

FCS – Concepts nationaux de mise en œuvre CFC pour les écoles professionnelles

Guide pédagogique
Septembre 2025

Table des matières

Le guide pédagogique	3
Exemple de lecture 1	4
Année d'apprentissage 1 – DCO A	5
Année d'apprentissage 1 – DCO B	8
Année d'apprentissage 1 – DCO C	10
Année d'apprentissage 1 – DCO D	12
Année d'apprentissage 2 – DCO A	14
Année d'apprentissage 2 – DCO B	17
Année d'apprentissage 2 – DCO C	19
Année d'apprentissage 2 – DCO D	20
Année d'apprentissage 3 – DCO A	23
Année d'apprentissage 3 – DCO B	26
Année d'apprentissage 3 – DCO D	27

Le guide pédagogique

Le guide pédagogique a été élaboré sur la base des concepts nationaux de mise en œuvre de la formation de gestionnaire du commerce de détail CFC. **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.

Exemple de lecture 1

				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 <i>Dans quelle mesure</i>	Approfondissement <i>Dans quelle mesure</i>
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>Pronoms de politesse et types de mots</i>	AA 1 : DCO D - CA 3 <i>Formes de temps</i> AA 2 : DCO A - CA 4 EILN <i>Ponctuation</i>	AA 2 : DCO D - CA 3 EILN <i>Communication interne</i>

Dans l'année d'apprentissage 1, domaine de compétences opérationnelles (DCO) A, champ d'apprentissage 5 (objectif évaluateur a1.ep5a « Ils communiquent aussi bien oralement que par écrit de façon convaincante dans la langue nationale locale »), les bases du thème « Pronoms de politesse et types de mots » sont enseignées. Le symbole « X » indique le lien direct du thème entre le champ d'apprentissage et l'objectif évaluateur.

Ces contenus sont développés ou complétés de manière thématique dans l'année d'apprentissage 1, DCO D, champ d'apprentissage 3 dans le cadre de l'enseignement des « formes de temps ». Comme pour l'année d'apprentissage 2, DCO A, champ d'apprentissage 4, dans le cadre de l'enseignement de la « ponctuation ».

Dans l'année d'apprentissage 2, DCO D, champ d'apprentissage 3 dans le domaine « Communication interne », les contenus sont approfondis.

