



FCS – Concepts de mise en œuvre nationaux AFP pour les écoles professionnelles Guide pédagogique

Situation au 10.01.2025

Table des matières

| | |
|-------------------------|---|
| Année d'apprentissage 1 | 3 |
| Année d'apprentissage 2 | 8 |

Année d'apprentissage 1

| DCO | Champ d'apprentissage | CO | Objectif(s) évaluateur(s)/Thème | Dans quel domaine les bases du sujet sont-elles enseignées ? | Dans quel domaine le thème est-il développé ou complété ? | Dans quel domaine le sujet est-il approfondi ? |
|-----|---|----|--|--|---|---|
| | | | | Bases | Structure/Complément dans quelle mesure | Approfondissement dans quelle mesure |
| A | CA 1 : Gérer les contacts avec le client et l'expérience d'achat | a1 | a1.ep1a Ils appliquent les aspects essentiels du premier contact avec un client. | X <i>Premier contact avec le client</i> | AA 1 : DCO A – CA 5 EILN et CA 6 EILE <i>Compétences linguistiques</i> | AA 1 : DCO A – CA 1 <i>Contact client interculturel</i> |
| A | CA 1 : Gérer les contacts avec le client et l'expérience d'achat | a2 | a2.ep5a Ils identifient les aspects essentiels d'une expérience d'achat positive. (C3) | X <i>Concevoir l'expérience d'achat dans le cadre du premier contact avec le client</i> | AA 1 : DCO A – CA 3 <i>Les phases de l'entretien de vente</i> | AA 2 : DCO A – CA 1 <i>Concevoir l'expérience client dans le cadre de l'entretien de vente</i> |
| A | CA 3 : Saisir les besoins des clients et organiser des relations avec eux | a2 | a2.ep2a Dans l'analyse des besoins, ils appliquent les termes techniques, les techniques de questionnement et d'entretien courantes. (C3) | X <i>Cadre des besoins, formes de questions analyse des besoins des clients</i> | AA 1 : DCO A – CA 3 et CA 5 EILE <i>Différentes formes de questions ; descriptions de produits</i> AA 2 : DCO A – CA 1 <i>Questions sur la conclusion de la vente</i> | AA 2 : DCO D – CA 4 EILN et CA 5 EILE <i>Formes de questions en LN et LE ; vocabulaire de la branche</i> AA 2 : DCO A – CA 1 <i>Réflexion sur l'entretien de vente</i> |
| A | CA 4 : Agir avec assurance dans les situations de vente difficiles | a3 | a3.ep9a Ils expliquent les mesures de prévention courantes contre le vol. (C2) | X <i>Protection contre le vol</i> | AA 1 : DCO B – CA 1 <i>Protection contre le vol étiquetage des marchandises</i> AA 1 : DCO D – CA 1 <i>Situations d'urgence avec mesures</i> AA 1 : DCO B – CA 1 <i>Sécurité au travail et mesures de protection de la santé</i> | AA 2 : DCO B – CA 1 <i>Mesures relatives au stockage</i> |
| A | CA 4 : Agir avec assurance dans les situations de vente difficiles | a3 | a3.ep10a Dans un cas suspect, ils réagissent et communiquent de manière professionnelle. (C3) | X <i>Communication avec les clients (vol possible)</i> | AA 1 : DCO D – CA 1 <i>Communication en équipe dans les situations d'urgence</i> | |

