



# Concept national de mise en œuvre dans les écoles professionnelles

**Gestionnaires du commerce de détail CFC avec maturité professionnelle 1 additive**

**Gestionnaire du commerce de détail CFC**

**3<sup>e</sup> année d'apprentissage**

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

Version 2.0 Septembre 2025

Équipe de rédaction :  
Mattes Erich  
Pession Luca  
Stadelmann Hans  
Ectaveo AG

## Table des matières

<b>1</b>	<b>Introduction</b>	<b>3</b>
1.1	Contexte	3
1.2	Objectifs	3
1.3	Approche méthodologique	4
1.4	Résultat	4
1.5	Coopération entre les lieux de formation CFC avec MP 1 additive	5
1.6	Comparaison du nombre de périodes d'enseignement CFC et CFC avec MP 1 additive	7
<b>2</b>	<b>Vue d'ensemble 3<sup>e</sup> année d'apprentissage</b>	<b>8</b>
<b>3</b>	<b>Domaine de compétences opérationnelles A « Gestion des relations avec les clients »</b>	<b>11</b>
3.1	Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	11
3.2	Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage	13
3.3	Champ d'apprentissage 1 : Gérer les relations avec les clients	13
3.4	Champ d'apprentissage 2 : Mener des entretiens client exigeants	15
3.6	Examens dans le cadre de la note d'école	20
<b>4</b>	<b>Domaine de compétences opérationnelles B « Gestion et présentation des produits et prestations »</b>	<b>21</b>
4.1	Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	21
4.2	Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage	21
4.3	Champ d'apprentissage 1 : Rechercher et traiter en toute sécurité des données pertinentes	22
4.4	Enseignement intégré de la langue nationale régionale dans le champ d'apprentissage 2 : Communiquer dans la langue nationale de la région	24
4.7	Examens dans le cadre de la note d'école	29
<b>5</b>	<b>Domaine de compétences opérationnelles C « Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations »</b>	<b>30</b>
5.1	Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	30
<b>6</b>	<b>Domaine de compétences opérationnelles D « Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche »</b>	<b>31</b>
6.1	Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	31
<b>7</b>	<b>Aides à la planification</b>	<b>32</b>
<b>8</b>	<b>Annexe 1</b>	<b>33</b>

# 1 Introduction

## 1.1 Contexte

La maturité professionnelle comprend un CFC et une formation générale approfondie qui complète la formation professionnelle initiale (cf. art. 2 de l'ordonnance sur la maturité professionnelle fédérale, OMPPr). L'enseignement menant à la maturité professionnelle remplace ainsi l'enseignement de la culture générale. L'enseignement menant à la maturité professionnelle peut être suivi pendant la formation professionnelle initiale (cf. art. 13, al. 1, OMPPr). Il comprend 1440 périodes d'enseignement pour la MP 1 Économie et services, type Services (ESS). Dans le cas de la MP 1, cela s'applique aussi bien aux formations professionnelles initiales de trois ans qu'à celles de quatre ans.

Lors du sommet 2014 de la formation professionnelle, les partenaires de la formation professionnelle se sont accordés sur quatre actions prioritaires dans leur déclaration commune. L'action prioritaire 2 (« Maturité professionnelle et admission aux hautes écoles spécialisées ») prévoit le renforcement de la maturité professionnelle pendant la formation professionnelle initiale (MP 1).

## 1.2 Objectifs

Le présent concept de mise en œuvre a pour but de renforcer la maturité professionnelle dans la profession de gestionnaire du commerce de détail. Il garantit l'atteinte des objectifs du CFC avec un maximum de deux jours d'école par semaine sur les trois années d'apprentissage, tout en respectant les dispositions pour le CFC et pour la MP 1. L'enseignement scolaire englobe au maximum 9 périodes d'enseignement par jour.

Le profil de la profession de gestionnaire du commerce de détail CFC est orienté vers les compétences opérationnelles. Dans ce contexte, une partie des contenus de la culture générale sont intégrés dans l'enseignement des connaissances professionnelles et une autre partie non.

Une MP 1 ESS nécessite donc, outre la dispense de la partie de l'enseignement de la culture générale non intégrée dans l'enseignement des connaissances professionnelles (160 périodes d'enseignement), une réduction du nombre ordinaire de périodes d'enseignement dans le CFC de 600 périodes supplémentaires, dont les apprentis et apprenties CFC peuvent être dispensés au profit de la MP 1 ESS. On garantit ainsi que l'enseignement scolaire (connaissances professionnelles + enseignement menant à la MP) ne dépasse pas deux jours par semaine.

### 1.3 Approche méthodologique

Pour atteindre la réduction totale de **760 périodes d'enseignement** pour le CFC avec MP 1, l'approche méthodologique ci-après a été appliquée :

1. Les gestionnaires du commerce de détail CFC avec MP 1 sont dispensés des contenus de la culture générale qui ne sont pas intégrés dans l'enseignement des connaissances professionnelles (**160 périodes**).
2. Les gestionnaires du commerce de détail CFC avec MP 1 sont **dispensés des connaissances professionnelles et des contenus de la culture générale intégrés** dans les **domaines de compétences opérationnelles A à D** de l'école professionnelle qui sont **couverts** par le **plan d'études cadre pour la maturité professionnelle (PEC MP)** ou dans lesquels les gestionnaires du commerce de détail CFC avec MP 1 excellent grâce à un **rythme d'apprentissage plus élevé (600 périodes d'enseignement)**.