Année d'apprentissage 1 – DCO A

				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 : Gérer les contacts avec le client et l'expérience d'achat	a1	a1.ep2a Ils utilisent les formes et techniques de communication les plus fréquentes en fonction de leur interlocuteur. (C3)*	X <i>Techniques de communication (oralement et par écrit)</i> AA 1 : DCO A - CA 2 <i>Carré de communication de Schulz von Thun, Eisberg</i>	AA 1 : DCO D - CA 1 et CA 3 EILN <i>Situations mouvementées ; communication de désescalade</i>	AA 1 : DCO A – CA 2 <i>Signaux</i> AA 2 : DCO D - CA 1 <i>Gestion du feedback</i> AA 3 : DCO A - CA 2 <i>Réclamations, carré de communication de Schulz von Thun, Eisberg</i> AA 3 : DCO D - CA 1 <i>Donner un feedback</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>Démonstrations, dégustations, promotions</i>	AA 1 : DCO B - CA 3 <i>Placement de produits et de prestations, mesures de promotion des ventes</i>	
A	CA 2 : Gérer la communication verbale et non verbale	a1	a1.ep4a Ils réagissent aux signaux de la communication verbale et non verbale d'un interlocuteur. (C4) a1.ep2a Ils utilisent les formes et techniques de communication les plus fréquentes en fonction de leur interlocuteur. (C3)*	AA 1 : DCO A - CA 1 <i>Techniques de communication (oralement et par écrit)</i> X <i>Carré de communication de Schulz von Thun, Eisberg</i>	AA 1 : DCO D - CA 1 et CA 3 EILN <i>Situations mouvementées ; communication de désescalade</i>	X <i>Signaux</i> AA 2 : DCO D - CA 1 <i>Gestion du feedback</i> AA 3 : DCO A - CA 2 <i>Réclamations, carré de communication de Schulz von Thun, Eisberg</i> AA 3 : DCO D - CA 1 <i>Donner un feedback</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 <i>Dans quelle mesure</i>	Approfondissement <i>Dans quelle mesure</i>
A	CA 3 : Mener et conclure un entretien de vente	a2	a2.ep3b Ils justifient les différences et variations de prix auprès du client. (C3)*	AA 1 : DCO A - CA 4 <i>Argumentation, phases de l'entretien de vente</i> AA 1 : DCO C - CA 1 <i>Effectuer des recherches</i>	AA 1 : DCO A - CA 5 EILN <i>Compétence linguistique</i> X <i>Justifier les différences de prix</i> AA 1 : DCO C - CA 1 <i>Arguments de vente, groupes d'arguments</i> AA 1 : DCO D - CA 1 <i>Argumentation dans la langue étrangère</i>	AA 2 : DCO A - CA 1 <i>Argumentation convaincante auprès du client</i> AA 2 : DCO A – CA 4 EILN <i>Argumentation écrite</i> AA 2 : DCO D - CA 1 <i>Bilan pour - contre ; discussion</i> AA 1 : DCO D - CA 1 <i>Opinion dans la langue étrangère</i> AA 3 : DCO A – CA 3 EILN <i>Compétence linguistique</i>
A	CA 4 : Mener et conclure un entretien de vente	a2	a2.ep3a Ils utilisent les techniques de communication pour une argumentation convaincante auprès du client. (C3)	X <i>Argumentation, phases de l'entretien de vente</i> AA 1 : DCO C - CA 1 <i>Effectuer des recherches</i>	AA 1 : DCO A - CA 5 EILN <i>Compétence linguistique :</i> AA 1 : DCO A - CA 3 <i>Justifier les différences de prix</i> AA 1 : DCO C - CA 1 <i>Arguments de vente, groupes d'arguments</i> AA 1 : DCO D - CA 1 <i>Argumentation dans la langue étrangère</i>	AA 2 : DCO A - CA 1 <i>Argumentation convaincante auprès du client</i> AA 2 : DCO A – CA 4 EILN <i>Argumentation écrite</i> AA 2 : DCO D - CA 1 <i>Bilan pour - contre ; discussion</i> AA 1 : DCO D - CA 1 <i>Opinion dans la langue étrangère</i> AA 3 : DCO A – CA 3 EILN <i>Compétence linguistique</i>
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>Pronoms de politesse et types de mots</i>	AA 1 : DCO D - CA 3 <i>Formes de temps</i> AA 2 : DCO A - CA 4 EILN <i>Ponctuation</i>	AA 2 : DCO D - CA 3 EILN <i>Communication interne</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 <i>Dans quelle mesure</i>	Approfondissement <i>Dans quelle mesure</i>
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)	AA 1 : DCO A - CA 4 <i>Argumentation, phases de l'entretien de vente</i> AA 1 : DCO C - CA 1 <i>Effectuer des recherches</i>	X <i>Compétence linguistique</i> AA 1 : DCO A - CA 3 <i>Justifier les différences de prix</i> AA 1 : DCO C - CA 1 <i>Arguments de vente, groupes d'arguments</i> AA 1 : DCO D - CA 1 <i>Argumentation dans la langue étrangère</i>	AA 2 : DCO A - CA 1 <i>Argumentation convaincante auprès du client</i> AA 2 : DCO A – CA 4 EILN <i>Argumentation écrite</i> AA 2 : DCO D - CA 1 <i>Bilan pour - contre ; discussion</i> AA 1 : DCO D - CA 1 <i>Opinion dans la langue étrangère</i> AA 3 : DCO A – CA 3 EILN <i>Compétence linguistique</i>

Année d'apprentissage 1 – DCO B

				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 <i>Dans quelle mesure</i>	Approfondissement <i>Dans quelle mesure</i>
B	CA 1 : Avoir une vue d'ensemble des voies commerciales et des chaînes de livraison	b1	b1.ep1a Ils expliquent les sources d'approvisionnement courantes et les voies commerciales correspondantes. (C2) b1.ep10b Ils expliquent les formes de collaboration efficaces pour la réception et la sortie de marchandises. (C2)	X <i>Chaîne commerciale de livraison, indicateurs de stock et approvisionnement</i>	AA 2 : DCO B - CA 1 <i>Indicateurs de stock</i> AA 2 : DCO B - CA 3 <i>Indicateurs de chiffre d'affaires</i>	
B	CA 1 : Avoir une vue d'ensemble des voies commerciales et des chaînes de livraison	b3	b3.ep5a En relation avec les indicateurs internes, ils expliquent les directives en matière de protection des données, le devoir de confidentialité et les autres bases légales. (C2)	X <i>Protection des données</i>	AA 2 : DCO A - CA 2 <i>Loi sur la protection des données</i>	AA 3 : DCO B - CA 1 <i>Données clients et contrats de vente, obligation de confidentialité, protection des données</i>
B	CA 2 : Expliquer les processus de gestion des marchandises et ceux de l'entreprise	b1	b1.ep10a Ils expliquent les processus de travail et les interfaces typiques d'une entreprise. (C2)	X <i>Livraison de marchandises</i> AA 1 : DCO C - CA 2 <i>Élimination</i>	AA 2 : DCO B - CA 1 <i>Cycle de vie du produit</i> AA 2 : DCO C - CA 1 <i>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>

