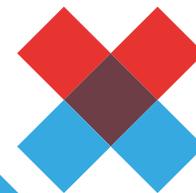


Guide pédagogique

Remarques sur les chevauchements thématiques

29 janvier 2025



verkauf professionell
vente professionnelle
vendita professionale

2 Le guide pédagogique

Le guide pédagogique a été élaboré sur la base des concepts nationaux de mise en œuvre de la formation d'assistant·e du commerce de détail AFP. Il sert d'outil pour mettre en évidence de manière claire et compréhensible les chevauchements thématiques, tant à l'intérieur des domaines de compétences opérationnelles (A à D) qu'à travers les domaines de compétences opérationnelles et les deux années d'apprentissage. La présentation sous forme de tableau permet de donner un aperçu des domaines (champs d'apprentissage ou objectifs d'apprentissage) dans lesquels les bases thématiques sont enseignées, des domaines dans lesquels ces contenus sont progressivement développés ou complétés et des domaines dans lesquels un approfondissement ciblé a lieu.

La structure claire du guide pédagogique permet de créer un fil conducteur. Celui-ci fournit de précieuses indications sur la manière d'harmoniser les contenus pédagogiques afin d'atteindre au mieux les objectifs d'apprentissage.

Remarque : le guide pédagogique est conçu comme un outil et une aide à l'orientation et n'est pas formulé de manière exhaustive.

3 Exemple de lecture 1

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	a2	a1.bs1a Ils identifient les aspects essentiels d'une expérience d'achat positive. (C3)	X Concevoir l'expérience d'achat dans le cadre du premier contact avec le client	AA 1 : DCO A – CA 3 Les phases de l'entretien de vente	AA 2 : DCO A – CA 1 Concevoir l'expérience client dans le cadre de l'entretien de vente

Dans l'année d'apprentissage 1, domaine de compétences opérationnelles (DCO) A, champ d'apprentissage 1 (objectif évaluateur a1.ep1a « Ils identifient les aspects essentiels d'une expérience d'achat positive »), les bases relatives au thème « Concevoir l'expérience d'achat dans le cadre du premier contact avec le client » sont enseignées.

Ces contenus sont développés ou complétés de manière thématique dans l'année d'apprentissage 1, DCO A, champ d'apprentissage 2 dans le cadre de la transmission des « phases de l'entretien de vente ».

Dans l'année d'apprentissage 2, DCO A, champ d'apprentissage 1 dans le domaine « Concevoir l'expérience client dans le cadre de l'entretien de vente », les contenus sont approfondis.

4 Exemple de lecture 2

Année d'apprentissage 2

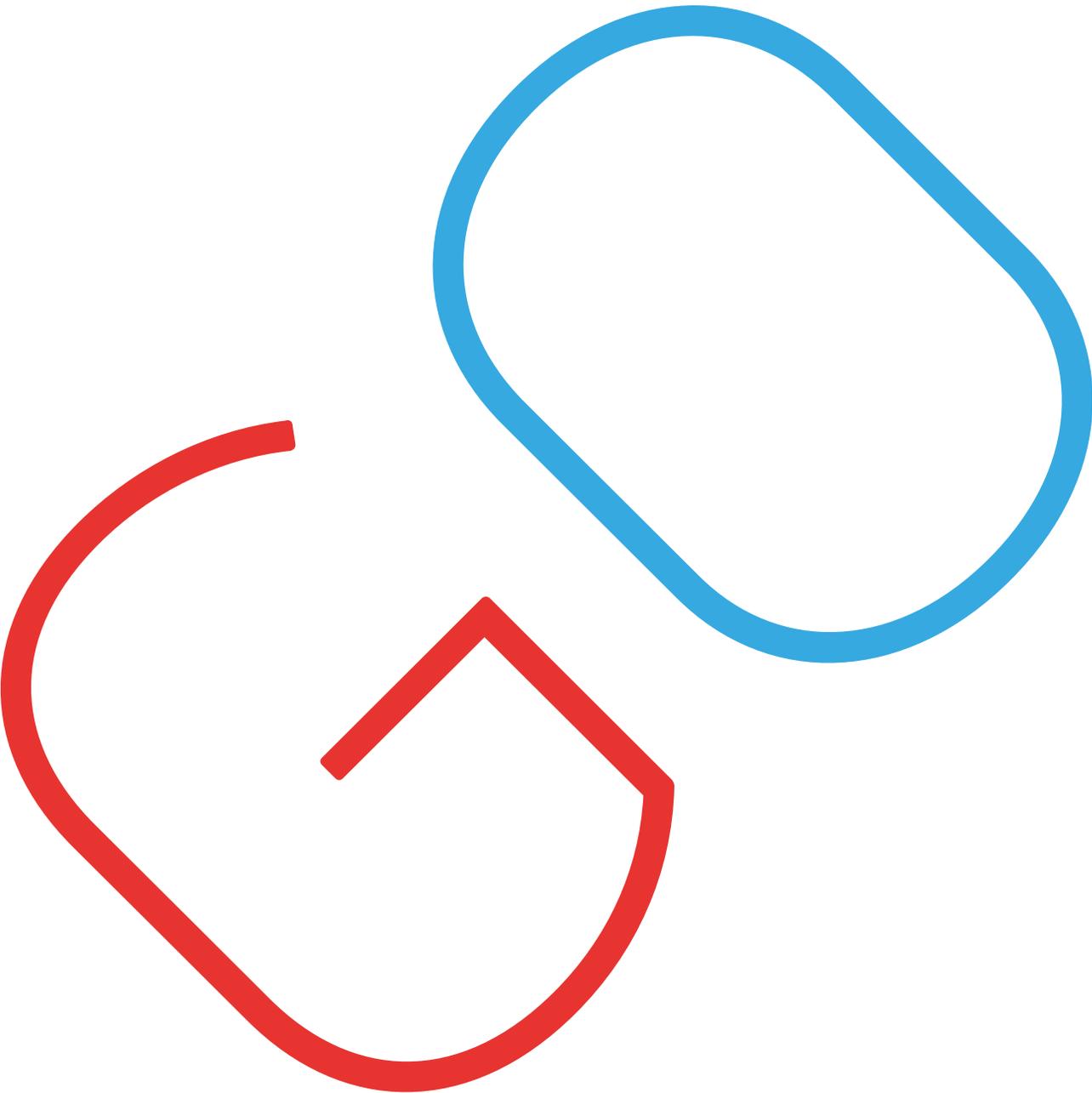
				Dans quel domaine les bases du sujet sont-elles enseignées ?	Dans quel domaine le thème est-il développé ou complété ?	Dans quel domaine le sujet est-il approfondi ?
DCO	Champ d'apprentissage	CO	Objectif(s) évaluateur(s)/Thème	Bases	Structure/Complément dans quelle mesure	Approfondissement dans quelle mesure
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 Argumenter de manière convaincante face aux clients	X Techniques d'argumentation et de communication	

Dans l'année d'apprentissage 2, domaine de compétences opérationnelles (DCO) A, champ d'apprentissage 1 (objectif évaluateur a2.ep3a « Ils justifient les différences et variations de prix auprès du client »), les « techniques d'argumentation et de communication » sont enseignées. Ils constituent une structure thématique ou un complément au thème « Argumenter de manière convaincante face aux clients »,

...

... dont les bases sont enseignées dans l'année d'apprentissage 1, DCO C, champ d'apprentissage 1.

Il n'existe pas d'approfondissement thématique sur ce domaine.



verkauf professionell
vente professionnelle
vendita professionale