| DCO | Champ d'apprentissage | CO | Objectif(s) évaluateur(s)/Thème | Dans quel domaine les bases du sujet sont-elles enseignées ? | Dans quel domaine le thème est-il développé ou complété ? | Dans quel domaine le sujet est-il approfondi ? |
|-----|--|----|--|--|--|--|
| | | | | Bases | Structure/Complément dans quelle mesure | Approfondissement dans quelle mesure |
| A | CA 5 : Communiquer dans la langue nationale de la région | a1 | a1.ep5a Ils communiquent aussi bien oralement que par écrit de façon convaincante dans la langue nationale locale. (C3) | X <i>Termes techniques ; analyse des besoins et résumé de la situation de vente</i> | AA 1 : DCO A – CA 3 et CA 5 EILE <i>Description produits et prestations</i> <i>Présenter</i> AA 1 : DCO D – CA 1 <i>Décrire la situation</i> AA 1 : DCO A – CA 1 <i>Questions sur la conclusion de la vente</i> AA 2 : DCO A – CA 4 <i>Appliquer les règles formelles du résumé</i> | AA 2 : DCO D – CA 4 EILN et CA 5 EILE <i>Formes de questions en LN ; vocabulaire de la branche</i> AA 2 : DCO A – CA 4 EILN <i>Appliquer les règles formelles de la présentation</i> AA 2 : DCO D – CA 4 <i>Ils justifient leur opinion</i> |
| A | CA 6 : Communiquer dans une langue étrangère | a1 | a1.ep5b Ils communiquent aussi bien oralement que par écrit dans une langue étrangère (niveau A2 CECR). (C3) | X <i>Termes techniques utilisés dans la LE ; Formes de questions dans la LE ; Résumé situation de vente</i> | AA 2 : DCO A – CA 5 EILE <i>Première description simple des produits et prestations</i> AA 2 : DCO A – CA 1 <i>Formes de questions sur la conclusion de la vente</i> AA 2 DCO A – CA 5 EILE <i>Ils appliquent des structures de phrases pour une justification.</i> AA 2 : DCO D – CA 5 <i>Ils construisent des arguments de manière logique.</i> | AA 2 : DCO D – CA 4 EILN et CA 5 EILE <i>Formes de questions en LE ; vocabulaire de la branche</i> AA 2 : DCO A – CA 5 EILE <i>Utiliser le vocabulaire pour décrire en LE</i> AA 2 DCO A – CA 2 <i>Justifier un changement de prix aussi dans une langue étrangère</i> AA 2 : DCO D – CA 5 <i>Ils justifient leur opinion dans une langue étrangère</i> |

| DCO | Champ d'apprentissage | CO | Objectif(s) évaluateur(s)/Thème | Dans quel domaine les bases du sujet sont-elles enseignées ? | Dans quel domaine le thème est-il développé ou complété ? | Dans quel domaine le sujet est-il approfondi ? |
|----------|---|----|---|---|---|---|
| | | | | Bases | Structure/Complément dans quelle mesure | Approfondissement dans quelle mesure |
| B | CA 1 : Expliquer les processus de gestion de marchandises et de l'entreprise, y compris la protection du travail et de la santé | b1 | <p>b1.ep2a Ils expliquent les étapes de travail de l'étiquetage des marchandises. (C2)</p> <p>b1.ep10a Ils appliquent les mesures en matière de sécurité au travail et de protection de la santé à respecter dans le processus de travail. (C3)</p> | AA 1 : DCO A – CA 4 Protection contre le vol | X <i>Mesures de sécurité au travail et de protection de la santé et protection contre le vol étiquetage des marchandises</i> | AA 2 : DCO B – CA 1 <i>Mesures relatives au stockage</i> |
| B | CA 1 : Expliquer les processus de gestion de marchandises et de l'entreprise, y compris la protection du travail et de la santé | b1 | b1.ep10a Ils appliquent les mesures en matière de sécurité au travail et de protection de la santé à respecter dans le processus de travail. (C3) | AA 1 : DCO C – CA 2 Impact écologique des produits, élimination et recyclage | X <i>Aspects écologiques de la gestion des marchandises</i> AA 2 : DCO C – CA 1 <i>Rechercher les développements en matière de durabilité dans la branche</i> | AA 2 : DCO B – CA 2 <i>Relations écologiques et durabilité dans les processus de travail</i> |
| B | CA 1 : Expliquer les processus de gestion de marchandises et de l'entreprise, y compris la protection du travail et de la santé | b1 | <p>b1.ep1a Ils expliquent les étapes de travail de la réception des marchandises. (C2)</p> <p>b1.ep2a Ils expliquent les étapes de travail de l'étiquetage des marchandises. (C2)</p> <p>b1.ep6a Ils expliquent les étapes de travail des sorties de marchandises. (C2)</p> | | X <i>Gestion des marchandises</i> | AA 2 : DCO B – CA 1 <i>Gestion des stocks et processus d'inventaire</i> |