				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 <i>Dans quelle mesure</i>	Approfondissement <i>Dans quelle mesure</i>
B	CA 1 : Avoir une vue d'ensemble des voies commerciales et des chaînes de livraison	b1	b1.ep1a Ils expliquent les sources d'approvisionnement courantes et les voies commerciales correspondantes. (C2) b1.ep10b Ils expliquent les formes de collaboration efficaces pour la réception et la sortie de marchandises. (C2)	X <i>Chaîne commerciale de livraison, indicateurs de stock et approvisionnement</i>	AA 2 : DCO B - CA 1 <i>Indicateurs de stock</i> AA 2 : DCO B - CA 3 <i>Indicateurs de chiffre d'affaires</i>	
B	CA 3 : Réussir et sécuriser le placement de produits et de services	b2	b2.ep5a Ils expliquent les mesures de prévention courantes contre le vol. (C2)	X <i>Vol</i>		AA 2 : DCO D - CA 1 <i>Quatre situations d'urgence les plus courantes</i>

Remarque : les périodes d'enseignement dans le DCO B - CA 3 peuvent être utilisés pour l'apprentissage de l'informatique si nécessaire.

Année d'apprentissage 1 – DCO C

				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 <i>Dans quelle mesure</i>	Approfondissement <i>Dans quelle mesure</i>
C	CA 1 : Rechercher des informations sur les produits et prestations	c1	c1.ep3a À partir des résultats de leurs recherches, ils formulent des arguments de vente détaillés. (C3)	AA 1 : DCO A - CA 4 <i>Argumentation, phases de l'entretien de vente</i> X <i>Effectuer des recherches</i>	AA 1 : DCO A - CA 5 EILN <i>Compétence linguistique :</i> AA 1 : DCO A - CA 3 <i>Justifier les différences de prix</i> X <i>Arguments de vente, groupes d'arguments</i> AA 1 : DCO D - CA 1 <i>Argumentation dans la langue étrangère</i>	AA 2 : DCO A - CA 1 <i>Argumentation convaincante auprès du client</i> AA 2 : DCO A – CA 4 EILN <i>Argumentation écrite</i> AA 2 : DCO D - CA 1 <i>Bilan pour - contre ; discussion</i> AA 1 : DCO D - CA 1 <i>Opinion dans la langue étrangère</i> AA 3 : DCO A – CA 3 EILN <i>Compétence linguistique</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) c1.ep2a Ils évaluent la qualité de leurs résultats de recherche. (C4)	X <i>Effectuer des recherches, références pour les recherches sur les produits et services, références dans le commerce de détail, fiabilité des références</i>	AA 2 : DCO C - CA 1 <i>Développements en matière de durabilité dans la branche</i>	AA 2 : DCO B - CA 3 <i>Données pertinentes pour l'entreprise, contrats de vente, garantie</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 <i>Dans quelle mesure</i>	Approfondissement <i>Dans quelle mesure</i>
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)	AA 1 : DCO B - CA 2 <i>Livraison de marchandises</i> X <i>Élimination</i>	AA 2 : DCO B - CA 1 <i>Cycle de vie du produit</i> AA 2 : DCO C - CA 1 <i>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>

