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

Assistant/Assistante du commerce de détail AFP

1re année d'apprentissage

Organe responsable : Formation du Commerce de Détail Suisse

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

Version 2.0 novembre 2024

Équipe de rédaction :	Ectaveo AG Chapuis Anouk Eglin Marco Eicher Reto Hofstetter Karin Kurtz Thilo Mattes Erich Meier Anneliese Murpf Benjamin Rampoldi Davide Rey Régis Stauffacher Ursula Stavrinos Claudia Stefanovic Goran Walther Margrith	**Équipe de révision :**	Ectaveo AG Estermann Marco Henzmann Christoph Meier Philipp Pfrunder Michèle Rampoldi Davide Rey Régis Rosenberger Lin-Nikolai Stauffacher Ursula

verkauf 2022+
vente, vendita

Table des matières

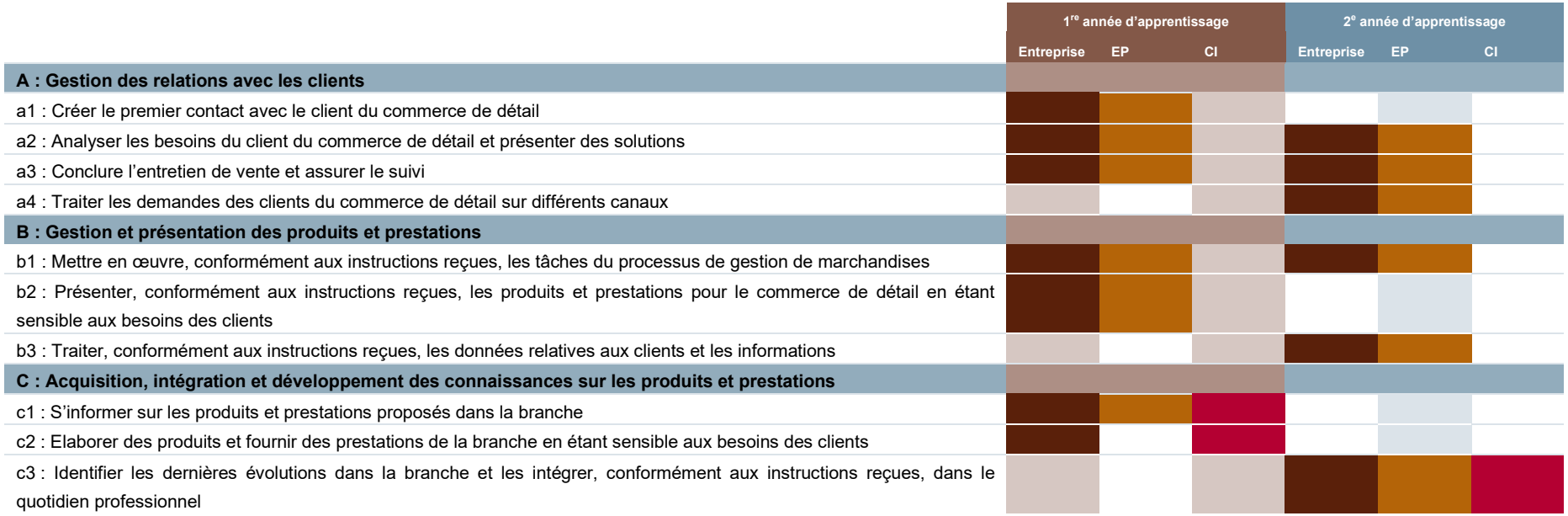
1	**Conditions cadres découlant des documents de base**	**1**
1.1	Tableau relatif à la coopération entre les lieux de formation AFP	1
1.2	Vue d'ensemble 1re année d'apprentissage	3
2	**Domaine de compétences opérationnelles A « Gestion des relations avec les clients »**	**7**
2.1	Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	7
2.2	Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage	8
2.3	Champ d'apprentissage 1 : Gérer les contacts avec le client et l'expérience d'achat	9
2.4	Champ d'apprentissage 2 : Gérer la communication verbale et non verbale	12
2.5	Champ d'apprentissage 3 : Saisir les besoins des clients et organiser les relations avec eux	15
2.6	Champ d'apprentissage 4 : Agir avec confiance dans les situations de vente difficiles	18
2.7	Enseignement intégré de la langue nationale dans le champ d'apprentissage 5 : Communiquer dans la langue nationale de la région	20
2.8	Enseignement intégré de la langue étrangère dans le champ d'apprentissage 6 : Communiquer dans une langue étrangère	22
2.9	Examens dans le cadre de la note d'expérience	24
3	**Domaine de compétences opérationnelles B « Gestion et présentation des produits et prestations »**	**25**
3.1	Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	25
3.2	Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage	26
3.3	Champ d'apprentissage 1 : Avoir une vue d'ensembles des voies commerciales et des chaînes de livraison	27
3.4	Champ d'apprentissage 2 : Placer les produits et prestations de manière sûre et réussie	29
3.5	Examens dans le cadre de la note d'expérience	31
4	**Domaine de compétences opérationnelles C « Acquisition, intégration et développement des connaissances sur produits et prestations »**	**32**
4.1	Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	32
4.2	Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage	32
4.3	Champ d'apprentissage 1 : Rechercher des informations sur les produits et prestations	33
4.4	Champ d'apprentissage 2 : Tenir compte des aspects écologiques	35

4.5 Examens dans le cadre de la note d'expérience 37
5 Domaine de compétences opérationnelles D « Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche » 38
5.1 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles 38
5.2 Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage 39
5.3 Champ d'apprentissage 1 : Agir de manière compétente dans le contexte professionnel 40
5.4 Examens dans le cadre de la note d'expérience 44
6 Aides à la planification 45
7 Annexe 1 46

verkauf 2022+
vente, vendita

1 Conditions cadres découlant des documents de base

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



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

SBBK CSFP igkg cifc schweiz suisse svizzera SKKBS CSEPC CSSPC BDS FCS skkab csbfc csrfc ectaveo

D : Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche	
d1 : Assurer le flux des informations du commerce de détail sur tous les canaux	
d2 : Organiser la collaboration avec différentes équipes du commerce de détail	
d3 : Identifier les évolutions opérationnelles du commerce de détail et assumer de nouvelles tâches conformément aux instructions reçues	
d4 : Organiser ses propres tâches du commerce de détail conformément aux instructions reçues	

Légende

Entreprise *(développement de savoir-faire opérationnel et de la routine)*

EP *(développement de savoir de base et des aptitudes)*

CI *(spécialisation en produits et prestations ;*
** selon le programme cadre CI spécifique à la branche)*