| | | | | Dans quel domaine les bases du sujet sont-elles enseignées ? | Dans quel domaine le thème est-il développé ou complété ? | Dans quel domaine le sujet est-il approfondi ? |
|----------|--|----|---|---|---|---|
| DCO | Champ d'apprentissage | CO | Objectif(s) évaluateur(s)/Thème | Bases | Structure/Complément dans quelle mesure | Approfondissement dans quelle mesure |
| | | | b1.ep8a Ils expliquent les processus de travail typiques d'une entreprise. (C2) | | | |
| B | CA 2 : Placer les produits et prestations de manière sûre et réussie | b2 | b2.ep1a Ils appliquent les bases du placement des produits et des prestations. (C2) | X <i>Placement de produits et de prestations</i> | AA 1 : DCO A – CA 3 <i>Analyse des besoins des clients</i> | AA 2 : DCO A – CA 1 <i>Expérience client et entretien de vente</i> |
| B | CA 2 : Placer les produits et prestations de manière sûre et réussie | b2 | b2.ep2a Ils appliquent les mesures relatives aux ventes promotionnelles. (C3) b2.ep3a Ils indiquent les bases légales relatives à l'étiquetage des produits, des prestations et des prix. (K1) b2.ep4a Ils expliquent avec quels supports médias et techniques une expérience émotionnelle peut être créée à l'intention du client. (C2) | X <i>Mesures relatives aux ventes promotionnelles</i> | AA 1 : DCO A – CA 3 <i>Analyse des besoins des clients</i> AA 2 : DCO A – CA 3 <i>Communication via différents canaux de communication</i> | AA 2 : DCO A – CA 3 <i>Canaux de communication</i> |
| | | | | | | |
| C | CA 1 : Rechercher des informations sur les produits et prestations | c1 | c1.ep1a Ils effectuent des recherches relatives aux produits et prestations à l'aide des sources les plus courantes. (C3) | X <i>Références pour les recherches sur les produits et prestations</i> | AA 2 : DCO C – CA 1 <i>Rechercher les développements en matière de durabilité dans la branche</i> | AA 2 : DCO B – CA 3 <i>Rechercher des données pertinentes pour l'entreprise</i> |
| C | CA 1 : Rechercher des informations sur les produits et prestations | c1 | c1.ep3 À partir des résultats de leurs recherches, ils formulent des arguments de vente convaincants. (C3) | X | AA 1 : DCO A – CA 3 <i>Argumentation sur l'utilité</i> | AA 2 : DCO D – CA 5 EILN et CA 6 EILE <i>Arguments de vente et techniques de communication</i> |

