réfléchir à son développement professionnel et le faire progresser de manière indépendante »

## 5.5 Champ d'apprentissage 3 : Réfléchir à ses propres ressources et les optimiser

20 périodes d'enseignement sont disponibles pour ce champ d'apprentissage.

### 5.5.1 Activité typique

Adelisa est apprenti en 2<sup>e</sup> année dans la boutique de fromages « Coin fromage ». Par un samedi froid de janvier, la boutique est en pleine effervescence. Normalement, Tanja, une assistante du commerce de détail en 1<sup>re</sup> année d'apprentissage, devrait être là elle-aussi, mais elle a annoncé qu'elle était malade le matin même. C'est donc Adelisa qui doit aider au magasin. Il y a tellement de monde qu'Adelisa ne peut terminer ses commandes de fondue qu'après la fermeture. Elle est épuisée et tient à peine sur ses jambes. La responsable du magasin demande à Adelisa de se dépêcher, car les commandes doivent encore être livrées avant 18h. À cet instant, l'apprentie pense à la sortie qu'elle a prévue avec ses amis le lendemain. Cela lui redonne confiance et la motive, et elle continue à travailler rapidement. Elle décide de discuter avec Tanja et la responsable du magasin de la manière d'éviter une telle situation à l'avenir.

### 5.5.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage	
d4.ep2a	Ils priorisent les tâches. (C3)
d4.ep3a	Ils surveillent leur gestion du temps, leur planification ainsi que l'atteinte de leurs objectifs et prennent les mesures d'amélioration nécessaires. (C4)
d4.ep4a	Ils expliquent les signes psychiques et physiques de fatigue/surmenage ainsi que leurs conséquences. (C2)
d4.ep4b	Ils élaborent des mesures de régénération en cas de surmenage psychique et physique. (C3)

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan de formation ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales », « Aptitudes » et « Compétences linguistiques », et concrétisés en fonction des besoins.

#### Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

d4.ep4a	Ils expliquent les signes psychiques et physiques de fatigue/surmenage ainsi que leurs conséquences. (C2)
	<i>Ils citent les conséquences possibles d'un surmenage.</i>
	<i>Ils énumèrent différentes options pour empêcher un surmenage.</i>
	<i>Ils citent des possibilités de repos. (d4.ep4b)</i>
	<i>Ils décrivent les méthodes de détente qui les aident. (d4.ep4b)</i>

#### Objectifs évaluateurs Aptitudes

d4.ep2a	Ils priorisent les tâches. (C3)
d4.ep3a	Ils surveillent leur gestion du temps, leur planification ainsi que l'atteinte de leurs objectifs et prennent les mesures d'amélioration nécessaires. (C4)
	<i>Ils formulent des objectifs, p. ex. d'après la méthode SMART.</i>
	<i>Ils vérifient l'atteinte des objectifs, p. ex. à l'aide de la méthode SMART.</i>
d4.ep4b	Ils élaborent des mesures de régénération en cas de surmenage psychique et physique. (C3)

#### Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

### 5.5.3 Médias d'apprentissage

L'organe responsable met à la disposition des enseignants et enseignantes des médias d'apprentissage orientés vers les compétences opérationnelles. Les unités ci-après sont disponibles dans ce champ d'apprentissage :

#### Élément opérationnel

« d4 : Organiser ses propres tâches du commerce de détail conformément aux instructions reçues »

## Module de connaissances

« Réfléchir à ses propres ressources et les optimiser »

### 5.6 Enseignement intégré de la langue nationale régionale dans le champ d'apprentissage 4 : Communiquer dans la langue nationale de la région

10 périodes d'enseignement sont disponibles pour ce champ d'apprentissage.