1.2 Vue d'ensemble 1re année d'apprentissage

DCO A	Gestion des relations avec les clients	120 périodes
CO	**Objectifs évaluateurs école professionnelle DCO A**	
a.1	**Créer le premier contact avec le client du commerce de détail**	
a1.ep1a	Ils appliquent les aspects essentiels du premier contact avec un client. (C3)	
a1.ep1b	Ils utilisent la communication non verbale de façon ciblée. (C3)	
a1.ep1c	Dans le contact avec le client, ils agissent en tenant compte des différences culturelles. (C3)	
a1.ep2a	Ils utilisent les formes et techniques de communication les plus fréquentes en fonction de leur interlocuteur. (C3)	
a1.ep2b	Ils utilisent les canaux de communication courants en fonction de la situation. (C3)	
a1.ep4a	Ils réagissent aux signaux de la communication verbale et non verbale d'un interlocuteur. (C4)	
a1.ep5a	Ils communiquent aussi bien oralement que par écrit de façon convaincante dans la langue nationale locale. (C3)	
a1.ep5b	Ils communiquent aussi bien oralement que par écrit dans une langue étrangère (niveau A2 CECR). (C3)	
a.2	**Analyser les besoins du client du commerce de détail et présenter des solutions**	
a2.ep1a	Ils construisent une atmosphère de confiance vis-à-vis du client. (C3)	
a2.ep2a	Dans l'analyse des besoins, ils appliquent les techniques d'interrogation et d'entretien courantes. (C3)	
a2.ep3b	Ils appliquent les méthodes du « storytelling » en fonction de leur interlocuteur. (C3)	
a2.ep5a	Ils identifient les aspects essentiels d'une expérience d'achat positive. (C3)	

a.3	Conclure l'entretien de vente et assurer le suivi
a3.ep2b	Ils présentent les programmes courants de fidélisation de la clientèle avec des formes de communication appropriées. (C3)
a3.ep7a	Ils réfléchissent à leur comportement lors d'entretiens de vente et de conseil et en déduisent des possibilités de développement. (C4)
a3.ep9a	Ils expliquent les mesures de prévention courantes contre le vol. (C2)
a3.ep10a	Dans un cas suspect, ils réagissent et communiquent de manière professionnelle. (C3)

DCO B	Gestion et présentation des produits et prestations	60 périodes
CO	**Objectifs évaluateurs école professionnelle DCO B**	
b.1	**Mettre en œuvre, conformément aux instructions reçues, les tâches du processus de gestion de marchandises**	
b1.ep1a	Ils expliquent les étapes de travail de la réception des marchandises. (C2)	
b1.ep2a	Ils expliquent les étapes de travail de l'étiquetage des marchandises. (C2)	
b1.ep6a	Ils expliquent les étapes de travail des sorties de marchandises. (C2)	
b1.ep8a	Ils expliquent les processus de travail typiques d'une entreprise. (C2)	
b1.ep10a	Ils appliquent les mesures en matière de sécurité au travail et de protection de la santé à respecter dans le processus de travail. (C3)	

b.2	**Présenter, conformément aux instructions reçues, les produits et prestations pour le commerce de détail en étant sensible aux besoins des clients**
b2.ep1a	Ils appliquent les bases du placement des produits et des prestations. (C2)
b2.ep2a	Ils appliquent les mesures relatives aux ventes promotionnelles. (C3)
b2.ep3a	Ils indiquent les bases légales relatives à l'étiquetage des produits, des prestations et des prix. (C1)
b2.ep4a	Ils expliquent avec quels supports médias et techniques une expérience émotionnelle peut être créée à l'intention du client. (C2)

DCO C	**Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations**	**40 périodes**
CO	**Objectifs évaluateurs école professionnelle DCO C**	
c.1	**S'informer sur les produits et prestations proposés dans la branche**	
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)	
c1.ep3a	A partir des résultats de leurs recherches, ils formulent des arguments de vente convaincants. (C3)	
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)	

DCO D	Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche	60 périodes
CO	**Objectifs évaluateurs école professionnelle DCO C**	
d.1	**Assurer le flux des informations du commerce de détail sur tous les canaux**	
d1.ep2a	Ils appliquent les mesures imposées pour les situations d'urgence les plus fréquentes. (C3)	
d.2	**Organiser la collaboration avec différentes équipes du commerce de détail**	
d2.ep1a	A l'aide des organigrammes, ils expliquent les fonctions essentielles pour leurs activités. (C2)	
d2.ep2a	Ils utilisent efficacement les outils courants pour la collaboration digitale. (C3)	
d2.ep4a	Ils amènent de façon profitable leurs compétences dans les différentes équipes. (C3)	
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)	
d.3	**Identifier les évolutions opérationnelles du commerce de détail et assumer de nouvelles tâches conformément aux instructions reçues**	
d3.ep1a	Ils expliquent les modèles de comportement courants en matière de gestion des changements dans une entreprise. (C2)	
d3.ep4c	Ils utilisent diverses techniques d'apprentissage pour leur formation de base et continue. (C3)	
d.4	**Organiser ses propres tâches du commerce de détail conformément aux instructions reçues**	
d4.ep1a	Ils planifient les délais. (C3)	
d4.ep2a	Ils priorisent les tâches. (C3)	

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

2.1 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

Compétence opération-nelle	Situation de travail (selon le profil d'activités)
a.1	**Créer le premier contact avec le client du commerce de détail**

Les assistants et assistantes du commerce de détail approchent et accueillent le client par le canal choisi et s'enquièrent de ses besoins. Ils se comportent conformément aux directives de l'entreprise. Cela leur permet de créer une relation client avec une atmosphère positive.

Ils informent le client en cas de temps d'attente lié aux commandes/services multiples et aux situations particulières, tout en fixant correctement les priorités et en demandant de l'aide à leurs collègues, si nécessaire. Ils interprètent habilement les signes non verbaux et en déduisent le comportement à adopter.

Ils définissent également les contacts ultérieurs avec le client en fonction de la situation et du canal choisi tout en utilisant un langage approprié. Ils disposent d'un vocabulaire différencié (également pour ce qui concerne les termes techniques) et sont capables de s'exprimer correctement aussi bien oralement que par écrit dans la langue nationale locale et dans une langue étrangère. Si le client s'exprime dans une langue qu'ils ne comprennent pas, ils agissent en fonction de la situation et s'adaptent aux besoins du client. Les assistants et assistantes du commerce de détail communiquent 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.

a.2	**Analyser les besoins du client du commerce de détail et présenter des solutions**

Les assistants et assistantes du commerce de détail approchent le client et construisent une relation de confiance. Ils s'enquièrent 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 assistants et assistantes 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 assistants et assistantes 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 assistants et assistantes du commerce de détail 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.

a.3 Conclure l'entretien de vente et assurer le suivi

Les assistants et assistantes 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 traiter les bons d'achat tout en fidélisant la clientèle. Si nécessaire, ils réparent les pannes simples ou proposent une solution qui sied au client. En cas de panne plus conséquente, ils s'adressent au personnel spécialisé.

Les assistants et assistantes du commerce de détail encouragent activement le client à leur laisser 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 assistants et assistantes du commerce de détail analysent les réactions positives et négatives des clients ainsi que les feedback de leurs supérieurs. Ils en déduisent d'éventuelles idées d'amélioration pour leurs futurs entretiens de vente.