Année d'apprentissage 1 – DCO D

				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 <i>Dans quelle mesure</i>	Approfondissement <i>Dans quelle mesure</i>
D	CA 1 : Agir de manière compétente dans le contexte professionnel	d2	d2.ep3a Ils justifient de façon convaincante leur avis oralement et par écrit, aussi dans une langue étrangère (niveau B1 CECR). (C3)	AA 1 : DCO A - CA 4 <i>Argumentation (oralement et par écrit)</i>	AA 1 : DCO A - CA 5 EILN <i>Compétence linguistique</i> AA 1 : DCO A - CA 3 <i>Justifier les différences de prix</i> AA 1 : DCO C - CA 1 <i>Arguments de vente</i> X <i>Argumentation dans langue étrangère</i>	AA 2 : DCO A - CA 1 <i>Argumentation convaincante auprès du client</i> AA 2 : DCO A – CA 4 EILN <i>Argumentation écrite</i> AA 2 : DCO D - CA 1 <i>Bilan pour - contre ; discussion</i> X <i>Opinion dans la langue étrangère</i> AA 3 : DCO A – CA 3 EILN <i>Compétence linguistique</i>
D	CA 1 : Agir de manière compétente dans le contexte professionnel CA 3 : Communiquer dans la langue nationale de la région	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)	AA 1 : DCO A - CA 1 <i>Techniques de communication (oralement et par écrit)</i> AA 1 : DCO A - CA 2 <i>Carré de communication de Schulz von Thun, Eisberg</i>	X <i>Situations mouvementées ; communication de désescalade</i>	AA 1 : DCO A – CA 2 <i>Signaux</i> AA 2 : DCO D - CA 1 <i>Gestion du feedback</i> AA 3 : DCO A - CA 2 <i>Réclamations, carré de communication de Schulz von Thun, Eisberg</i> AA 3 : DCO D - CA 1 <i>Donner un feedback</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 <i>Dans quelle mesure</i>	Approfondissement <i>Dans quelle mesure</i>
D	CA 1 : Agir de manière compétente dans le contexte professionnel	d2	d2.ep3a Ils justifient de façon convaincante leur avis oralement et par écrit, aussi dans une langue étrangère (niveau B1 CECR). (C3)*	X <i>Rédiger des e-mails et des messages dans des outils numériques</i>	AA 2 : DCO D - CA 1 <i>Intégration des modèles d'entreprise</i> AA 1 : DCO D - CA 3 <i>Extension sous forme de lettre</i> AA 2 : DCO D - CA 4 EILE <i>E-mails dans une langue étrangère selon les directives</i>	AA 3 : DCO A - CA 3 <i>Correspondance client formellement correcte sur tous les canaux</i>
D	CA 2 : Réfléchir à son développement professionnel et le faire progresser de manière indépendante	d3	d3.ep6a Ils prennent des mesures constructives en vue de leur développement professionnel sur la base des feedbacks reçus. (C3)	X <i>Gestion des feedbacks</i>	AA 2 : DCO D - CA 1 <i>Application des règles de feedback dans la transmission et la réception, évaluation de sa propre mise en œuvre</i>	AA 3 : DCO D - CA 1 <i>Application des règles de feedback lors de la vérification de l'exécution des mandats</i>
D	CA 3 : Communiquer dans la langue nationale de la région	d2	d2.ep3a Ils justifient de façon convaincante leur avis oralement et par écrit, aussi dans une langue étrangère (niveau B1 CECR).	X <i>Structure des phrases et liens entre les phrases</i>	AA 2 : DCO A - CA 4 EILN <i>Ponctuation et orthographe ; gestion des références</i>	
D	CA 3 : Communiquer dans la langue nationale de la région	d3	d3.ep7a Ils analysent leurs compétences et formulent des objectifs réalistes ainsi que des mesures en faveur de leur développement professionnel. (C4)	AA 1 : DCO A - CA 5 EILN <i>Pronoms de politesse et types de mots</i>	X <i>Formes de temps</i> AA 2 : DCO A - CA 4 EILN <i>Ponctuation</i>	AA 2 : DCO D - CA 3 EILN <i>Communication interne</i>

Année d'apprentissage 2 – DCO A

				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 <i>Dans quelle mesure</i>	Approfondissement <i>Dans quelle mesure</i>
A	CA 1 : Enregistrer les demandes des clients et y répondre	a2	a2.ep3a Ils utilisent les techniques de communication pour une argumentation convaincante auprès du client. (C3)	AA 1 : DCO A - CA 4 <i>Argumentation, phases de l'entretien de vente</i> AA 1 : DCO C - CA 1 <i>Effectuer des recherches</i>	AA 1 : DCO A - CA 5 EILN <i>Compétence linguistique :</i> AA 1 : DCO A - CA 3 <i>Justifier les différences de prix</i> AA 1 : DCO C - CA 1 <i>Arguments de vente, groupes d'arguments</i> AA 1 : DCO D - CA 1 <i>Argumentation dans la langue étrangère</i>	X <i>Argumentation convaincante auprès du client</i> AA 2 DCO A – CA 4 EILN <i>Argumentation écrite</i> AA 2 : DCO D - CA 1 <i>Bilan pour - contre ; discussion</i> AA 1 : DCO D - CA 1 <i>Opinion dans la langue étrangère</i> AA 3 : DCO A – CA 3 EILN <i>Compétence linguistique</i>

Remarque : approfondissement possible de l'entretien avec le client dans le cadre du concours professionnel.