| DCO | Champ d'apprentissage | CO | Objectif(s) évaluateur(s)/Thème | Dans quel domaine les bases du sujet sont-elles enseignées ? | Dans quel domaine le thème est-il développé ou complété ? | Dans quel domaine le sujet est-il approfondi ? |
|----------|--|----|--|--|--|--|
| | | | | Bases | Structure/Complément dans quelle mesure | Approfondissement dans quelle mesure |
| C | CA 2 : Tenir compte des aspects écologiques | c1 | c1.ep5a Ils décrivent les effets écologiques tels que la consommation d'énergie, l'utilisation de ressources et l'impact environnemental et climatique de la production, du stockage et du transport de leurs produits. (C2) c1.ep5b Ils expliquent comment les produits de diverses catégories doivent être éliminés ou recyclés. (C2) | X <i>Impact écologique des produits, élimination et recyclage</i> | AA 1 DCO B – CA 1 <i>Aspects écologiques de la gestion des marchandises</i> AA 2 : DCO C – CA 1 <i>Rechercher les développements en matière de durabilité dans la branche</i> | AA 2 : DCO B – CA 2 <i>Relations écologiques et durabilité dans les processus de travail</i> |
| D | CA 1 : Agir de manière compétente dans le contexte professionnel | d1 | d1.ep2a Ils appliquent les mesures imposées pour les situations d'urgence les plus fréquentes. (C3) | AA 1 : DCO B – CA 1 <i>Sécurité au travail et mesures de protection de la santé</i> AA 1 : DCO A – CA 4 <i>Protection contre le vol</i> | X <i>Mesures de sécurité au travail et de protection de la santé et protection contre le vol étiquetage des marchandises</i> | AA 2 : DCO B – CA 1 <i>Mesures relatives au stockage</i> |
| D | CA 1 : Agir de manière compétente dans le contexte professionnel | d2 | d2.ep5a Dans les diverses situations mouvementées, ils appliquent des techniques de communication servant à atténuer les problèmes, telles que l'écoute active, les messages personnels ou des changements de perspectives. (C3) | | X <i>Décrire la situation</i> AA 2 : DCO D – CA 5 <i>Ils construisent des arguments de manière logique</i> | AA 2 : DCO D – CA 4 <i>Ils justifient leur opinion</i> AA 2 : DCO D – CA 5 <i>Ils justifient leur opinion dans une langue étrangère</i> |

Année d'apprentissage 2

| DCO | Champ d'apprentissage | CO | Objectif(s) évaluateur(s)/Thème | Dans quel domaine les bases du sujet sont-elles enseignées ? | Dans quel domaine le thème est-il développé ou complété ? | Dans quel domaine le sujet est-il approfondi ? |
|-----|---|----|--|---|--|---|
| | | | | Bases | Structure/Complément dans quelle mesure | Approfondissement dans quelle mesure |
| A | CA 1 : Mener et conclure un entretien de vente | a2 | a2.ep3a Ils justifient les différences et variations de prix auprès du client. (C3)* | AA 1 : DCO C – CA 1 <i>Argumenter de manière convaincante face aux clients</i> | X <i>Techniques d'argumentation et de communication</i> | |
| A | CA 1 : Mener et conclure un entretien de vente | a3 | a3.ep1a Ils reconnaissent le bon moment pour conclure la vente. a3.ep1c Ils appliquent la méthodologie de la conclusion et le suivi d'un entretien de vente. (C3) | AA 1 : DCO A – CA 1 <i>Premier contact avec le client</i> AA 1 : DCO B – CA 2 <i>Placement de produits et de prestations</i> | AA 1 : DCO A – CA 3 <i>Analyse des besoins des clients</i> | X <i>Expérience client et entretien de vente</i> <i>Réflexion entretien de vente</i> |
| A | CA 1 : Mener et conclure un entretien de vente | a3 | a3.ep6a Ils identifient les éléments essentiels pour conclure positivement une expérience d'achat. (C3) | AA 1 : DCO A – CA 1 <i>Concevoir l'expérience d'achat dans le cadre du premier contact avec le client</i> | AA 1 : DCO A – CA 3 <i>Les phases de l'entretien de vente</i> | X <i>Concevoir l'expérience du client dans le cadre de l'entretien de vente</i> |
| A | CA 1 : Mener et conclure un entretien de vente | a4 | a4.ep1a Ils répondent aux demandes des clients par écrit ou oralement. (C3)* | AA 1 : DCO A – CA 3 <i>Décrire les demandes des clients et y répondre</i> | X <i>Répondre aux demandes des clients par e-mail</i> AA 2 : DCO A – CA 4 EILN <i>Rédiger des textes dans la langue nationale et étrangère ; informer les clients à l'oral</i> | AA 2 : DCO D – CA 4 EILN et CA 5 EILE <i>Rédiger des lettres et des e-mails</i> |
| A | CA 2 : Mettre en œuvre le calcul des prix et les opérations de paiement | a3 | a3.ep2a Ils expliquent les modes de paiement courants. (C2) * a3.ep3a Ils effectuent les opérations de calculs de base. (C3) | AA 2 : DCO D – CA 5 <i>Compétences linguistiques : les chiffres dans une langue étrangère</i> | X <i>Vocabulaire pour les calculs de base et les méthodes de paiement en langue nationale et étrangère</i> | AA 2 : DCO A – CA 2 <i>Justification du changement de prix en langue nationale et étrangère</i> |