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

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

Champs d'apprentissage	Référence à la CO	Nombre de périodes d'enseignement
CA 1 : Gérer les contacts avec le client et l'expérience d'achat	**a.1/a.2**	**30**
CA 2 : Gérer la communication verbale et non verbale	**a.1/a.2**	**10**
CA 3 : Saisir les besoins des clients et concevoir des relations avec eux	**a.2/a.3**	**30**
CA 4 : Agir avec confiance dans les situations de vente difficiles	**a.3**	**10**
EILN 5 : Communiquer dans la langue nationale de la région	**a.1**	**20**
EILE 6 : Communiquer dans une langue étrangère	**a.1**	**20**

2.3 Champ d'apprentissage 1 : Gérer les contacts avec le client et l'expérience d'achat

30 périodes d'enseignement sont à disposition pour ce champ d'apprentissage.

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

2.3.1 Activité typique

Beat commence son apprentissage chez Sport Fit. Il est très heureux de travailler dans un magasin de sport car il est lui-même un footballeur passionné. Le matin à 8 h 30, il accueille Madame Schori, cliente dynamique et sportive, qui aimerait s'acheter de nouvelles chaussures de course. Il lui montre les chaussures que le magasin vient de recevoir et lui présente brièvement tous les nouveaux modèles reçus. Il lui raconte qu'il possède lui-même déjà une de ces paires et qu'il aimerait ne jamais avoir à les enlever. Dans la soirée, Beat voit que Madame Schori a rédigé un avis Google sur Sport Fit. Elle y décrit le jeune apprenti comme très sympathique et serviable. Beat apprécie cette évaluation positive. La formatrice de Beat, Madame Abazi, est bien sûr également ravie. Elle aimerait qu'il discute de sa technique avec les autres apprentis.

2.3.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage	
a1.ep1a	Ils appliquent les aspects essentiels du premier contact avec un client. (C3) *
a1.ep1c	Dans le contact avec le client, ils agissent en tenant compte des différences culturelles. (C3)
a2.ep1a	Ils construisent une atmosphère de confiance vis-à-vis du client. (C3)
a2.ep5a	Ils identifient les aspects essentiels d'une expérience d'achat positive. (C3)

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

Objectifs évaluateurs : Connaissances fondamentales	
	Ils décrivent les règles qui influencent l'apparence et la première impression. (a1.ep1a)
	Ils expliquent l'importance de la communication non verbale sur l'expérience d'achat du client. (a1.ep1a)
	Ils expliquent l'influence de la Corporate Identity sur le premier contact client. (a2.ep1a)
	Ils décrivent le cadre des besoins : – le désir d'achat, les motifs d'achat – et proposent le produit adapté. (a2.ep5a)
	Ils distinguent les termes de besoin et de nécessité. (a2.ep5a)
	Ils décrivent la différence entre le désir d'achat et le motif d'achat. (a2.ep5a)
	Ils expliquent les motifs de vente basés sur l'émotion et la raison. (a2.ep5a)
	Ils décrivent les principales formes de questions qui sont déterminantes pour l'analyse des besoins du client. (a2.ep5a)
	Ils décrivent les différences culturelles dans les contacts avec les clients. (a1.ep1c)
	Ils décrivent différentes mesures qui offrent une expérience d'achat positive (a2.ep5a)
	Ils expliquent les trois phases de l'entretien de vente comme base d'une expérience d'achat positive. (a2.ep5a)

Objectifs évaluateurs : Aptitudes	
a1.ep1c	Dans le contact avec le client, ils agissent en tenant compte des différences culturelles. (C3)
a1.ep1a	Ils appliquent les aspects essentiels du premier contact avec un client. (C3) *
a2.ep1a	Ils construisent une atmosphère de confiance vis-à-vis du client. (C3)
	Ils font preuve d'empathie de manière ciblée et préparent ainsi les clients à une expérience d'achat inoubliable.
	Ils utilisent l'analyse des besoins de manière ciblée. (a2.ep5a)
	Ils déterminent le désir d'achat, le motif d'achat ainsi que le produit adéquat afin de définir le cadre des besoins. (a2.ep5a)
a2.ep5a	Ils identifient les aspects essentiels d'une expérience d'achat positive. (C3)

Objectifs évaluateurs : Compétences linguistiques	
a1.ep1a	Ils appliquent les aspects essentiels du premier contact avec un client. (C3) *
	Ils différencient la procédure d'accueil selon les formes de vente et de service.
	Ils accueillent différents types de clients, également dans la langue étrangère, en fonction de l'heure de la journée.
	Ils s'adressent aux clients en utilisant le niveau de langage correct.
	Ils utilisent également dans la langue étrangère les pronoms adaptés à la clientèle.
	Ils utilisent correctement le vocabulaire de la langue étrangère pour le premier contact avec le client.
a2.ep5a	Ils identifient les principaux aspects d'une expérience d'achat positive. (C3)
	Ils posent différentes questions, même dans une langue étrangère, afin de déterminer les besoins du client.
	Ils nomment les articles de leur entreprise de formation également dans la langue étrangère.
	Ils nomment les sentiments même dans la langue étrangère.
	Ils recommandent un produit adapté, même dans une langue étrangère.
	Ils prennent congé des clients en fonction de la situation.

2.3.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel
« a1 : Créer le premier contact avec le client du commerce de détail »
« a2 : Analyser les besoins du client du commerce de détail et présenter des solutions »

Module de connaissances
« Gérer les contacts avec le client et l'expérience d'achat »

2.4 Champ d'apprentissage 2 : Gérer la communication verbale et non verbale

10 périodes d'enseignement sont à disposition pour ce champ d'apprentissage.

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

2.4.1 Activité typique

Activité typique 1 :

Marco Meier vend un nouvel appareil photo numérique sophistiqué à une cliente.
Il est conscient de l'importance d'une bonne communication et souhaite parvenir à mener une situation de vente de manière professionnelle. La cliente n'y connaît rien et acquiesce à toutes ses explications. Marco aborde des détails très complexes et techniques. La cliente ne comprend pas de quoi il parle. Marco essaie donc de lui expliquer en utilisant d'autres termes.

Activité typique 2 :

Reto travaille dans la cave « Weimer ». Il conseille à Madame Koller un producteur qu'elle ne connaît pas encore et qui ne fait que du vin rouge. Il lui explique qu'il y a une histoire spéciale derrière son vin. L'arrière-grand-père du producteur a toujours dit à ses enfants et petits-enfants que la peau des raisins rouges contenait une substance qui rend intelligent. Cette histoire s'est ensuite transmise de génération en génération.