				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 <i>Dans quelle mesure</i>	Approfondissement <i>Dans quelle mesure</i>
A	CA 2 : Adopter un comportement professionnel dans l'entreprise et sur Internet	a3	a3.ep2c Ils présentent les programmes de fidélisation courants avec la forme de communication adaptée. (C3)*	X <i>Outils de fidélisation</i>	AA 3 : DCO A – CA 1 <i>Programmes de fidélisation</i>	
A	CA 2 : Adopter un comportement professionnel dans l'entreprise et sur Internet	a4	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 1 <i>Protection des données</i>	X <i>Loi sur la protection des données</i>	AA 3 : DCO B - CA 1 <i>Données clients et contrats de vente, obligation de confidentialité, protection des données</i>
A	CA 4 : Communiquer dans la langue nationale de la région	a2	a1.ep7a Ils communiquent aussi bien oralement que par écrit de façon convaincante dans la langue nationale locale. (C3)	AA 1 : DCO A - CA 4 <i>Argumentation, phases de l'entretien de vente</i> AA 1 : DCO C - CA 1 <i>Effectuer des recherches</i>	AA 1 : DCO A - CA 5 EILN <i>Compétence linguistique</i> AA 1 : DCO A - CA 3 <i>Justifier les différences de prix</i> AA 1 : DCO C - CA 1 <i>Arguments de vente, groupes d'arguments</i> AA 1 : DCO D - CA 1 <i>Argumentation dans la langue étrangère</i>	AA 2 : DCO A - CA 1 <i>Argumentation convaincante auprès du client</i> X <i>Argumentation écrite</i> AA 2 : DCO D - CA 1 <i>Bilan pour - contre ; discussion</i> AA 1 : DCO D - CA 1 <i>Opinion dans la langue étrangère</i> AA 3 : DCO A – CA 3 EILN <i>Compétence linguistique</i>
A	CA 4 : Communiquer dans la langue nationale de la région	a2	a1.ep7a Ils communiquent aussi bien oralement que par écrit de façon convaincante dans la langue nationale locale. (C3)	AA 1 : DCO A - CA 5 EILN <i>Pronoms de politesse et types de mots</i>	AA 1 : DCO D - CA 3 <i>Formes de temps</i> X <i>Ponctuation</i>	AA 2 : DCO D - CA 3 EILN <i>Communication interne</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 <i>Dans quelle mesure</i>	Approfondissement <i>Dans quelle mesure</i>
A	CA 4 : Communiquer dans la langue nationale de la région	a2	a1.ep7a Ils communiquent aussi bien oralement que par écrit de façon convaincante dans la langue nationale locale. (C3)	LJ1 : DCO D - CA 3 <i>Structure des phrases et liens entre les phrases</i>	X <i>Ponctuation et orthographe ; gestion des références</i>	

Année d'apprentissage 2 – DCO B

				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 <i>Dans quelle mesure</i>	Approfondissement <i>Dans quelle mesure</i>
B	CA 1 : Expliquer le processus de stockage et d'inventaire, y compris les dispositions en matière de protection de la santé et de sécurité au travail			AA 1 : DCO B - CA 2 <i>Quantités commandées, frais de stockage</i> <i>Risques d'accident sur le lieu de travail</i>	AA 2 : DCO B - CA 2 <i>Frais de stockage d'un point de vue écologique</i>	X <i>Processus de stockage et d'inventaire</i> <i>Protection de la santé et de sécurité au travail</i>
B	CA 1 : Avoir une vue d'ensemble des voies commerciales et des chaînes de livraison	b1	b1.ep6a Ils calculent les chiffres-clés usuels en relation avec les stocks. (C3)	AA 1 : DCO B - CA 1 <i>Chaîne commerciale et de livraison, indicateurs de stock et approvisionnement</i>	X <i>Indicateurs de stock</i> AA 2 : DCO B - CA 3 <i>Indicateurs de chiffre d'affaires</i>	
B	CA 1 : Expliquer le processus de stockage et d'inventaire, y compris les dispositions en matière de protection de la santé et de sécurité au travail	b1	b1.ep4a Ils décrivent le cycle de vie d'un produit. (C2)	AA 1 : DCO B - CA 2 <i>Livraison de marchandises</i> AA 1 : DCO C - CA 2 <i>Élimination</i>	X <i>Cycle de vie du produit</i> AA 2 : DCO C - CA 1 <i>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>

Remarque : les périodes d'enseignement dans le DCO B - CA 1 peuvent être utilisés pour l'apprentissage de l'informatique si nécessaire.