| | | | | Dans quel domaine les bases du sujet sont-elles enseignées ? | Dans quel domaine le thème est-il développé ou complété ? | Dans quel domaine le sujet est-il approfondi ? |
|----------|---|----|--|--|--|---|
| DCO | Champ d'apprentissage | CO | Objectif(s) évaluateur(s)/Thème | Bases | Structure/Complément dans quelle mesure | Approfondissement dans quelle mesure |
| | | | a3.ep3b Ils expliquent les divers changements de prix. (C2)* | | | |
| A | CA 3 : Se présenter de manière professionnelle sur tous les canaux de communication | a4 | 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) | AA 1 : DCO B – CA 2 <i>Mesures de promotion des ventes et utilisation des médias et des outils techniques</i> AA 1 : DCO B – CA 2 <i>Étiquetage des produits, des prestations et des prix</i> | X <i>Communication via différents canaux de communication, protection des données</i> AA 1 : DCO A – CA 3 <i>Analyse des besoins des clients</i> | AA 2 : DCO B – CA 3 <i>Protection des données clients</i> |
| | CA 3 : Se présenter de manière professionnelle sur tous les canaux de communication | a4 | 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 professionnels. (C4) | AA 1 : DCO B – CA 2 <i>Utilisation des médias et des outils techniques</i> | AA 2 : DCO A – CA 3 <i>Communication via différents canaux de communication</i> | X <i>Communication via différents canaux et formes de communication</i> |
| A | CA 4 : Communiquer dans la langue nationale de la région | a2 | a2.ep7a Ils communiquent oralement et par écrit et de façon sûre dans la langue nationale locale. (C3) | AA 1 : DCO A – CA 5 EILN <i>Termes techniques ; Analyse des besoins</i> | AA 1 : DCO A – CA 3 et CA 5 EILN <i>Description produits et prestations</i> <i>Présenter</i> AA 2 : DCO A – CA 4 <i>Appliquer les règles formelles du résumé</i> AA 1 : DCO D – CA 1 <i>Décrire la situation</i> | X <i>appliquer les consignes formelles de la présentation</i> |

| DCO | Champ d'apprentissage | CO | Objectif(s) évaluateur(s)/Thème | Dans quel domaine les bases du sujet sont-elles enseignées ? | Dans quel domaine le thème est-il développé ou complété ? | Dans quel domaine le sujet est-il approfondi ? |
|----------|---|----|--|--|---|--|
| | | | | Bases | Structure/Complément dans quelle mesure | Approfondissement dans quelle mesure |
| A | CA 4 : Communiquer dans la langue nationale de la région | a4 | a4.ep5a Ils communiquent oralement et par écrit et de façon sûre dans la langue nationale locale. (C3) | AA 1 : DCO A – CA 5 EILN <i>Termes techniques ; Analyse des besoins et résumé</i> | X <i>Appliquer les consignes formelles du résumé</i> AA 1 : DCO D – CA 1 <i>Décrire la situation</i> | AA 2 : DCO A – CA 3 <i>Demandes de clients sur différents canaux</i> AA 2 DCO D – CA4 <i>Vocabulaire ; communication orale et écrite ; rédiger des lettres et des e-mails</i> |
| A | CA 5 : Communiquer dans une langue étrangère (EILE) | a2 | a2.ep7b Ils communiquent oralement et par écrit dans une langue étrangère (niveau A2 CECR). (C3) | AA 1 : DCO A – CA 6 EILE <i>Termes techniques ; Analyse des besoins</i> | AA 1 : DCO A – CA 3 et CA 6 EILE <i>Description produits et prestations dans la LE</i> <i>Présenter</i> AA 2 : DCO A – CA 4 <i>Appliquer les règles formelles du résumé</i> | X <i>appliquer les consignes formelles de la présentation</i> |
| A | CA 5 : Communiquer dans une langue étrangère (EILE) | a4 | a4.ep5b Ils communiquent oralement et par écrit dans une langue étrangère (niveau A2 CECR). (C3) | AA 1 : DCO A – CA 6 EILE <i>Termes techniques ; Analyse des besoins et résumé</i> | X <i>Appliquer les consignes formelles du résumé</i> | AA 2 : DCO A – CA 3 <i>Demandes de clients sur différents canaux</i> AA 2 DCO D – CA 4 <i>Vocabulaire, rédiger des lettres et des e-mails</i> |
| B | CA 1 : Expliquer le processus de gestion des stocks et d'inventaire | b1 | b1.ep4a Ils expliquent les aspects essentiels de la gestion du stock. (C2) b1.ep5a Ils expliquent les processus liés à l'inventaire. (C2) | AA 1 : DCO A – CA 4 <i>Protection contre le vol</i> | AA 1 : DCO B – CA 1 <i>Protection contre le vol étiquetage des marchandises</i> AA 1 : DCO B – CA 1 <i>Sécurité au travail et mesures de protection de la santé</i> | X <i>Mesures relatives à la gestion des stocks et au processus d'inventaire</i> |