### 1.4 Résultat

Le présent concept de mise en œuvre a été élaboré en avril et mai 2021 par le groupe de travail « GCD MP1 » et comprend le programme pour les gestionnaires du commerce de détail CFC avec MP 1 additive réduit selon l'approche méthodologique présentée ci-dessus. Les contenus entièrement couverts par le PEC MP ont été supprimés. Les objectifs évaluateurs qui couvrent en partie des contenus du PEC MP sont mis en évidence *en couleur*.

Le projet permet à la fois d'atteindre les objectifs de formation du CFC et ceux de la MP 1 et de mettre en œuvre l'organisation scolaire.

Les candidats et candidates sont dispensés du domaine de qualification « culture générale » dans le cadre de la procédure de qualification CFC (cf. plan d'études national Culture générale). Dans la mesure où deux concepts de base didactiques différents sont combinés dans la formation initiale avec maturité professionnelle additive, aucune autre note découlant de la procédure de qualification pour la MP 1 ne peut faire l'objet d'une dispense dans le cadre de la procédure de qualification de gestionnaire du commerce de détail CFC. De même, aucune note de MP 1 n'est transférée pour le CFC.

Le graphique ci-après donne un aperçu de ces deux concepts additifs.




## 1.5 Coopération entre les lieux de formation CFC avec MP 1 additive

Coopération entre les lieux de formation - répartition des compétences opérationnelles entre les différentes années d'apprentissage pour les gestionnaires du commerce de détail CFC avec MP 1 additive


	1 <sup>re</sup> année d'apprentissage			2 <sup>e</sup> année d'apprentissage			3 <sup>e</sup> année d'apprentissage		
	Entreprise	EP	CI	Entreprise	EP	CI	Entreprise	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 le besoin 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									
a5 : Construire et entretenir les relations avec les clients pour le commerce de détail sur divers canaux									
a6 : Communiquer avec les clients dans des situations exigeantes du commerce de détail									
<b>B : Gestion et présentation des produits et prestations</b>									
b1 : Mettre en œuvre les tâches du processus de gestion de marchandises									
b2 : Présenter les produits et prestations pour le commerce de détail en étant sensible aux besoins des clients									
b3 : Traiter les chiffres-clés de l'entreprise, 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 dans le quotidien professionnel						*			
<b>D : Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche</b>									

	1 <sup>re</sup> année d'apprentissage			2 <sup>e</sup> année d'apprentissage			3 <sup>e</sup> année d'apprentissage		
	Entreprise	EP	CI	Entreprise	EP	CI	Entreprise	EP	CI
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									
d4 : Organiser et coordonner ses propres tâches du commerce de détail									
d5 : Déléguer une partie des tâches dans son domaine de responsabilité									
<b>E : Conception et réalisation d'expériences d'achat</b>									
e1 : Mener des entretiens de vente exigeants avec des clients du commerce de détail									
e2 : Organiser des expériences d'achat relatives à des produits et des prestations du commerce de détail									
e3 : Contribuer à l'organisation d'événements pour les clients et de ventes promotionnelles									
<b>F : Gestion de magasins en ligne</b>									
f1 : Gérer les données des articles pour le magasin en ligne									
f2 : Analyser les données relatives aux ventes en ligne et au comportement des clients									
f3 : Gérer la présentation des produits et les processus du magasin en ligne									

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)*

## 1.6 Comparaison du nombre de périodes d'enseignement CFC et CFC avec MP 1 additive

	Nombre de périodes CFC (1.5-2-1)			Nombre de périodes CFC + MP 1 (2-2-2)			Justification de la réduction du nombre de périodes CFC (dispense)
	AA 1	AA 2	AA 3	AA 1	AA 2	AA 3	
<b>A : Gestion des relations avec les clients</b>	160	160	80	60	40	80	<ul style="list-style-type: none"> <li>Peut être traité plus rapidement en MP 1 qu'en CFC</li> <li>Les bases dans le domaine des compétences linguistiques et de communication dans la langue nationale et dans la langue étrangère ainsi que le calcul des prix sont largement couvertes dans la MP 1</li> </ul>
	<b>400</b>			<b>180</b>			
<b>B : Gestion et présentation des produits et prestations</b>	80	120	80	60	40	80	<ul style="list-style-type: none"> <li>Peut être traité plus rapidement en MP 1 qu'en CFC</li> <li>Les bases dans le domaine des processus de travail et des interfaces des entreprises, de la recherche d'informations, de l'utilisation des médias et de la présentation des marchandises sont largement couvertes dans la MP 1.</li> </ul>
	<b>280</b>			<b>180</b>			
<b>C : Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations</b>	80	80	0	40	60	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>Peut être traité plus rapidement en MP 1 qu'en CFC</li> <li>Les bases dans le domaine de la recherche d'informations ainsi que de l'analyse de marché sont largement couvertes dans la MP 1.</li> </ul>
	<b>160</b>			<b>100</b>			
<b>D : Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche</b>	120	160	40	40	60	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>Peut être traité plus rapidement en MP 1 qu'en CFC</li> <li>Les bases dans le domaine des formes des entreprises et des formes juridiques, de l'économie, des techniques et l'organisation du travail, des compétences communicatives et linguistiques dans la langue nationale et dans la langue étrangère ainsi que le calcul des prix sont largement couverte dans la MP 1.</li> </ul>
	<b>320</b>			<b>100</b>			
Total des connaissances professionnelles DCO A-D	1160			560			Peut faire l'objet d'une dispense Aucune dispense possible dans l'éducation physique (cf. plan d'études cadreu SEFRI pour l'enseignement de l'éducation physique dans la formation professionnelle initiale)
Culture générale non intégrée	160			0			
Éducation physique	160			160			
MP 1 additive	0			1440			
<b>Total école professionnelle</b>	<b>1480</b>			<b>2160</b>			