2.4.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage	
a1.ep1b	Ils utilisent la communication non verbale de façon ciblée. (C3)
a1.ep2a	Ils utilisent les formes et techniques de communication les plus fréquentes en fonction de leur interlocuteur. (C3) *
a1.ep2b	Ils utilisent les canaux de communication courants en fonction de la situation. (C3)
a1.ep4a	Ils réagissent aux signaux de la communication verbale et non verbale d'un interlocuteur. (C4)
a2.ep3b	Ils appliquent les méthodes du « storytelling » en fonction de leur interlocuteur. (C3) *

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

Objectifs évaluateurs : Connaissances fondamentales	
	Ils expliquent la communication verbale et non verbale. (a1.ep1b).
	Ils citent les différentes formes et techniques de communication. (a1.ep2a).
	Ils expliquent la structure du « storytelling » en utilisant leurs compétences professionnelles. (a2.ep3b)

Objectifs évaluateurs : Aptitudes	
a1.ep2b	Ils utilisent les canaux de communication courants en fonction de la situation. (C3)
a1.ep4a	Ils réagissent aux signaux de la communication verbale et non verbale d'un interlocuteur. (C4)
	Ils analysent la communication de leur interlocuteur ou interlocutrice.

Objectifs évaluateurs : Compétences linguistiques	
a1.ep2a	Ils utilisent les formes et techniques de communication les plus fréquentes en fonction de leur interlocuteur. (C3) *
	Ils réagissent de manière adéquate aux questions.
a1.ep1b	Ils utilisent la communication non verbale de façon ciblée. (C3)
	Ils utilisent la communication verbale et non verbale pendant l'entretien de vente en fonction du client et de la situation.
a2.ep3b	Ils appliquent les méthodes du « storytelling » en fonction de leur interlocuteur. (C3) *
	Ils développent le vocabulaire et les formulations propres à un thème donné en vue du « storytelling ».
	Ils intègrent le storytelling dans leur entretien de vente en fonction du client et de la situation.
	Ils forment des phrases principales simples en rapport avec la situation.
	Ils relient les phrases principales et secondaires avec la conjonction appropriée.
	Ils racontent au présent et au moins à une époque du passé.

2.4.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel
« a1 : Créer le premier contact avec le client du commerce de détail »
« a2 : Analyser les besoins du client du commerce de détail et présenter des solutions »

Module de connaissances
« Gérer la communication verbale et non verbale »

2.5 Champ d'apprentissage 3 : Saisir les besoins des clients et organiser les relations avec eux

30 périodes d'enseignement sont à disposition pour ce champ d'apprentissage.

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

2.5.1 Activité typique

Activité typique 1 :

Le client de Jeremy, M. Kabashi, est un informaticien qui parle à peine l'allemand et qui travaille depuis peu en Suisse pour la société internationale Infortac Solutions Inc. Pour ses débuts chez son nouvel employeur, M. Kabashi organise un brunch. M. Kabashi est très indécis, il ne sait pas ce que l'on attend d'un brunch en Suisse en termes de quantité et d'offre, il n'est pas non plus sûr de ne pas vouloir proposer quelque chose de spécial de son pays d'origine. Jeremy détermine le cadre des besoins et utilise ses compétences professionnelles (argumentation) de manière ciblée.

Activité typique 2 :

Le soir, Jeremy pense encore une fois à M. Kabashi. Il se demande si tous les clients ont été satisfaits de ses conseils et réfléchit aux points qu'il aimerait prendre en compte lors des prochains entretiens. Aurait-il dû expliquer d'autres points concernant les prestations supplémentaires de « Gut + Lecker AG » ? Jeremy établit maintenant une liste de contrôle pour le déroulement correct d'un entretien de vente

Activité typique 3 :

Irina travaille dans le magasin de mode « FashionNow ». L'apprentie Irina a eu un entretien de vente réussi avec sa cliente, Mme Weiss. Irina accompagne Mme Weiss à la caisse et lui demande si elle souhaite créer une carte de fidélité. Mme Weiss demande quels sont les avantages et les conditions. Irina explique qu'elle doit enregistrer l'adresse et le numéro de téléphone, que Mme Weiss recevra alors une carte de client et bénéficiera de promotions spéciales, et qu'elle aura en outre 10 pour cent de réduction lors de son prochain achat. Mme Weiss n'est pas sûre, elle est déjà inondée d'appels publicitaires et de courrier, et elle ne veut pas d'une autre carte dans son porte-monnaie, qui est déjà trop plein. La plupart du temps, elle fait de toute façon des achats spontanés et il lui manque alors la bonne carte de client. Irina essaie de la convaincre d'utiliser la carte client en lui donnant de bons arguments.

2.5.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage	
a2.ep2a	Ils utilisent les termes techniques, les techniques de questionnement et d'entretien courants dans l'analyse des besoins. (C3) *
a3.ep2b	Ils présentent les programmes courants de fidélisation de la clientèle avec des formes de communication appropriées. (C3) *
a3.ep7a	Ils réfléchissent à leur comportement lors d'entretiens de vente et de conseil et en déduisent des possibilités de développement. (C4)

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

Objectifs évaluateurs : Connaissances fondamentales	
	Ils décrivent les différents types de demandes des clients. (a2.ep2a)
	Ils distinguent les compétences professionnelles pour présenter le produit adéquat aux clients.. (a2.ep2a)
	Ils présentent les dix formes de questions qui sont déterminantes pour un entretien de vente réussi.. (a2.ep2a)
	Ils décrivent la technique d'argumentation de l'utilité (attitude du « vous »). (a2.ep2a)
	Ils décrivent les programmes de fidélisation de la clientèle internes à l'entreprise de manière adaptée au client. (a3.ep2b)

Objectifs évaluateurs : Aptitudes	
a2.ep2a	Ils utilisent les termes techniques, les techniques de questionnement et d'entretien courants dans l'analyse des besoins. (C3) *
	Ils agissent de manière adaptée à la situation face aux différents types de demandes des clients.
	Ils appliquent les compétences professionnelles dans l'entretien de vente.
	Ils appliquent les 10 formes de questions dans la phase appropriée de l'entretien de vente (phase de contact, phase d'offre et phase de conclusion).

	Ils appliquent l'argumentation sur les avantages (attitude du « vous ») dans la phase d'offre.
a3.ep2b	Ils présentent les programmes courants de fidélisation de la clientèle avec des formes de communication appropriées. (C3) *
a3.ep7a	Ils réfléchissent à leur comportement lors d'entretiens de vente et de conseil et en déduisent des possibilités de développement. (C4)
	Ils réfléchissent à leur conduite d'entretien en ce qui concerne l'établissement de relations avec les clients et en déduisent des possibilités de développement.

Objectifs évaluateurs : Compétences linguistiques
À l'aide d'exemples, ils utilisent correctement le vocabulaire dans la langue étrangère pour l'analyse des besoins. (a2.ep2a)
Ils présentent dans la langue étrangère un programme de fidélisation de la clientèle. (a2.ep2a)
Ils justifient l'utilité d'un programme de fidélisation de la clientèle de façon compréhensible sur le plan linguistique. (a3.ep2b)

2.5.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel
« a2 : Analyser les besoins du client du commerce de détail et présenter des solutions »
« a3 : Conclure l'entretien de vente et assurer le suivi »

Module de connaissances
« Saisir les besoins des clients et concevoir des relations avec les clients »

2.6 Champ d'apprentissage 4 : Agir avec confiance dans les situations de vente difficiles

10 périodes d'enseignement sont à disposition pour ce champ d'apprentissage.