#### 5.6.1 Activité typique

Svetlana est maintenant dans sa 2<sup>e</sup> année d'apprentissage d'assistante du commerce de détail dans le magasin de bricolage « Onglerie ». Le travail lui plaît et elle s'est entre-temps aussi habituée aux horaires de travail. Pour son anniversaire, son petit-ami lui a offert des places pour un concert pop au stade. Elle demande à sa cheffe de rayon si elle peut avoir son samedi. Cette dernière lui fait remarquer qu'elle a déjà eu congé deux semaines auparavant. Elle veut bien lui octroyer son samedi si Svetlana change elle-même son jour avec un collègue. Svetlana envoie un message à tout le monde.

#### 5.6.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage	
d1.ep1a	Ils communiquent, oralement et par écrit, avec les interlocuteurs internes sur tous les canaux de communication courants, de façon respectueuse et adaptée aux groupes cibles dans la langue nationale locale. (C3)
d2.ep3a	Ils justifient de façon convaincante leur avis oralement et par écrit, aussi dans une langue étrangère (niveau A2 CECR). (C3)

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan de formation ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales », « Aptitudes » et « Compétences linguistiques », et concrétisés en fonction des besoins.

#### Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales

*Ils citent les temps des verbes. (d1.ep1a)*

*Ils placent correctement les principaux signes de ponctuation. (d1.ep1a)*

*Ils utilisent les bons pronoms en fonction de la situation. (d1.ep1a)*

*Ils distinguent le niveau de langue dans la sphère privée du niveau de langue dans l'entreprise. (d1.ep1a)*

*Ils disposent du vocabulaire adéquat pour communiquer de façon précise à l'interne et à l'externe. (d1.ep1a)*

*Ils disposent du vocabulaire adéquat afin de rédiger des courriers et des courriels dans la langue nationale locale (formule d'appel, salutations, formes de politesse). (d1.ep1a)*

*Ils font la distinction entre affirmation et argument. (d2.ep3a)*

*Ils énumèrent quelles parties forment une phrase entière. (d2.ep3a)*

*Ils construisent des arguments de manière logique. (d2.ep3a)*

#### Objectifs évaluateurs Aptitudes

#### Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

d1.ep1a Ils communiquent, oralement et par écrit, avec les interlocuteurs internes sur tous les canaux de communication courants, de façon respectueuse et adaptée aux groupes cibles dans la langue nationale locale. (C3)

*Ils écrivent en utilisant les temps adaptés à la situation.*

*Ils forment des questions correctes.*

d2.ep3a Ils justifient de façon convaincante leur avis oralement et par écrit, aussi dans une langue étrangère (niveau A2 CECR). (C3)

*Ils rédigent une prise de position simple.*

#### 5.6.3 Médias d'apprentissage

L'organe responsable met à la disposition des enseignants et enseignantes des médias d'apprentissage orientés vers les compétences opérationnelles. Les unités ci-après sont disponibles dans ce champ d'apprentissage :

#### Élément opérationnel

« d1 : Assurer le flux des informations sur tous les canaux »

« d2 : la collaboration avec différentes équipes du commerce de détail »

## 5.7 Enseignement intégré de la langue étrangère dans le champ d'apprentissage : Communiquer dans une langue étrangère

20 périodes d'enseignement sont disponibles pour ce champ d'apprentissage.

### 5.7.1 Activité typique

Alex effectue son apprentissage d'assistant du commerce de détail depuis plus d'un an dans une succursale de la chaîne de magasins de chaussures « au chausse-pied ». Il sert déjà les clients de manière adroite et autonome. Aujourd'hui, une cliente cherche des chaussures à talon élégantes pour une fête de famille. Alex lui présente trois modèles. La cliente a un coup de cœur pour le modèle bleu nuit avec un talon aiguille. Malheureusement, il ne reste plus qu'une paire en taille 38, et la cliente a besoin d'un 39. Dans le système, Alex voit que la chaussure est en stock dans la bonne taille à Genève. Il appelle et demande que la paire de chaussures soit envoyée directement chez la cliente. La collègue à Genève n'est pas contente qu'Alex ait appelé, elle aurait préféré un courriel. Alex, en revanche, voulait avoir une réponse le plus rapidement possible. Il essaye de convaincre sa collègue de Genève avec des arguments.