## 2 Vue d'ensemble 3<sup>e</sup> année d'apprentissage

DCO A	Gestion des relations avec les clients	80 périodes
CO	Objectifs évaluateurs école professionnelle DCO A	
a.2	<b>Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions</b>	
a2.ep7b	Ils communiquent oralement et par écrit dans une langue étrangère (niveau B1 CECR). (C3)	
a.3	<b>Conclure l'entretien de vente et assurer le suivi</b>	
a3.ep8b	Ils communiquent oralement et par écrit dans une langue étrangère (niveau B1 CECR). (C3)	
a.4	<b>Traiter les demandes des clients du commerce de détail sur différents canaux</b>	
a4.ep5b	Ils communiquent oralement et par écrit dans une langue étrangère (niveau B1 CECR). (C3)	
a.5	<b>Construire et entretenir les relations avec les clients pour le commerce de détail sur divers canaux</b>	
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)	
a5.ep1b	Ils décrivent les rapports écologiques et les bases de la durabilité dans l'intérêt du client. (C2)	
a5.ep4a	Ils appliquent les règles de feedback dans le souci de trouver une solution. (C3)	
a5.ep4b	Ils appliquent la méthode de démarches en cas de réclamations. (C3)	
a5.ep4c	En cas de réclamations, ils appliquent les bases légales et adoptent une certaine souplesse selon la situation. (C3)	
a5.ep7b	Ils communiquent oralement et par écrit dans une langue étrangère (niveau B1 CECR). (C3)	



**a.6 Communiquer avec les clients dans des situations exigeantes du commerce de détail**

a6.ep1a Ils agissent adéquatement dans une situation de vente interculturelle. (C3)

a6.ep3a En cas de conflits, ils appliquent les méthodes de résolution appropriées. (C3)

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)

**DCO B Gestion et présentation des produits et prestations**

**80 périodes**

**CO Objectifs évaluateurs école professionnelle DCO B**

**b.3 Traiter les chiffres-clés de l'entreprise, 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, aussi dans une langue étrangère. (C3)

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)

**b.3 Traiter les chiffres-clés de l'entreprise, les données relatives aux clients et les informations**

b3.ep3a Ils effectuent des calculs arithmétiques et commerciaux de base. (C3)

b3.ep4a Ils calculent des prix de vente. (C3)

b3.ep4b Ils interprètent les indicateurs économiques importants pour leur travail. (C3)

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)

---

b3.ep6a Ils utilisent les technologies courantes pour traiter et protéger les chiffres-clés et les données sur les clients. (C3)

---

<b>DCO C</b>	<b>Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations</b>	<b>0 période</b>
--------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------

<b>CO</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle DCO C</b>
-----------	----------------------------------------------------------

**[Pas d'objectifs évaluateurs en 3<sup>e</sup> année d'apprentissage]**

<b>DCO D</b>	<b>Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche</b>	<b>0 période</b>
--------------	----------------------------------------------------------------	------------------

<b>CO</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle DCO D</b>
-----------	----------------------------------------------------------

**[Pas d'objectifs évaluateurs en 3<sup>e</sup> année d'apprentissage]**

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

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

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

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

Les gestionnaires du commerce de détail approchent le client et construisent une relation de confiance. Ils s'enquière 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. De cette manière, ils structurent activement l'entretien avec le client.

Lorsque les gestionnaires du commerce de détail ont clarifié les besoins avec le client, ils lui présentent plusieurs propositions qu'ils défendent avec conviction, tout en favorisant l'utilité pour le client. Ils reconnaissent le moment propice pour valoriser la vente afin de faire vivre au client une expérience d'achat hors du commun permettant de le fidéliser. À ce titre, ils impliquent activement le client et utilisent différents canaux et technologies.

Ils émettent des recommandations de vente convaincantes en s'aidant de médias adéquats. Ils essaient toujours d'être enthousiastes à l'égard du produit et des services offerts au client. Ils tiennent compte du degré initial de connaissances du client et s'y adaptent de façon professionnelle. Ils réagissent activement aux objections du client et démontrent l'utilité d'une solution satisfaisante. Les gestionnaires du commerce de détail présentent les avantages de leur proposition 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 de produits durables. Ils présentent ces informations de manière convaincante. Ils appliquent avec professionnalisme un style de communication axé client par le biais de tous les moyens disponibles.

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

Les gestionnaires du commerce de détail ont une attitude active et encouragent le client à manipuler le produit 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 et complémentaire). Ils anticipent les questions du client durant toute la vente et n'entrent pas en conflit avec lui. Ils concluent leur présentation orientée client et l'argumentent en sa faveur.