2.6.1 Activité typique

Jana, jeune apprentie, remarque qu'une cliente place des aliments dans son sac. La cliente n'a pas pris de panier du magasin avec elle. Il se pourrait donc qu'elle ait remarqué pendant ses achats qu'elle achète plus de produits qu'elle ne peut en porter. Elle n'a certainement pas l'intention de voler les produits, mais seulement de les transporter dans son sac jusqu'à la caisse. Jana essaie de maîtriser la situation sans contrarier la cliente.

2.6.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage	
a3.ep9a	Ils expliquent les mesures de prévention courantes contre le vol. (C2)
a3.ep10a	Dans un cas suspect, ils réagissent et communiquent de manière professionnelle. (C3)

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

Objectifs évaluateurs : Connaissances fondamentales	
a3.ep9a	Ils expliquent les mesures de prévention courantes contre le vol. (C2)

Objectifs évaluateurs : Aptitudes	
a3.ep10a	Dans un cas suspect, ils réagissent et communiquent de manière professionnelle. (C3)

Objectifs évaluateurs : Compétences linguistiques

-

2.6.3 Médias d'apprentissage

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

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

Module de connaissances
« Agir avec confiance dans les situations de vente difficile »

2.7 Enseignement intégré de la langue nationale dans le champ d'apprentissage 5 : Communiquer dans la langue nationale de la région

20 périodes d'enseignement sont à disposition pour ce champ d'apprentissage.

2.7.1 Activité typique

Tom travaille dans une succursale d'une grande chaîne de meubles. Il montre à Mme Cavegn un nouveau salon et une chambre à coucher. Mme Cavegn opte pour quelques meubles, que Tom commande. Une semaine plus tard, Tom doit l'informer que les meubles du salon ne seront pas livrés avant trois à quatre semaines.

2.7.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage	
a1.ep5a	Ils communiquent oralement et par écrit et de façon sûre dans la langue nationale locale. (C3)

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

Objectifs évaluateurs : Connaissances fondamentales
Ils utilisent correctement les noms, les adjectifs et les pronoms à l'écrit. (a1.ep5a)
Ils différencient les majuscules et les minuscules. (a1.ep5a)
Ils appliquent les consignes de présentation. (a1.ep5a)
Ils appliquent les principes de base de la description. (a1.ep5a)
Ils étendent le vocabulaire de base du « storytelling ». (a2.ep3b)
Ils forment des structures de phrases et des liaisons de phrases correctes. (a1.ep5a)

Objectifs évaluateurs : Aptitudes
-

Objectifs évaluateurs : Compétences linguistiques	
a1.ep5a	Ils communiquent oralement et par écrit et de façon sûre dans la langue nationale locale. (C3)
	Ils appliquent la technique de la description qui permet d'atteindre les objectifs.
	Ils décrivent les produits ou services de leur entreprise de formation avec des adjectifs appropriés.
	Ils résument des faits à l'oral en appliquant correctement les exigences formelles.
	Ils décrivent oralement des situations pratiques ou des contenus de documents.
	Ils communiquent à l'oral et à l'écrit dans un contexte orienté vers la pratique.

2.7.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel
« a1 : Créer le premier contact avec le client du commerce de détail »

2.8 Enseignement intégré de la langue étrangère dans le champ d'apprentissage 6 : Communiquer dans une langue étrangère

20 périodes d'enseignement sont à disposition pour ce champ d'apprentissage.

2.8.1 Activité typique

Jeremy aime la bonne cuisine. Son apprentissage chez Gut + Lecker AG, un grand magasin d'alimentation, constitue donc l'emploi de ses rêves. Le client de Jeremy, M. Kabashi, est un informaticien qui ne parle pratiquement pas français et qui a récemment commencé à travailler en Suisse pour la société internationale Infortac Solutions Inc. M. Kabashi organise un brunch pour son entrée en fonction chez son nouvel employeur. M. Kabashi est très hésitant. Il ne sait pas ce qu'on attend d'un brunch en Suisse en termes de quantité et d'offre. Il se demande également s'il veut proposer quelque chose de spécial de son pays d'origine. Jeremy détermine ses besoins et utilise ses connaissances professionnelles (argumentation) de manière ciblée.

2.8.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage	
a1.ep5b	Ils communiquent aussi bien oralement que par écrit dans une langue étrangère (niveau A2 CECR). (C3) *

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

Objectifs évaluateurs : Connaissances fondamentales (dans la langue étrangère)
Ils rédigent des textes dans une langue étrangère avec une ponctuation majoritairement correcte.
Ils rédigent des textes dans une langue étrangère avec une orthographe majoritairement correcte.
Ils rédigent des textes dans une langue étrangère avec une syntaxe en grande partie correcte.
Ils conjuguent différents verbes dans une langue étrangère aux temps appropriés.
Ils décrivent des produits ou prestations avec des adjectifs appropriés.

Objectifs évaluateurs : Aptitudes
-

Objectifs évaluateurs : Compétences linguistiques (dans la langue étrangère)	
a1.ep5b	Ils communiquent aussi bien oralement que par écrit dans une langue étrangère (niveau A2 CECR). (C3) *
	Ils utilisent la structure correcte d'une phrase affirmative à l'oral et à l'écrit dans une langue étrangère.
	Ils utilisent la structure correcte d'une phrase négative à l'oral et à l'écrit dans une langue étrangère.
	Ils utilisent la structure correcte pour différents types de questions à l'oral et à l'écrit dans une langue étrangère.
	Ils motivent leur demande ou leur décision de manière compréhensible dans une langue étrangère, à l'oral et à l'écrit, en fonction de la situation.
	Ils appliquent les exigences d'une description à l'oral et à l'écrit.
	Ils utilisent le vocabulaire de manière ciblée à l'aide d'exemples.

2.8.3 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
« a1 : Créer le premier contact avec le client du commerce de détail »

2.9 Examens dans le cadre de la note d'expérience

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

Les bases

Connaissances / compréhension
(écrit, 45 min)
_ Connaissances professionnelles (15 min)
_ Langue nationale (15 min)
_ Langue étrangère (15 min)

Applications sur des exemples liés à la pratique
(écrit / oral, 30 min)

_ Critical Incidents (10 min)
_ Mini Cases (10 min)
_ Simulations pratiques (10 min, langue nationale)

Interconnexion
Structure interdisciplinaire
(écrit, 15 min)

_ Analyse d'entretien

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

3.1 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

Compétence opération-nelle	Situation de travail (selon le profil d'activités)
b.1	**Mettre en œuvre, conformément aux instructions reçues, les tâches du processus de gestion de marchandises**

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

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

Ils accompagnent le processus de commande de marchandise et s'occupe du réassortiment. Ils utilisent les ressources de façon responsable et durable. Ils travaillent de façon propre et ordonnée et respectent les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé ainsi que les autres prescriptions en vigueur.