| DCO | Champ d'apprentissage | CO | Objectif(s) évaluateur(s)/Thème | Dans quel domaine les bases du sujet sont-elles enseignées ? | Dans quel domaine le thème est-il développé ou complété ? | Dans quel domaine le sujet est-il approfondi ? |
|-----|--|----|---|--|---|---|
| | | | | Bases | Structure/Complément dans quelle mesure | Approfondissement dans quelle mesure |
| B | CA 2 : Expliquer les aspects écologiques | b1 | <p>b1.ep11a Ils expliquent les rapports écologiques et les bases de la durabilité des processus de travail typiques d'une entreprise. (C2)</p> <p>b1.ep11b Ils décrivent les principales sources de consommation d'énergie et de matériaux dans le commerce de détail ainsi que les mesures simples permettant de réduire la consommation. (C2)</p> | AA 1 : DCO C – CA 2 Impact écologique des produits, élimination et recyclage | <p>AA 1 : DCO B – CA 1 <i>Aspects écologiques de la gestion des marchandises</i></p> <p>AA 2 : DCO C – CA 1 <i>Rechercher les développements en matière de durabilité dans la branche</i></p> | X <i>Rapports écologiques et durabilité dans les processus de travail</i> |
| B | CA 3 : Rechercher des données pertinentes pour l'entreprise et les traiter en toute sécurité | b3 | b3.ep1a Pour l'obtention des informations, ils utilisent les sources appropriées de manière critique et efficace. (C3) | AA 1 : DCO C – CA 1 <i>Références pour les recherches sur les produits et prestations</i> | AA 2 : DCO C – CA 1 <i>Rechercher les développements en matière de durabilité dans la branche</i> | X <i>Rechercher des données pertinentes pour l'entreprise</i> |
| B | CA 3 : Rechercher des données pertinentes pour l'entreprise et les traiter en toute sécurité | b3 | b3.ep2a Ils expliquent les directives concernant la protection des données et le devoir de confidentialité. (C2) | X <i>Directives sur la protection des données</i> | <p>AA 2 : DCO B – CA 3 <i>Protection des données clients</i></p> <p>AA 2 : DCO A – CA 3 <i>Protection des données dans les canaux de communication</i></p> | |
| B | CA 3 : Rechercher des données pertinentes pour l'entreprise et les traiter en toute sécurité | b3 | b3.ep3a Ils utilisent des technologies courantes pour traiter et protéger les données sur les clients. (C3) | AA 2 : DCO B – CA 3 <i>Directives sur la protection des données</i> | X <i>Utiliser les technologies pour protéger les données</i> | |
| | | | | | | |