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

Les gestionnaires du commerce de détail identifient le moment judicieux pour conclure la vente et procéder au paiement. Au 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 d'achat tout en fidélisant la clientèle. Si nécessaire, ils réparent d'éventuelles pannes techniques ou proposent une solution adaptée client. En cas de panne plus conséquente, ils s'adressent au personnel spécialisé.

En cas de besoin, ils informent le client sur les particularités du produit (soutien, maintenance, détails techniques, FAQ, etc.).

Les gestionnaires du commerce de détail encouragent activement le client à donner un feedback lors de sa prochaine visite et prennent congé dans une atmosphère positive. Ils aident le client pour le transport d'objets lourds.

Les gestionnaires du commerce de détail analysent les réactions positives et négatives des clients ainsi que les feedbacks de leurs supérieurs. Ils en déduisent d'éventuelles idées d'amélioration pour leurs futurs entretiens de vente.

<b>a.4</b>	<b>Traiter les demandes des clients du commerce de détail sur différents canaux</b>
------------	-------------------------------------------------------------------------------------

Les gestionnaires 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. En cas de problèmes de livraison, les gestionnaires du commerce de détail contactent le fournisseur.

et se demandent pourquoi la marchandise n'a pas été livrée et communiquent les options de livraison de manière proactive au client. 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 du second-level-support ou au département de l'entreprise compétent. Dans le cas d'une commande ou lorsque cela est nécessaire, les gestionnaires du commerce de détail enregistrent la conversation.

Ils communiquent par le biais de tous les canaux, tant analogiques que digitaux. 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 gestionnaires 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 en tant que professionnels.

---

## **a.5 Construire et entretenir les relations avec les clients pour le commerce de détail sur divers canaux**

---

Les gestionnaires du commerce de détail construisent une relation à long terme avec le client de façon ciblée, par le biais de divers canaux qu'ils entretiennent activement et régulièrement. Ils introduisent efficacement leurs propres réseaux dans leur travail et se comportent comme messager de leur entreprise aussi en dehors des heures de travail. Ils façonnent la relation avec le client grâce à leur enthousiasme et à leur émotion pour le produit, ou la prestation et l'entreprise. Ils utilisent leurs connaissances sur le produit, la branche et l'entreprise à l'avantage du client. Ils s'informent des sujets d'actualité dans les médias concernant l'écologie et la durabilité et transmettent ces connaissances aux clients.

Les gestionnaires du commerce de détail travaillent à l'augmentation du nombre de clients réguliers. Ils mettent en place différents systèmes pour fidéliser le client et le tenir au courant des offres qui lui correspondent.

À l'aide de systèmes clients, les gestionnaires du commerce de détail questionnent activement les clients quant à leur satisfaction. Ils rendent le client attentif à la garantie de service et établissent ainsi le lien au système de fidélisation des clients. Ils traitent les feedback négatifs de façon ciblée et constructive. Si nécessaire, ils proposent au client une solution susceptible de le satisfaire (p. ex. en faisant preuve de souplesse dans le cadre des directives de l'entreprise).

Selon l'entreprise, les gestionnaires du commerce de détail réceptionnent les réclamations 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 peuvent à tout moment présenter au client une solution conforme aux directives de l'entreprise. Si possible, ils tirent des conséquences de l'entretien afin de rectifier les erreurs et d'éviter des situations similaires à l'avenir. Les gestionnaires du commerce de détail décident également s'il s'agit d'un cas de garantie et si le client doit payer lui-même la réparation ou s'il ne sera que partiellement remboursé. Ils clarifient les possibilités de remboursement. Ils disposent à cet effet d'un budget pour les cas de souplesse. Dans le cas de montants plus importants, ils consultent leur supérieur.

Les gestionnaires du commerce de détail réceptionnent les articles retournés, notent les coordonnées du client et vérifient si le cas a éventuellement déjà été saisi dans le système de service client. Dans l'affirmative, le cas est traité plus en avant. Dans le cas contraire, les gestionnaires du commerce de détail passent par toutes les étapes du formulaire de retour et ou de garantie. Ils contrôlent le produit et décident, sur la base des directives internes, de la suite de la procédure. En cas d'incertitudes ou de cas limites sur le plan juridique, ils s'adressent à leur supérieur.

Dans le cas de retours simples, les gestionnaires du commerce de détail vérifient, sur la base des directives de l'entreprise, si le produit est encore en état d'être vendu. Selon l'état du produit, ils organisent le remboursement de la somme fixée.

Dans les cas de garantie, les gestionnaires du commerce de détail vérifient les conditions de garantie. Ils signalent au client les éventuels coûts que ce dernier devra assumer en cas de dommages résultant de l'utilisation qu'il a faite de l'article. Dans les cas de garantie justifiés, les gestionnaires du commerce de détail transmettent l'article au service compétent du fournisseur. Ils tiennent le client informé concernant la demande de garantie.

---

## **a.6 Communiquer avec les clients dans des situations exigeantes du commerce de détail**

---

Lors de tâches particulières et exigeantes, les gestionnaires du commerce de détail communiquent en s'orientant vers le client et vers la recherche d'une solution. Ils restent calmes et objectifs, analysent la situation et développent des solutions en tenant compte de tous les moyens d'information dont ils disposent. Ils abordent les problèmes. Ils demandent l'avis de leur interlocuteur et essaient de clarifier les raisons de son comportement. Si nécessaire, ils discutent avec leurs collègues et leur supérieur. Ils cherchent une solution avec tous les interlocuteurs, offrent, si possible, leur soutien et montrent de la compréhension. Ils sont capables de trouver et de justifier une solution réaliste respectant les directives internes et restant dans le cadre de leurs compétences.