Ils réceptionnent la marchandise livrée, contrôlent le bon de livraison, l'éventuelle facture ainsi que la marchandise. En cas d'articles défectueux, ils appliquent la procédure de réclamation adéquate. Pour ce faire, ils utilisent les systèmes et moyens dont leur entreprise dispose.

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

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

Lors de la distribution des marchandises, les assistants et assistantes du commerce de détail traitent les processus et préparent les commandes. Ils contrôlent les articles et sont responsables de l'envoi/la livraison. Lors d'un contact client simultané au point de vente, ils fixent correctement les priorités.

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

b.2	**Présenter, conformément aux instructions reçues, les produits et prestations pour le commerce de détail en étant sensible aux besoins des clients**

Les assistants et assistantes du commerce de détail présentent la marchandise, resp. la prestation de service ainsi que les actions/promotions orientées clients et selon les directives. Si nécessaire, ils préparent la marchandise à temps à la caisse. À cet effet, ils se basent sur les directives de leur entreprise en matière de merchandising visuel.

Ils prennent activement part à la mise en place des produits, resp. à leur étiquetage et à l'indication du prix. Ils utilisent l'ensemble des médias et des supports technologiques de leur entreprise afin de créer une atmosphère forte en émotions pour les clients.

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 : Avoir une vue d'ensembles des voies commerciales et des chaînes de livraison	**b.1**	**20**
CA 2 : Placer les produits et prestations de manière sûre et réussie	**b.2**	**40**

3.3 Champ d'apprentissage 1 : Avoir une vue d'ensembles des voies commerciales et des chaînes de livraison

20 périodes d'enseignement sont à disposition pour ce champ d'apprentissage.

3.3.1 Activité typique

Activité typique 1 :

Magalie est en train de déballer de très belles marchandises de son magasin de chaussures. Elle respecte les règles de l'entreprise pour la réception de la marchandise, son inspection et son stockage dans l'entrepôt. Malheureusement, il arrive régulièrement que des articles défectueux ou erronés se retrouvent dans l'entrepôt. Elle cherche une solution pour éviter ce genre de situation.

Activité typique 2 :

Sophie s'occupe de la gestion des marchandises de sa papeterie. Elle est en train d'étudier ce qui est le plus avantageux pour son entreprise : une gestion non informatisée ou une gestion électronique des stocks, de l'entrée à la distribution des marchandises. L'objectif de son travail est de déterminer la solution optimale pour l'entreprise dans laquelle elle travaille.

3.3.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage	
b1.ep1a	Ils expliquent les étapes de travail de la réception des marchandises. (C2)
b1.ep2a	Ils expliquent les étapes de travail de l'étiquetage des marchandises. (C2)
b1.ep6a	Ils expliquent les étapes de travail des sorties de marchandises. (C2)
b1.ep8a	Ils expliquent les processus de travail typiques d'une entreprise. (C2)
b1.ep10a	Ils appliquent les mesures en matière de sécurité au travail et de protection de la santé à respecter dans le processus de travail. (C3)

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

Objectifs évaluateurs : Connaissances fondamentales	
b1.ep1a	Ils expliquent les étapes de travail de la réception des marchandises. (C2)
b1.ep2a	Ils expliquent les étapes de travail de l'étiquetage des marchandises. (C2)
b1.ep6a	Ils expliquent les étapes de travail des sorties de marchandises. (C2)
b1.ep8a	Ils expliquent les processus de travail typiques d'une entreprise. (C2)
	Ils expliquent les processus de travail typiques de la gestion d'une entreprise. (b1.ep10a)

Objectifs évaluateurs : Aptitudes	
b1.ep10a	Ils appliquent les mesures en matière de sécurité au travail et de protection de la santé à respecter dans le processus de travail. (C3)
	Ils appliquent les processus de travail typiques de la gestion des marchandises ainsi que dans les différents secteurs de l'entreprise.

Objectifs évaluateurs : Compétences linguistiques
-

3.3.3 Médias d'apprentissage

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

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

Module de connaissances
« Expliquer le processus de gestion des marchandises et les procédures de l'entreprise, y compris les dispositions en matière de protection de la santé et de sécurité au travail »

3.4 Champ d'apprentissage 2 : Placer les produits et prestations de manière sûre et réussie

40 périodes d'enseignement sont à disposition pour ce champ d'apprentissage.

3.4.1 Activité typique

Activité typique 1 :

Nico travaille au rayon légumes d'un supermarché, où il est responsable de la présentation et de l'étiquetage des marchandises. Il travaille avec un concept saisonnier de couleurs et un éclairage approprié pour susciter l'envie d'acheter chez les clients. L'étiquetage des prix de ses marchandises se base sur l'ordonnance sur l'indication des prix (OIP).

Activité typique 2 :

Aurélien, passionné de randonnée, travaille au rayon chaussures du magasin de sport Go&Life. Pour attirer l'attention des clients sur l'assortiment et la merveilleuse région du Jura, il va installer un grand écran dans l'entrée du magasin. Un haut-parleur Bluetooth diffusera de la musique.

3.4.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage	
b2.ep1a	Ils appliquent les bases du placement des produits et des prestations. (C2)
b2.ep2a	Ils appliquent les mesures relatives aux ventes promotionnelles. (C3)
b2.ep3a	Ils indiquent les bases légales relatives à l'étiquetage des produits, des prestations et des prix. (C1)
b2.ep4a	Ils expliquent avec quels supports médias et techniques une expérience émotionnelle peut être créée à l'intention du client. (C2)

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

Objectifs évaluateurs : Connaissances fondamentales	
b2.ep1a	Ils appliquent les bases du placement des produits et des prestations. (C2)
b2.ep3a	Ils indiquent les bases légales relatives à l'étiquetage des produits, des prestations et des prix. (C1)
b2.ep4a	Ils expliquent avec quels supports médias et techniques une expérience émotionnelle peut être créée à l'intention du client. (C2)
	Ils décrivent les mesures à prendre dans le magasin et dans les alentours immédiats en matière de promotion des ventes. (b2.ep2a)

Objectifs évaluateurs : Aptitudes	
b2.ep2a	Ils appliquent les mesures relatives aux ventes promotionnelles. (C3)
	En suivant des instructions, ils exécutent un projet de promotion des ventes simple.