### 5.7.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage	
d1.ep1b	Ils communiquent, oralement et par écrit, avec les interlocuteurs internes sur tous les canaux de communication courants, de façon respectueuse et adaptée aux groupes cibles dans une langue étrangère (niveau A2 CECR). (C3) *
d2.ep3a	Ils justifient de façon convaincante leur avis oralement et par écrit, aussi dans une langue étrangère (niveau A2 CECR). (C3) *

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan de formation ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales », « Aptitudes » et « Compétences linguistiques », et concrétisés en fonction des besoins.

#### Objectifs évaluateurs Connaissances fondamentales **(dans la langue étrangère)**

*Ils formulent des questions simples à l'oral et à l'écrit. (d1.ep1b)*

*Ils écrivent **en grande partie de manière compréhensible** sans fautes d'orthographe. (d1.ep1b)*

*Ils forment des phrases correctes. (d1.ep1b)*

*Ils posent des questions ciblées. (d1.ep1b)*

*Ils conjuguent les verbes à la voix active au présent. (d1.ep1b)*

*Ils disposent du vocabulaire spécifique à leur branche pour donner ou appliquer des instructions à l'interne et à l'externe. (d1.ep1b)*

*Ils utilisent des verbes en fonction de la situation à la deuxième personne du singulier ou avec la forme de politesse. (d1.ep1b)*

*Ils utilisent les formules d'appel et de salutations appropriées. (d1.ep1b)*

*Ils disposent du vocabulaire nécessaire pour rédiger des lettres et des courriels dans la langue étrangère (salutations, formules de politesse). (d1.ep1b)*

*Ils citent des numéros (p. ex. des numéros de téléphone, des prix, des codes postaux, etc.). (d2.ep3a)*

*Ils épèlent des noms et des mots difficiles au téléphone. (d2.ep3a)*

*Ils relient des phrases subordonnées avec des conjonctions. (d2.ep3a)*

*Ils disposent du vocabulaire de base approprié pour mener des entretiens simples. (d2.ep3a)*

hat formatiert: Französisch (Frankreich)

#### Objectifs évaluateurs Aptitudes

#### Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques (dans la langue étrangère)

d1.ep1b Ils communiquent, oralement et par écrit, avec les interlocuteurs internes sur tous les canaux de communication courants, de façon respectueuse et adaptée aux groupes cibles dans une langue étrangère (niveau A2 CECR). (C3) \*

*Ils utilisent l'impératif dans une langue étrangère pour donner des instructions.*

*Ils appliquent des instructions simples.*

*Dans des jeux de rôles, ils utilisent des mots interrogatifs dans une langue étrangère.*

*Ils formulent des réponses dans une langue étrangère à des questions données.*

*Ils remplissent des formulaires prescrits dans une langue étrangère.*

*Ils utilisent des programmes de traduction de manière ciblée et critique.*

d2.ep3a Ils justifient de façon convaincante leur avis oralement et par écrit, aussi dans une langue étrangère (niveau A2 CECR). (C3) \*

---

*Ils rédigent de brefs textes sur une situation professionnelle dans une langue étrangère.*

---

### 5.7.3 Médias d'apprentissage

L'organe responsable met à la disposition des enseignants et enseignantes des médias d'apprentissage orientés vers les compétences opérationnelles. Les unités ci-après sont disponibles dans ce champ d'apprentissage :

#### Élément opérationnel

« d1 : Assurer le flux des informations sur tous les canaux »

« d2 : Organiser la collaboration avec différentes équipes du commerce de détail »

## 5.8 Examens dans le cadre de la note d'école

Le concept sommaire sert de proposition pour la conception de l'examen du domaine de compétences opérationnelles en question et peut être modifié par les enseignants en fonction des besoins. La proposition consiste en un mélange de méthodes adaptées aux contenus des compétences opérationnelles à évaluer et aux conditions cadres fixés dans les dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification. Les méthodes sont brièvement présentées dans un glossaire (voir annexe 1).