Pour ce faire, ils utilisent les divers moyens de communication en fonction de la situation. Ils interagissent avec différents groupes de clients (p. ex. autres cultures, groupes d'âge ou de religion) de manière professionnelle et dans le respect des règles de comportement usuelles. Ils parlent et comprennent la langue nationale locale et disposent d'un langage différencié (également pour ce qui concerne les termes techniques).

Ils acceptent les critiques de manière objective, cherchent des solutions et adoptent un comportement conforme aux règles de l'entreprise. Si nécessaire, ils font appel à un supérieur pour résoudre un conflit.

En cas de vol, ils agissent selon les directives de l'entreprise.

## 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 : Gérer les relations avec les clients	a.5	15
CA 2 : Mener des entretiens client exigeants	a.5/a.6	45
EILE 3 : Communiquer dans une langue étrangère	a.2/a.3/a.4/a.5	20

## 3.3 Champ d'apprentissage 1 : Gérer les relations avec les clients

15 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 dans la langue étrangère.*

### 3.3.1 Activité typique

#### Activité typique 1 :

Irina travaille dans le magasin de mode « Fashion Now ». M. Nikolic souhaite acheter des vestes d'hiver pour ses trois enfants. Il est très soucieux de l'environnement et souhaite donc acheter des vêtements durables autant que possible. Il constate qu'il y a différents lieux de production comme l'Inde, le Bangladesh ou la Chine, et qu'il y a aussi plusieurs matériaux qui peuvent être plus ou moins nocifs pour l'environnement. Certaines marques affichent des labels environnementaux, mais il ne connaît pas ces labels. Il est donc difficile pour lui d'avoir une vision claire et de décider quelles vestes acheter. M. Nikolic demande donc à Irina quelles options sont les plus durables.

## Activité typique 2 :

Paul et Ajsa se rendent dans le magasin d'articles de plein air « AdventureLand » où travaille Clara. Ils rentrent tout juste d'un séjour de plein air en Suède. Pendant le voyage, ils ont testé l'équipement qu'ils avaient auparavant acheté chez AdventureLand. Clara accueille aimablement le couple, demande comment s'est passé le voyage en Suède et s'ils ont été satisfaits des articles qu'ils ont achetés. Le voyage était fantastique, mais le réchaud à gaz acheté chez AdventureLand n'a pas fonctionné correctement. Clara essaye de trouver l'origine du problème avec Paul et Ajsa.

### 3.3.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage	
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) *
a5.ep1b	Ils décrivent les rapports écologiques et les bases de la durabilité dans l'intérêt du client. (C2) *
a5.ep4a	Ils appliquent les règles de feedback dans le souci de trouver une solution. (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

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) *
	<i>Ils citent des prestations de services possibles du commerce de détail en vue d'une relation client à long terme.</i>
a5.ep1b	Ils décrivent les rapports écologiques et les bases de la durabilité dans l'intérêt du client. (C2) *
	<i>Ils expliquent les termes écologie et durabilité en lien avec le commerce de détail.</i>
	<i>Ils présentent les méthodes importantes de feedback. (a5.ep4a)</i>

### Objectifs évaluateurs Aptitudes

a5.ep4a	Ils appliquent les règles de feedback dans le souci de trouver une solution. (C3)
---------	-----------------------------------------------------------------------------------

### Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

*Ils présentent l'utilité des relations client à long terme ainsi que des programmes de fidélisation des clients conformément aux contenus, aussi dans une langue étrangère. (a5.ep1a)*

*Ils expliquent les rapports écologiques et les bases de la durabilité de manière adaptée au client conformément aux contenus, aussi dans une langue étrangère. (a5.ep1b)*

### 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

« a5 : Construire et entretenir les relations avec les clients pour le commerce de détail sur divers canaux »

#### Module de connaissances

« Gérer les relations avec les clients »

## 3.4 Champ d'apprentissage 2 : Mener des entretiens client exigeants

45 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 dans la langue étrangère.*

### 3.4.1 Activité typique

Samuel travaille au service client d'un magasin. Une dame âgée entre et se dirige vers Samuel. Elle l'insulte sans même le saluer. Elle ne parle pas bien allemand et Samuel a de la peine à la comprendre. « J'ai acheté ce menu surgelé avec de la viande ici hier. J'ai bien spécifié à votre employée que je souffre d'une intolérance au lactose. Et pourtant, regardez :

il y a du lactose partout ! Je me suis bien dit dès le début que cette jeune fille n'y connaissait rien ! » Samuel s'excuse et se souvient de la procédure à suivre en cas de réclamation. Il se renseigne sur la marge de manœuvre dont il dispose auprès de son supérieur, et pour que la cliente le comprenne mieux, il s'exprime dans une langue étrangère.