Objectifs évaluateurs : Compétences linguistiques
-

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
« b2 : Présenter, conformément aux instructions reçues, les produits et prestations pour le commerce de détail en étant sensible aux besoins des clients »

Module de connaissances
« Présenter, conformément aux instructions reçues, les produits et prestations pour le commerce de détail en étant sensible aux besoins des clients »

3.5 Examens dans le cadre de la note d'expérience

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

Les bases

Connaissances / compréhension
(écrit, 30 min)
_ Connaissances professionnelles

Applications sur des exemples liés à la pratique
(écrit / oral, 30 min)

_ Critical Incidents (10 min)
_ Mini Cases (10 min)
_ Simulations pratiques (10 min)

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

4.1 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

Compétence opération-nelle	Situation de travail (selon le profil d'activités)
c.1	**S'informer sur les produits et prestations proposés dans la branche**

Les assistants et assistantes du commerce de détail s'informent sur les produits et les services de leur branche et de leur entreprise. Ils s'intéressent grandement à toutes les informations relatives au produit, resp. à la prestation pour laquelle ils développent une passion. Ils se renseignent sur les origines de la marque et créent une anecdote relative à celles-ci. Ils s'informent sur les produits des concurrents et utilisent activement leurs connaissances dans l'entretien conseil client. Ils utilisent pour cela tous les canaux disponibles. Ils évaluent de façon différenciée les informations en ligne et les expériences vécues.

Ils peuvent renseigner les clients sur les potentiels effets secondaires des produits sur la santé.

Ils peuvent renseigner les clients sur la durabilité des produits et des prestations fournies.

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

Champs d'apprentissage	Référence à la CO	Nombre de périodes d'enseignement
CA 1 : Rechercher des informations sur les produits et prestations	**c.1**	**20**
CA 2 : Tenir compte des aspects écologiques	**c.1**	**20**

4.3 Champ d'apprentissage 1 : Rechercher des informations sur les produits et prestations

20 périodes d'enseignement sont à disposition pour ce champ d'apprentissage.

4.3.1 Activité typique

Rahel vient de commencer son apprentissage d'assistante du commerce de détail dans une boucherie. Ces derniers temps, l'origine de la viande et les conditions d'élevage appropriées des animaux sont devenus des sujets de plus en plus importants pour les clients. Afin de pouvoir servir les clients de manière compétente et argumenter sur le sujet, Rahel décide de se documenter sur les différents types d'élevage sur Internet. Elle tombe à plusieurs reprises sur des contenus qui lui semblent adéquats. Rahel en parle à son formateur et tente de formuler des arguments de vente pertinents sur la base de ses recherches.

4.3.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage	
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)
c1.ep3a	A partir des résultats de leurs recherches, ils formulent des arguments de vente convaincants. (C3)

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

Objectifs évaluateurs : Connaissances fondamentales	
	Ils indiquent des sources appropriées pour des recherches sur les produits et les prestations. (c1.ep1a)
	Ils expliquent le processus de recherche. (c1.ep1a)
	Ils décrivent les critères permettant de garantir la qualité des sources. (c1.ep2a)

Objectifs évaluateurs : Aptitudes	
c1.ep1a	Ils effectuent des recherches relatives aux produits et prestations à l'aide des sources les plus courantes. (C3)
	Ils utilisent les principaux moteurs de recherche.
	Ils utilisent des termes appropriés pour la recherche de produits et de prestations.
c1.ep2a	Ils évaluent la qualité de leurs résultats de recherche. (C4)
	Ils appliquent des méthodes et moyens auxiliaires appropriés pour garantir la qualité des sources.

Objectifs évaluateurs : Compétences linguistiques	
c1.ep3a	À partir des résultats de leurs recherches, ils formulent des arguments de vente convaincants. (C3)
	Ils appliquent l'argumentaire pour des produits et des prestations à l'aide d'exemples.

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
« c1 : S'informer sur les produits et prestations proposés dans la branche »

Module de connaissances
« Rechercher des informations sur les produits et prestations »

4.4 Champ d'apprentissage 2 : Tenir compte des aspects écologiques

20 périodes d'enseignement sont à disposition pour ce champ d'apprentissage.

4.4.1 Activité typique

Maximilian effectue son apprentissage d'assistant du commerce de détail chez un grand concessionnaire automobile. À l'heure actuelle, les clients achètent davantage de voitures électriques, estimant qu'elles sont beaucoup plus respectueuses de l'environnement que les voitures classiques. Le supérieur de Maximilian lui confie la tâche de vérifier l'existence de cette opinion dominante. Maximilian découvre que cette opinion n'est que partiellement vraie car la production et l'élimination des voitures électriques en particulier pèsent fortement sur l'environnement.

4.4.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

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	
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)
	Ils décrivent les causes et les conséquences du changement climatique.
c1.ep5b	Ils expliquent comment les produits de diverses catégories doivent être éliminés ou recyclés. (C2)
	Ils énumèrent les différentes options d'élimination juridiquement valables.

Objectifs évaluateurs : Aptitudes

-

Objectifs évaluateurs : Compétences linguistiques

Ils utilisent le vocabulaire courant dans le domaine de l'écologie et de l'environnement. (c1.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
« c1 : S'informer sur les produits et prestations proposés dans la branche »

Module de connaissances
« Tenir compte des aspects écologiques »

4.5 Examens dans le cadre de la note d'expérience

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

Les bases

Connaissances / compréhension
(écrit, 30 min)
_ Connaissances professionnelles

Applications sur des exemples liés à la pratique
(écrit, 30 min)

_ Simulations pratiques

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

5.1 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

Compétence opération-nelle	Situation de travail (selon le profil d'activités)
d.1	**Assurer le flux des informations du commerce de détail sur tous les canaux**

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

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

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

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

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

Vis-à-vis de leurs collègues, les assistants et assistantes du commerce de détail agissent de façon serviable et respectent leurs engagements. Ils traitent leurs collègues et les clients avec respect et politesse et portent de l'intérêt aux événements liés à l'entreprise. Ils acceptent les missions qui leur sont confiées, ils sont ouverts aux retours. Ils veillent à utiliser un langage soigné.

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

Ils sont capables de bien s'intégrer dans une nouvelle équipe et gèrent les changements au sein de celle-ci. Ils interagissent de façon professionnelle dans l'équipe et connaissent les règles de comportement usuelles. Ils reconnaissent les situations dans lesquelles ils atteignent leurs limites et pour lesquelles ils ont besoin de soutien. Dans ce cas, ils s'adressent à la personne responsable selon l'organisation de l'entreprise.

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

Les assistants et assistantes du commerce de détail sont ouverts aux changements de l'environnement professionnel. En cas de questions, ils les posent activement à leur supérieur hiérarchique, tout en adoptant un comportement constructif et orienté solutions, même en cas d'incertitude.

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

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

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

Les assistants et assistantes du commerce de détail planifient leurs tâches et délais en fixant des priorités. Ils gèrent leur temp et leur technique de travail de manière efficace et les vérifient régulièrement avec leur supérieur. Ils respectent le règlemer interne de leur entreprise ainsi que les directives en matière d'horaire de travail, de comportement en cas de maladie et autre cas de figure. Ils veillent à leur santé physique et mentale, reconnaissent à temps les signes de surcharge et cherchent la dis cussion avec leur supérieur.