				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 <i>Dans quelle mesure</i>	Approfondissement <i>Dans quelle mesure</i>
B	CA 2 : Tenir compte des aspects écologiques	b1	b1.ep13a Ils expliquent les rapports écologiques et les bases de la durabilité des processus de travail typiques d'une entreprise. (C2) b1.ep13c Ils appliquent les mesures courantes en matière d'écologie et de durabilité. (C3)	AA 1 : DCO B - CA 2 <i>Quantités commandées, frais de stockage</i> <i>Risques d'accident sur le lieu de travail</i>	X <i>Frais de stockage d'un point de vue écologique</i>	AA 2 : DCO B - CA 1 <i>Processus de stockage et d'inventaire</i> <i>Protection de la santé et de sécurité au travail</i>
B	CA 2 : Tenir compte des aspects écologiques	b1	b1.ep13a Ils expliquent les rapports écologiques et les bases de la durabilité des processus de travail typiques d'une entreprise. (C2)	AA 1 : DCO B - CA 2 <i>Livraison de marchandises</i> AA 1 : DCO C - CA 2 <i>Élimination</i>	AA 2 : DCO B - CA 1 <i>Cycle de vie du produit</i> AA 2 : DCO C - CA 1 <i>Développements en matière de durabilité dans la branche</i>	X <i>Rapports écologiques et durabilité dans les processus de travail</i>
B	CA 3 : Maîtriser les calculs pertinents sur le plan opérationnel	b3	b3.ep3a Ils effectuent des calculs arithmétiques et commerciaux de base. (C3) b3.ep4b Ils interprètent les indicateurs économiques importants pour leur travail. (C3)	AA 1 : DCO B - CA 1 <i>Chaîne commerciale et de livraison, indicateurs de stock et approvisionnement</i>	AA 2 : DCO B - CA 1 <i>Indicateurs de stock</i> X <i>Indicateurs de chiffre d'affaires</i>	
B	CA 3 : Maîtriser les calculs pertinents sur le plan opérationnel			AA 1 : DCO C - CA 1 <i>Effectuer des recherches, références pour les recherches sur les produits et services, références dans le commerce de détail, fiabilité des références</i>	AA 2 : DCO C - CA 1 <i>Développements en matière de durabilité dans la branche</i>	X <i>Données pertinentes pour l'entreprise, contrats de vente, garantie</i>

Année d'apprentissage 2 – DCO C

				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
C	CA 1 : Rechercher des informations sur les connaissances et les évolutions de la branche	c3	c3.ep2a Ils font des recherches ciblées en rapport avec les évolutions en matière de durabilité. (C3)	AA 1 : DCO C - CA 1 <i>Effectuer des recherches, références pour les recherches sur les produits et services, références dans le commerce de détail, fiabilité des références</i>	X <i>Développements en matière de durabilité dans la branche</i>	AA 2 : DCO B - CA 3 <i>Données pertinentes pour l'entreprise, contrats de vente, garantie</i>
C	CA 1 : Rechercher des informations sur les connaissances et les évolutions de la branche	c3	c3.ep2a Ils font des recherches ciblées en rapport avec les évolutions en matière de durabilité. (C3)	AA 1 : DCO B - CA 2 <i>Livraison de marchandises</i> AA 1 : DCO C - CA 2 <i>Élimination</i>	AA 2 : DCO B - CA 1 <i>Cycle de vie du produit</i> X <i>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>

Année d'apprentissage 2 – DCO D

				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 <i>Dans quelle mesure</i>	Approfondissement <i>Dans quelle mesure</i>
D	CA 1 : Communiquer dans l'entreprise	d1	d1.ep3a Ils appliquent les mesures imposées pour les situations d'urgence les plus fréquentes. (C3)	AA 1 : DCO B - CA 3 <i>Vol</i>		X Quatre situations d'urgence les plus courantes
D	CA 1 : Communiquer dans l'entreprise	d1	d1.ep1c Ils utilisent les techniques et supports les aidant à améliorer le flux d'informations orales et écrites. (C3)	AA 1 : DCO D - CA 1 <i>Rédiger des e-mails et des messages dans des outils numériques</i>	X <i>Intégration des modèles d'entreprise</i> AA 2 : DCO D - CA 3 <i>Extension sous forme de lettre</i> AA 2 : DCO D - CA 4 EILE <i>E-mails dans une langue étrangère selon les directives</i>	AA 3 : DCO A - CA 3 <i>Correspondance client formellement correcte sur tous les canaux</i>
D	CA 1 : Communiquer dans l'entreprise	d2	d2.ep6a Ils analysent des points de vue contradictoires, recherchent des solutions et prennent les mesures adéquates. (C4)*	AA 1 : DCO A - CA 4 <i>Argumentation, phases de l'entretien de vente</i> AA 1 : DCO C - CA 1 <i>Effectuer des recherches</i>	AA 1 : DCO A - CA 5 EILN <i>Compétence linguistique</i> AA 1 : DCO A - CA 3 <i>Justifier les différences de prix</i> AA 1 : DCO C - CA 1 <i>Arguments de vente, groupes d'arguments</i> AA 1 : DCO D - CA 1 <i>Argumentation dans la langue étrangère</i>	AA 2 : DCO A - CA 1 <i>Argumentation convaincante auprès du client</i> AA 2 : DCO A - CA 4 EILN <i>Argumentation écrite</i> X <i>Bilan pour - contre ; discussion</i> AA 1 : DCO D - CA 1 <i>Opinion dans la langue étrangère</i> AA 3 : DCO A - CA 3 EILN <i>Compétence linguistique</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 <i>Dans quelle mesure</i>	Approfondissement <i>Dans quelle mesure</i>
D	CA 1 : Communiquer dans l'entreprise	d2	d2.ep8a Ils évaluent leurs actions en relation avec le feedback. (C4)	AA 1 : DCO A - CA 1 Techniques de communication (oralement et par écrit) AA 1 : DCO A - CA 2 Carré de communication de Schulz von Thun, Eisberg	AA 1 : DCO D - CA 1 et CA 3 EILN Situations mouvementées ; communication de désescalade	AA 1 : DCO A - CA 2 Signaux X Gestion du feedback AA 3 : DCO A - CA 2 Réclamations, carré de communication de Schulz von Thun, Eisberg AA 3 : DCO D - CA 1 Donner un feedback
D	CA 1 : Communiquer dans l'entreprise	d2	d2.ep8a Ils évaluent leurs actions en relation avec le feedback. (C4)	AA 1 : DCO D - CA 2 Gestion des feedbacks	X Application des règles de feedback dans la transmission et la réception, évaluation de sa propre mise en œuvre	AA 3 : DCO D - CA 1 Application des règles de feedback lors de la vérification de l'exécution des mandats
D	CA 2 : Réfléchir à ses propres ressources et les optimiser	d4	d4.ep2a Ils justifient les priorités qu'ils ont fixées dans le contexte professionnel	X Justifier la définition des priorités	CA 2 : DCO D - CA 3 Justification de la structure de la phrase	
D	CA 3 : 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 2 Justifier la définition des priorités	X Justification de la structure de la phrase	