### 3.4.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage	
a5.ep4b	Ils appliquent la méthode de démarches en cas de réclamations. (C3) *
a5.ep4c	En cas de réclamations, ils appliquent les bases légales et adoptent une certaine souplesse selon la situation. (C3) *
a6.ep1a	Ils agissent adéquatement dans une situation de vente interculturelle. (C3) *
a6.ep3a	En cas de conflits, ils appliquent les méthodes de résolution appropriées. (C3). *
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)

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

<i>Ils formulent des étapes précises concernant le traitement des réclamations. (a5.ep4b)</i>
<i>Ils expliquent les dispositions légales dans le cas de réclamations. (a5.ep4b)</i>
<i>Ils déterminent la procédure adéquate en cas de situations conflictuelles. (a6.ep3a)</i>
<i>Ils expliquent le carré de communication de Schulz von Thun. (a6.ep6a)</i>

#### Objectifs évaluateurs Aptitudes

a5.ep4b	Ils appliquent la méthode de démarches en cas de réclamations. (C3) *
	<i>Ils traitent les réclamations de manière orientée vers le client.</i>
a5.ep4c	En cas de réclamations, ils appliquent les bases légales et adoptent une certaine souplesse selon la situation. (C3) *
a6.ep1a	Ils agissent adéquatement dans une situation de vente interculturelle. (C3) *



a6.ep3a	En cas de conflits, ils appliquent les méthodes de résolution appropriées. (C3) *
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)

### Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

*Ils utilisent de manière appropriée le vocabulaire et la structure de la langue, aussi en langue étrangère, pour une situation de vente interculturelle. (a6.ep1a)*

*En cas de conflit, ils utilisent le vocabulaire approprié et la structure de la langue, aussi dans une langue étrangère. (a6.ep3a)*

*Ils utilisent le vocabulaire et la structure de la langue, aussi en langue étrangère, pour la méthode de démarches en cas de réclamations. (a5.ep4b)*

*Ils utilisent de manière appropriée le vocabulaire et la structure de la langue, aussi en langue étrangère, dans le cas d'une réclamation. (a5.ep4c)*

*Ils communiquent les possibilités de souplesse en fonction de la situation, aussi dans une langue étrangère. (a5.ep4c)*

### 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

« a5 : Construire et entretenir les relations avec les clients pour le commerce de détail sur divers canaux »

« a6 : Communiquer avec les clients dans des situations exigeantes du commerce de détail »

#### Module de connaissances

« Mener des entretiens client exigeants »

### 3.5 Enseignement intégré de la langue étrangère dans le champ d'apprentissage 3 : Communiquer dans une langue étrangère

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

#### 3.5.1 Activité typique

Jenny porte des bijoux depuis qu'elle est toute petite. Chez Création Bijoux SA, elle a trouvé la place d'apprentissage parfaite pour elle. L'entreprise gère un compte Instagram sur lequel elle présente, outre les bijoux habituels, des pièces uniques tendance réalisées par des bijoutiers de toute la région. Aujourd'hui, Création Bijoux SA a décidé de laisser Jenny concevoir une publication promotionnelle sur Instagram pour la nouvelle collection de bijoux de créateurs.

#### 3.5.2 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 B1 CECR). (C3) * <i>Les bases sont partiellement enseignées dans le cadre de la MP.</i>
a3.ep8b	Ils communiquent oralement et par écrit dans une langue étrangère (niveau B1 CECR). (C3) * <i>Les bases sont partiellement enseignées dans le cadre de la MP.</i>
a4.ep5b	Ils communiquent oralement et par écrit dans une langue étrangère (niveau B1 CECR). (C3) * <i>Les bases sont partiellement enseignées dans le cadre de la MP.</i>
a5.ep7b	Ils communiquent oralement et par écrit dans une langue étrangère (niveau B1 CECR). (C3) * <i>Les bases sont partiellement enseignées dans le cadre de la MP.</i>

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

a.2.ep7b	Ils communiquent oralement et par écrit dans une langue étrangère (niveau B1 CECR). (C3) *
	<i>Ils utilisent correctement le vocabulaire et la structure de la langue étrangère, tant à l'oral qu'à l'écrit, pour analyser les besoins du client en fonction des contenus.</i>
	<i>Ils établissent de brèves informations client en langue étrangère.</i>
a3.ep8b	Ils communiquent oralement et par écrit dans une langue étrangère (niveau B1 CECR). (C3) *
	<i>Ils utilisent correctement le vocabulaire et la structure de la langue étrangère, tant à l'oral qu'à l'écrit, pour conclure la vente et effectuer le suivi en fonction des contenus.</i>
a4.ep5b	Ils communiquent oralement et par écrit dans une langue étrangère (niveau B1 CECR). (C3) *
	<i>Ils utilisent correctement le vocabulaire et la structure de la langue étrangère, tant à l'oral qu'à l'écrit, pour communiquer avec les clients sur différents canaux de vente en fonction des contenus.</i>
a5.ep7b	Ils communiquent oralement et par écrit dans une langue étrangère (niveau B1 CECR). (C3) *
	<i>Ils traitent une situation client typique dans une langue étrangère.</i>
	<i>Ils utilisent, à l'oral et à l'écrit, le vocabulaire en langue étrangère pour une situation client exigeante.</i>

### 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

- « a2 : Analyser le besoin 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 »
- « a5 : Construire et entretenir les relations avec les clients pour le commerce de détail sur divers canaux »

### 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).

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

##### Les bases

##### Connaissances / compréhension

(écrit, 30 min)

- \_ Connaissances professionnelles (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 / langue étrangère)

##### Interconnexion

Structure interdisciplinaire  
(oral, 15 min)

- \_ Jeu de rôle (langue étrangère)

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

### 4.1 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

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

<b>b.3</b>	<b>Traiter les chiffres-clés de l'entreprise, les données relatives aux clients et les informations</b>
------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------

Les gestionnaires du commerce de détail saisissent toutes les données relatives au client (p. ex. coordonnées, contrats de vente et garanties) à l'aide d'un support technologique adéquat. Ils interprètent les chiffres-clés relatifs à la gestion et la planification du stock. Ils calculent des prix de vente. À ce titre, ils 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 sont capables d'estimer grossièrement les principaux chiffres-clés.