#### Les bases

##### Connaissances / compréhension

(écrit, 45 min)

- \_ Connaissances professionnelles (15 min)
- \_ Langue nationale (15 min)
- \_ Langue étrangère (15 min)

##### Applications sur des exemples liés à la pratique

(écrit / oral, 45 min)

- \_ Critical Incidents (10 min)
- \_ Mini-corbeille à courrier (10 min)
- \_ Simulation pratique (10 min)
- \_ Jeu de rôle (15 min)

## 6 Aides à la planification

Les moyens auxiliaires ci-après sont mis à disposition des écoles professionnelles pour la mise en œuvre :

- Gestionnaires du commerce de détail CFC : Tableau de vue d'ensemble des champs d'apprentissage sur les trois années (pour tous les domaines de compétences opérationnelles A à D)
- Rapport « Modèles d'organisation pour la mise en œuvre des plans de formation orientés vers les compétences opérationnelles dans les écoles professionnelles »

## 7 Annexe 1

Cette annexe présente une brève description des différentes méthodes d'examen mentionnées dans ce concept de mise en œuvre. Dans le cadre du programme de formation continue des enseignants, différentes méthodes d'examen sont décrites de manière détaillée sous la rubrique « Didactique concrète ».

<b>Critical Incidents</b> (Situation critique déterminante pour le succès)	Un <i>critical incident</i> décrit une situation de travail pratique et difficile dans laquelle il est particulièrement important que les candidats et candidates agissent de manière compétente. Les candidats et candidates sont confrontés à une situation difficile qu'ils doivent maîtriser correctement en fonction de la situation.
<b>Analyse d'entretien</b>	L'analyse d'entretien est une forme d'examen utilisée pour évaluer les compétences de communication dans diverses situations. À cet effet, les candidats et candidates observent un entretien ou une séquence d'entretien en direct ou en vidéo, analysent le comportement de communication du professionnel et présentent ensuite oralement leurs résultats aux experts et expertes.
<b>Simulation pratique</b>	La simulation pratique est une forme d'examen durant laquelle les candidats et candidates sont invités à exécuter une action dans des situations de routine professionnelle, soit dans un environnement simulé, soit en décrivant comment ils procéderaient.
<b>Mini Cases</b> (brèves descriptions de cas)	Les <i>mini cases</i> sont une forme d'examen durant laquelle de brèves descriptions de cas sont analysées avec un regard professionnel. Les candidats et candidates analysent la situation donnée, décrivent la procédure et en tirent des conclusions pour l'action.
<b>Mini corbeille à courrier</b>	Dans l'exercice de la corbeille à courrier, les candidats et candidates doivent classer les diverses activités d'une journée de travail à enchaîner par ordre de priorité. Les activités à classer sont mises à leur disposition sous des formes variées.
<b>Tâche pratique</b>	La tâche pratique est une forme d'examen qui vise à évaluer le savoir-faire opérationnel. Les candidats et candidates attestent ainsi leurs compétences analytiques et conceptuelles.

---

<b>Jeu de rôle</b>	Le jeu de rôle est une méthode d'examen qui simule un entretien type du contexte professionnel des candidats et candidates. La situation d'entretien peut être conflictuelle ou coopérative. Les candidats et candidates endossent toujours le rôle du professionnel.
<b>Questions de connaissances et de compréhension</b>	Les questions de connaissances et de compréhension sont une forme d'examen durant lequel les connaissances et la compréhension sont testées par écrit. Cette méthode englobe des questions fermées et des questions ouvertes (exercices sur des textes ou des mises en situation).

---