				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 <i>Dans quelle mesure</i>	Approfondissement <i>Dans quelle mesure</i>
D	CA 3 : 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>Rédiger des e-mails et des messages dans des outils numériques, utilisation des programmes d'évaluation linguistique</i>	AA 2 : DCO D - CA 1 <i>Intégration des modèles d'entreprise</i> X <i>Extension sous forme de lettre</i> AA 2 : DCO D - CA 4 EILE <i>E-mails dans une langue étrangère selon les directives</i>	AA 3 : DCO A - CA 3 <i>Correspondance client formellement correcte sur tous les canaux</i>
D	CA 3 : 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 A - CA 5 EILN <i>Pronoms de politesse et types de mots</i>	AA 1 : DCO D - CA 3 <i>Formes de temps</i> AA 2 : DCO A - CA 4 EILN <i>Ponctuation</i>	X <i>Communication interne</i>
D	CA 4 : Communiquer dans une langue étrangère	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 B1 CECR) (C3)*	AA 1 : DCO D - CA 1 <i>Rédiger des e-mails et des messages dans des outils numériques, utilisation des programmes d'évaluation linguistique</i>	AA 2 : DCO D - CA 1 <i>Intégration des modèles d'entreprise</i> AA 1 : DCO D - CA 3 <i>Extension sous forme de lettre</i> X <i>E-mails dans une langue étrangère selon les directives</i>	AA 3 : DCO A - CA 3 <i>Correspondance client formellement correcte sur tous les canaux</i>