Dans leur quotidien professionnel, ils utilisent les données clients disponibles au sein de leur entreprise en respectant les prescriptions légales et les directives liées à la protection des données ainsi qu'au secret professionnel. Ils sont aptes à estimer quels événements d'entreprise doivent être traités à l'interne.

Les gestionnaires du commerce de détail traitent les données des clients saisies judicieusement et régulièrement. Ils recherchent des informations fiables. Pour ce faire, ils utilisent différentes sources puis ils trient, selon la problématique, les informations importantes pour leur fonction. Lors de commandes clients, ils saisissent toutes les informations nécessaires, de façon à ce qu'elles puissent être tracées. Ils demandent de l'aide à leur supérieur lorsque les informations sont plus complexes.

Selon la situation dans l'entreprise, les gestionnaires du commerce de détail analysent les mouvements des différents produits et services et, sur la base des évaluations et des directives, renouvellent des commandes. 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.).

Les gestionnaires du commerce de détail maîtrisent les logiciels et le matériel informatique utilisés dans leur profession ainsi que les réseaux sociaux, qu'ils utilisent de manière appropriée. 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. Ils veillent à protéger les appareils et les logiciels. Ils laissent l'infrastructure qu'ils ont utilisée dans un état irréprochable pour le prochain utilisateur. Ils se tiennent à jour au sujet des nouvelles technologies.

### 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 et traiter en toute sécurité des données pertinentes pour l'entreprise	<b>b.3</b>	<b>30</b>
EILN 3 : Communiquer dans la langue nationale de la région	<b>b.3</b>	<b>5</b>
EILE 4 : Communiquer dans une langue étrangère	<b>b.3</b>	<b>5</b>
CA 4 : Maîtriser les calculs pertinents sur le plan opérationnel	<b>b.3</b>	<b>40</b>

## 4.3 Champ d'apprentissage 1 : Rechercher et traiter en toute sécurité des données pertinentes

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

### 4.3.1 Activité typique

#### Activité typique 1 :

Pour leur travail interdisciplinaire, Malia et Marvin ont choisi le thème « Je connais les besoins de mes clients ». Pour traiter les différentes phases, ils ont couvert tous les domaines de compétence nécessaires (questions ouvertes). Ce faisant, ils mettent leurs compétences professionnelles à l'épreuve à différents niveaux. Le plus grand défi de cette tâche est la traduction du produit final dans la première langue étrangère.

#### Activité typique 2 :

Dany effectue son apprentissage dans une entreprise spécialisée dans les petits animaux. Tout en respectant la législation suisse en matière de protection des données, il souhaite développer une carte de fidélité où figureraient toutes les données relatives aux animaux. L'objectif est d'envoyer un petit cadeau aux animaux le jour de leur anniversaire. Lors de l'entretien d'évaluation semestriel avec son formateur, Dany présente ce travail de fidélisation des clients bien pensé, basé sur les chiffres-clés de l'entreprise, qu'il a élaboré à l'aide des dernières technologies.

#### Activité typique 3 :

Pauline effectue son apprentissage dans une papeterie du centre-ville. Ce matin, elle a mis en vitrine un article marqué à 45 CHF au lieu de 450 CHF. Un client qui a demandé à payer le prix affiché écrit doit malgré tout payer le prix total, car il est manifeste qu'il y a une erreur fondamentale ici. Lors de la prochaine réunion de vente du magasin, les apprentis réaliseront des jeux de rôles portant sur la résiliation ou la nullité du contrat de vente et les différentes clauses de garantie.

### 4.3.2 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, aussi dans une langue étrangère. (C3) *
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)

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)
b3.ep6a	Ils utilisent les technologies courantes pour traiter et protéger les chiffres-clés et 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 justifient la collecte de données relatives aux clients. (C2)
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)
	<i>Ils décrivent le devoir de confidentialité et les bases légales en rapport avec les chiffres-clés de l'entreprise.</i>
	<i>Ils citent les contenus essentiels des contrats de vente et des garanties. (b3.ep2b)</i>

### Objectifs évaluateurs Aptitudes

b3.ep1a	Pour l'obtention des informations, ils utilisent les sources appropriées de manière critique et efficace, aussi dans une langue étrangère. (C3) *
	<i>Ils utilisent des sources d'information appropriées pour présenter ensuite des informations de manière critique et efficace.</i>
b3.ep2b	Ils identifient le contenu essentiel des contrats de vente et des garanties. (C3)
b3.ep6a	Ils utilisent les technologies courantes pour traiter et protéger les chiffres-clés et les données sur les clients. (C3)
	<i>Ils utilisent les technologies actuelles pour traiter des chiffres-clés et des données clients conformément aux dispositions légales.</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

« b3 : Traiter les chiffres-clés de l'entreprise, les données relatives aux clients et les informations »

#### Module de connaissances

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

## 4.4 Enseignement intégré de la langue nationale régionale dans le champ d'apprentissage 2 : Communiquer dans la langue nationale de la région

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

### 4.4.1 Activité typique

Aucune activité typique spécifique.