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

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

Champs d'apprentissage	Référence à la CO	Nombre de périodes d'ensei-gnement
CA 1 : Agir de manière compétente dans le contexte professionnel	**d.1/d.2/d.3/ d.4**	**60**

5.3 Champ d'apprentissage 1 : Agir de manière compétente dans le contexte professionnel

60 périodes d'enseignement sont à disposition pour ce champ d'apprentissage.

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

5.3.1 Activité typique

Activité typique 1 :

Dans le bus qui l'amène vers son entreprise formatrice « Sport Shop », Jan reçoit un rappel sur son agenda électronique qu'un examen aura lieu dans quatre jours. Il envoie un courriel à sa formatrice, Mme Schätti, pour lui demander s'il peut prolonger sa pause repas d'une demi-heure pour pouvoir réviser.

Activité typique 2 :

Jan s'assoit dans la salle de repos et écrit un résumé des trois derniers chapitres. Il révise aussi à l'aide d'une application développée par les professionnels de sa branche.
Il note les contenus pour lesquels il devrait encore regarder une vidéo d'apprentissage plus approfondie avant l'examen.

Activité typique 3 :

Jan remarque une épaisse fumée provenant de l'arrière de l'entrepôt. Il sait qu'il doit garder la tête froide et se dirige directement vers l'alarme incendie. Il appuie sur le bouton de l'alarme et envoie un message SOS dans sur le service de chat interne de l'entreprise. Il se dirige d'un pas vif vers la caisse au milieu du magasin, où se trouve le système de haut-parleur interne. En cas d'urgence, il a le droit de l'utiliser pour demander aux clients de quitter le magasin immédiatement. Jan reste calme et concentré. Dominique, qui a commencé sa formation en même temps que lui, tremble et pleure. Jan parvient à calmer Dominique en restant lui-même calme.

5.3.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage	
d1.ep2a	Ils appliquent les mesures imposées pour les situations d'urgence les plus fréquentes. (C3)
d2.ep1a	A l'aide des organigrammes, ils expliquent les fonctions essentielles pour leurs activités. (C2)

d2.ep2a	Ils utilisent efficacement les outils courants pour la collaboration digitale. (C3)
d2.ep4a	Ils amènent de façon profitable leurs compétences dans les différentes équipes. (C3)
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)
d3.ep1a	Ils expliquent les modèles de comportement courants en matière de gestion des changements dans une entreprise. (C2)
d3.ep4c	Ils utilisent diverses techniques d'apprentissage pour leur formation de base et continue. (C3)
d4.ep1a	Ils planifient les délais. (C3)
d4.ep2a	Ils priorisent les tâches. (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

d2.ep1a	A l'aide des organigrammes, ils expliquent les fonctions essentielles pour leurs activités. (C2)
	Ils expliquent l'organigramme de leur entreprise formatrice.
	Ils décrivent la fonction des postes importants de leur activité.
d3.ep1a	Ils expliquent les modèles de comportement courants en matière de gestion des changements dans une entreprise. (C2)
	Ils montrent des stratégies pour faire face au changement.
	Ils énumèrent les situations d'urgence qui pourraient survenir dans l'entreprise formatrice (d1.ep2a)
	Ils expliquent les mesures de sécurité présentes dans l'entreprise (p. ex. défibrillateur, extincteur, sorties de secours, etc.) (d1.ep2a)
	Ils décrivent comment ils doivent agir dans des situations d'urgence concrètes. (d1.ep2a)
	Ils expliquent différentes compétences qui sont importantes pour le travail en équipe. (d2.ep4a)

	Ils expliquent différentes techniques de communication comme l'écoute active et les messages en « je », qui sont utilisés dans un entretien conflictuel. (d2.ep5a)
	Ils expliquent les techniques de communication servant à atténuer les problèmes. (d2.ep5a)
	Ils citent les différentes techniques d'apprentissage. (d3.ep4c)
	Ils expliquent la planification et la surveillance ciblées des délais. (d4.ep1a)

Objectifs évaluateurs : Aptitudes

d1.ep2a	Ils appliquent les mesures imposées pour les situations d'urgence les plus fréquentes. (C3)
	Ils expliquent la procédure à adopter en situation d'urgence ainsi que les services à contacter.
d2.ep2a	Ils utilisent efficacement les outils courants pour la collaboration digitale. (C3)
	Ils utilisent les courriels, les outils de discussion instantanée, le calendrier, le système de gestion des marchandises, etc. pour collaborer.
d2.ep4a	Ils amènent de façon profitable leurs compétences dans les différentes équipes. (C3)
	Ils déterminent leurs compétences à l'aide d'une liste de contrôle.
d3.ep4c	Ils utilisent diverses techniques d'apprentissage pour leur formation de base et continue. (C3)
d4.ep1a	Ils planifient les délais. (C3)
	Ils tiennent un agenda sous forme papier ou sous forme électronique.
d4.ep2a	Ils priorisent les tâches. (C3)
	Ils appliquent les techniques courantes de hiérarchisation des tâches.

Objectifs évaluateurs : Compétences linguistiques

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)
	Ils appliquent des techniques de communication telles que l'écoute active, lors d'entretiens sur des conflits et/ou lors d'entretiens avec des membres de l'équipe.

	Ils utilisent des techniques de communication appropriées pour aborder les situations difficiles au sein de l'équipe.
	Ils formulent et justifient leur opinion de manière claire et compréhensible.
	Ils décrivent des faits de manière claire et concise. (d2.ep4a)
	Ils donnent des consignes brèves et claires aux membres de l'équipe. (d2.ep4a)
	Ils argumentent de manière convaincante au sein de l'équipe. (d2.ep4a)

5.3.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel
« d1 : Assurer le flux des informations sur tous les canaux »
« d2 : Organiser la collaboration avec différentes équipes du commerce de détail »
« d3 : Identifier les évolutions opérationnelles du commerce de détail et assumer de nouvelles tâches conformément aux instructions reçues »
« d4 : Organiser ses propres tâches du commerce de détail conformément aux instructions reçues »

Module de connaissances
« Agir de manière compétente dans le contexte professionnel »

5.4 Examens dans le cadre de la note d'expérience

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

Les bases

Connaissances / compréhension
(écrit, 30 min)
_ Connaissances professionnelles (15 min)
_ Langue nationale (15 min)

Applications sur des exemples liés à la pratique
(écrit / oral, 30 min)

_ Critical Incidents (10 min)
_ Mini-corbeille à courrier (10 min)
_ Simulation pratique (10 min)

6 Aides à la planification

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

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

7 Annexe 1

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

Critical Incidents (Situation critique déterminante pour le succès)	Un *critical incident* 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.
Analyse d'entretien	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.
Simulation pratique	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 procèderaient.
Mini Cases (brèves descriptions de cas)	Les *mini cases* 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.
Mini corbeille à courrier	Dans l'exercice de la corbeille à courrier, les candidats et candidates doivent classer les diverses activités d'une journée de travail à enchainer par ordre de priorité. Les activités à classer sont mises à leur disposition sous des formes variées.
Tâche pratique	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.

Jeu de rôle	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.
Questions de connaissances et de compréhension	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).