| DCO | Champ d'apprentissage | CO | Objectif(s) évaluateur(s)/Thème | Dans quel domaine les bases du sujet sont-elles enseignées ? | Dans quel domaine le thème est-il développé ou complété ? | Dans quel domaine le sujet est-il approfondi ? |
|----------|--|----|---|--|---|---|
| | | | | Bases | Structure/Complément dans quelle mesure | Approfondissement dans quelle mesure |
| C | CA 1 : Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations | c3 | c3.ep1d Ils font des recherches ciblées en rapport avec les évolutions en matière de durabilité. (C3) | AA 1 : DCO C – CA 2 <i>Impact écologique des produits, élimination et recyclage</i> | X <i>Développements en matière de durabilité dans le commerce de détail</i> AA 1 : DCO B – CA 1 <i>Aspects écologiques de la gestion des marchandises</i> | AA 2 : DCO B – CA 2 Relations écologiques et durabilité dans les processus de travail |
| D | CA 1 : Agir de manière compétente dans le contexte professionnel | d1 | d1.ep2a Ils appliquent les mesures imposées pour les situations d'urgence les plus fréquentes. (C3) | AA 1 : DCO A – CA 1 <i>Communication avec les clients (vol possible)</i> | X <i>Communication en équipe dans les situations d'urgence</i> | |
| D | CA 4 : Communiquer dans la langue nationale de la région | d1 | 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) | AA 1 : DCO D – CA 1 <i>Communiquer dans l'entreprise</i> AA 1 : DCO A – CA 2 et CA 5 EILN <i>Techniques de communication, compétences linguistiques</i> | AA 1 : DCO A – CA 3 <i>Poser des questions</i> AA 1 : DCO D – CA 1 <i>Décrire la situation</i> | X <i>Rédiger des lettres et des e-mails</i> AA 2 : DCO A – CA 3 <i>Demandes clients sur différents canaux</i> |
| D | CA 5 : Communiquer dans une langue étrangère (EILE) | d1 | 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)* | AA 1 : DCO A – CA 2 et CA 6 EILE <i>Techniques de communication, compétences linguistiques</i> | AA 1 : DCO A – CA 3 <i>Poser des questions</i> | X <i>Rédiger des lettres et des e-mails</i> AA 2 : DCO A – CA 3 <i>Demandes clients sur différents canaux</i> |

| DCO | Champ d'apprentissage | CO | Objectif(s) évaluateur(s)/Thème | Dans quel domaine les bases du sujet sont-elles enseignées ? | Dans quel domaine le thème est-il développé ou complété ? | Dans quel domaine le sujet est-il approfondi ? |
|-----|--|----|---|--|---|---|
| | | | | Bases | Structure/Complément dans quelle mesure | Approfondissement dans quelle mesure |
| D | CA 4 : Communiquer dans la langue nationale de la région (EILN) CA 5 : Communiquer dans une langue étrangère (EILE) | d2 | d2.ep3a Ils justifient de façon convaincante leur avis oralement et par écrit, aussi dans une langue étrangère (niveau A2 CECR). (C3) | AA 1 : DCO C – CA 1 <i>Argumenter sur la base des résultats de la recherche</i> | AA 1 : DCO A – CA 3 <i>Argumentation sur l'utilité</i> | X <i>Arguments de vente et techniques de communication</i> |
| D | CA 5 : Communiquer dans la langue nationale de la région CA 6 : Communiquer dans une langue étrangère | d2 | d2.ep5a Dans les diverses situations mouvementées, ils appliquent des techniques de communication servant à atténuer les problèmes, telles que l'écoute active, les messages à la première personne ou des changements de perspectives. (C3) | AA 1 : DCO A – CA 4 <i>Communication avec les clients (vol possible)</i> AA 1 : DCO A – CA 5 <i>Description</i> | X <i>Communication en équipe et dans les situations d'urgence</i> | AA 2 : DCO A – CA 4 EILN <i>Appliquer les règles formelles de la description</i> |