Année d'apprentissage 3 – DCO A

				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 <i>Dans quelle mesure</i>	Approfondissement <i>Dans quelle mesure</i>
A	CA 1 : Gérer les relations avec les clients	a5	a5.ep1a Ils expliquent de façon convaincante les caractéristiques et l'utilité des relations avec les clients à long terme ainsi que des programmes de fidélisation courants. (C2)*	AA 2 : DCO A - CA 2 <i>Outils de fidélisation</i>	X <i>Programmes de fidélisation</i>	
A	CA 2 : Mener des entretiens avec des clients exigeants	a6	a6.ep6a Ils analysent leur mise en application de communications exigeantes dans les processus de travail opérationnels et présentent de façon convaincante leurs idées d'amélioration. (C4)	AA 1 : DCO A - CA 1 <i>Techniques de communication (oralement et par écrit)</i> AA 1 : DCO A - CA 2 <i>Carré de communication de Schulz von Thun, Eisberg</i>	AA 1 : DCO D - CA 1 et CA 3 EILN <i>Situations mouvementées ; communication de désescalade</i>	AA 1 : DCO A – CA 2 <i>Signaux</i> AA 2 : DCO D - CA 1 <i>Gestion du feedback</i> X <i>Réclamations, carré de communication de Schulz von Thun, Eisberg</i> AA 3 : DCO D - CA 1 <i>Donner un feedback</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
A	CA 3 : Communiquer dans la langue nationale de la région	a5	a5.ep7a Ils communiquent oralement et par écrit de façon convaincante dans la langue nationale locale. (C3)	AA 1 : DCO A - CA 4 <i>Argumentation, phases de l'entretien de vente</i> AA 1 : DCO C - CA 1 <i>Effectuer des recherches</i>	AA 1 : DCO A - CA 5 EILN <i>Compétence linguistique</i> AA 1 : DCO A - CA 3 <i>Justifier les différences de prix</i> AA 1 : DCO C - CA 1 <i>Arguments de vente, groupes d'arguments</i> AA 1 : DCO D - CA 1 <i>Argumentation dans la langue étrangère</i>	AA 2 : DCO A - CA 1 <i>Argumentation convaincante auprès du client</i> AA 2 : DCO A - CA 4 EILN <i>Argumentation écrite</i> AA 2 : DCO D - CA 1 <i>Bilan pour - contre ; discussion</i> AA 1 : DCO D - CA 1 <i>Opinion dans la langue étrangère</i> X <i>Compétence linguistique</i>
A	CA 3 : Communiquer dans la langue nationale de la région	a5	a5.ep7a Ils communiquent oralement et par écrit de façon convaincante dans la langue nationale locale. (C3)	AA 1 : DCO A - CA 4 <i>Argumentation, phases de l'entretien de vente</i> AA 1 : DCO C - CA 1 <i>Effectuer des recherches</i>	AA 1 : DCO A - CA 5 EILN <i>Compétence linguistique</i> AA 1 : DCO A - CA 3 <i>Justifier les différences de prix</i> AA 1 : DCO C - CA 1 <i>Arguments de vente, groupes d'arguments</i> AA 1 : DCO D - CA 1 <i>Argumentation dans la langue étrangère</i>	AA 2 : DCO A - CA 1 <i>Argumentation sur les avantages pour le client</i> AA 2 : DCO A - CA 4 EILN <i>Argumentation écrite</i> AA 2 : DCO D - CA 1 <i>Bilan pour - contre ; discussion</i> AA 1 : DCO D - CA 1 <i>Opinion dans la langue étrangère</i> X <i>Compétence linguistique</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 <i>Dans quelle mesure</i>	Approfondissement <i>Dans quelle mesure</i>
A	CA 3 : Communiquer dans la langue nationale de la région	a5	a5.ep7a Ils communiquent oralement et par écrit de façon convaincante dans la langue nationale locale. (C3)	AA 1 : DCO D - CA 1 <i>Rédiger des e-mails et des messages dans des outils numériques</i>	AA 2 : DCO D - CA 1 <i>Intégration des modèles d'entreprise</i> AA 1 : DCO D - CA 3 <i>Extension sous forme de lettre</i> AA 2 : DCO D - CA 4 EILE <i>E-mails dans une langue étrangère selon les directives</i>	X <i>Correspondance client formellement correcte sur tous les canaux</i>

Année d'apprentissage 3 – DCO B

				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 <i>Dans quelle mesure</i>	Approfondissement <i>Dans quelle mesure</i>
B	CA 1 : Rechercher des données pertinentes pour l'entreprise et les traiter en toute sécurité	b3	b3.ep2a Ils justifient la collecte de données relatives aux clients. (C2) b3.ep2b Ils identifient le contenu essentiel des contrats de vente et des garanties. (C3)	AA 1 : DCO B - CA 1 <i>Protection des données</i>	AA 2 : DCO A - CA 2 <i>Loi sur la protection des données</i>	X <i>Données clients et contrats de vente, obligation de confidentialité, protection des données</i>

Remarque : le DCO C n'est pas enseigné pendant la 3e année d'apprentissage.

Année d'apprentissage 3 – DCO D

				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 <i>Dans quelle mesure</i>	Approfondissement <i>Dans quelle mesure</i>
D	CA 1 : Attribuer des tâches et les commenter	d5	d5.ep3a Ils vérifient l'exécution des tâches, donnent un feedback et adaptent leur façon de déléguer des tâches. (C4)	AA 1 : DCO D - CA 2 <i>Gestion des feedbacks</i>	AA 2 : DCO D - CA 1 <i>Application des règles de feedback dans la transmission et la réception, évaluation de sa propre mise en œuvre</i>	X <i>Application des règles de feedback lors de la vérification de l'exécution des mandats</i>
D	CA 1 : Attribuer des tâches et les commenter	d5	d5.ep3a Ils vérifient l'exécution des tâches, donnent un feedback et adaptent leur façon de déléguer des tâches. (C4)	AA 1 : DCO A - CA 1 <i>Techniques de communication (oralement et par écrit)</i> AA 1 : DCO A - CA 2 <i>Carré de communication de Schulz von Thun, Eisberg</i>	AA 1 : DCO D - CA 1 et CA 3 EILN <i>Situations mouvementées ; communication de désescalade</i>	AA 1 : DCO A – CA 2 <i>Signaux</i> AA 2 : DCO D - CA 1 <i>Gestion du feedback</i> AA 3 : DCO A - CA 2 <i>Réclamations, carré de communication de Schulz von Thun, Eisberg</i> X <i>Donner un feedback</i>