### 4.4.2 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, aussi dans une langue étrangère. (C3) <i>Les bases sont partiellement enseignées dans le cadre de la MP.</i>
---------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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 le cas de textes complexes comme des contrats de vente, ils saisissent les informations les plus importantes. (b3.ep2b)*

*Ils résument les dispositions légales et les directives en matière de protection des données à l'oral et à l'écrit. (b3.ep5a)*



## Objectifs évaluateurs Aptitudes

---

*Ils utilisent correctement les outils d'IA et les mettent à profit pour soutenir le processus d'apprentissage. (b3.ep1a)*

## Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

b3.ep1a	Pour l'obtention des informations, ils utilisent les sources appropriées de manière critique et efficace, aussi dans une langue étrangère. (C3)
---------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

*Ils argumentent à l'oral et à l'écrit en fonction de la situation. (b3.ep2a)*

*Ils utilisent le vocabulaire spécialisé à l'oral et à l'écrit en fonction de la situation. (b3.ep5a)*

*Ils expliquent des textes techniques à l'oral en utilisant des mots simples pour les clients. (b3.ep2b) (b3.ep5a)*

---

### 4.4.3 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

« b3 : Traiter les chiffres-clés de l'entreprise, les données relatives aux clients et les informations »

## 4.5 Enseignement intégré de la langue étrangère dans le champ d'apprentissage 3 : Communiquer dans une langue étrangère

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

### 4.5.1 Activité typique

Aucune activité typique spécifique.

## 4.5.2 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, aussi dans une langue étrangère. (C3)* <i>Les bases sont partiellement enseignées dans le cadre de la MP.</i>
---------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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

*Ils utilisent correctement les outils d'IA dans la langue étrangère et les mettent à profit pour soutenir le processus d'apprentissage. (b3.ep1a)*

### Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

b3.ep1a	<b>Pour l'obtention des informations, ils utilisent les sources appropriées de manière critique et efficace, aussi dans une langue étrangère. (C3)*</b>
---------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

*Ils identifient et filtrent des informations appropriées lors de leurs recherches dans la langue étrangère. (b3.ep1a)*

*Ils analysent de manière critique les informations recherchées dans la langue étrangère. (b3.ep1a)*

*Lors de la communication orale et écrite dans la langue étrangère, ils utilisent le vocabulaire approprié et la structure de la langue. (b3.ep2a)*

## 4.5.3 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 les chiffres-clés de l'entreprise, les données relatives aux clients et les informations »

## 4.6 Champ d'apprentissage 4 : Maîtriser les calculs pertinents sur le plan opérationnel

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

### 4.6.1 Activité typique

L'entreprise d'articles ménagers d'Émilie participera à la prochaine édition de la foire « Comptoir Broyard ». À cette occasion, les visiteurs bénéficieront d'une remise spéciale sur le modèle de sèche-linge X-Line. Émilie doit maintenant discuter des conditions de prix avec le fournisseur. Elle discute ensuite avec les différents départements de son entreprise pour calculer le prix de vente de ce modèle.

### 4.6.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage	
b3.ep3a	Ils effectuent des calculs arithmétiques et commerciaux de base. (C3) <i>Les bases sont partiellement enseignées dans le cadre de la MP.</i>
b3.ep4a	Ils calculent des prix de vente. (C3) <i>Les bases sont partiellement enseignées dans le cadre de la MP.</i>
b3.ep4b	Ils interprètent les indicateurs économiques importants pour leur travail. (C3) <i>Les bases sont partiellement enseignées dans le cadre de la MP.</i>

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

b3.ep3a	Ils effectuent des calculs arithmétiques et commerciaux de base. (C3)
b3.ep4a	Ils calculent des prix de vente. (C3)
	<i>Ils appliquent les méthodes de calcul des prix dans le commerce de détail.</i>
b3.ep4b	Ils interprètent les indicateurs économiques importants pour leur travail. (C3)
	<i>Ils utilisent et interprètent les indicateurs économiques de l'entreprise pour leur travail.</i>

### Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

#### 4.6.3 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

« b3 : Traiter les chiffres-clés de l'entreprise, les données relatives aux clients et les informations »

#### Module de connaissances

« Maîtriser les calculs pertinents sur le plan opérationnel »

## 4.7 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).

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

#### Les bases

##### Connaissances / compréhension

(écrit, 30 min)

\_ Connaissances professionnelles

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

(écrit, 45 min)

\_ Simulations pratiques

#### Interconnexion

Structure interdisciplinaire

(écrit 75 min ou distribué sur la 3<sup>e</sup> année d'apprentissage)

\_ Simulations pratiques et / ou Critical Incidents

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

### 5.1 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

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

[Pas d'objectifs évaluateurs dans le DCO C en 3<sup>e</sup> année d'apprentissage]

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

### 6.1 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

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

[Pas d'objectifs évaluateurs dans le DCO C en 3<sup>e</sup> année d'apprentissage]

## 7 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 »



## 8 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>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>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>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>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>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).

---

<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>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.

---