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

Gestionnaires du commerce de détail CFC

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 Septembre 2025

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

Table des matières

1 Conditions cadres découlant des documents de base 1

1.1 Tableau relatif à la coopération entre les lieux de formation CFC 1

1.2 Vue d'ensemble de la 1re année d'apprentissage 3

2 Domaine de compétences opérationnelles A « Gestion des relations avec les clients » 8

2.1 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles 8

2.2 Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage 9

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 : Mettre en œuvre la politique de la fixation des prix et les opérations de paiement 14

2.6 Champ d'apprentissage 4 : Mener et conclure un entretien de vente 16

2.7 Enseignement intégré de la langue nationale dans le champ d'apprentissage 5 : Communiquer dans la langue nationale de la région 19

2.8 Enseignement intégré de la langue étrangère dans le champ d'apprentissage 6 : Communiquer dans une langue étrangère 21

2.9 Examens dans le cadre de la note d'école 22

3 Domaine de compétences opérationnelles B « Gestion et présentation des produits et prestations » 24

3.1 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles 24

3.2 Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage 25

3.3 Champ d'apprentissage 1 : Avoir une vue d'ensemble des voies commerciales et des chaînes de livraison 25

3.4 Champ d'apprentissage 2 : Expliquer les processus de gestion des marchandises et ceux de l'entreprise 28

3.5 Champ d'apprentissage 3 : Placer les produits et prestations de manière sûre et réussie 30

3.6 Examens dans le cadre de la note d'école 32

4 Domaine de compétences opérationnelles C « Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations » 33

4.1 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles 33

4.2 Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage 33

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'école 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 39

5.4 Champ d'apprentissage 2 : Réfléchir à son développement professionnel et le faire progresser de manière indépendante 42

5.5 Enseignement intégré de la langue nationale dans le champ d'apprentissage 3 : Communiquer dans la langue nationale de la région 45

5.6 Enseignement intégré de la langue étrangère dans le champ d'apprentissage 4 : Communiquer dans une langue étrangère 47

5.7 Examens dans le cadre de la note d'école 49

6 Aides à la planification 50

7 Annexe 1 51

1 Conditions cadres découlant des documents de base

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

	1re année d'apprentissage			2e année d'apprentissage			3e année d'apprentissage		
	Entre-prise	EP	CI	Entre-prise	EP	CI	Entre-prise	EP	CI
A : Gestion des relations avec les clients									
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 : Gestion et présentation des produits et prestations									
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									
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 dans le quotidien professionnel						*			

	1re année d'apprentissage			2e année d'apprentissage			3e année d'apprentissage		
	Entre-prise	EP	CI	Entre-prise	EP	CI	Entre-prise	EP	CI
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									
d4 : Organiser et coordonner ses propres tâches du commerce de détail									
d5 : Déléguer une partie des tâches dans son domaine de responsabilité									
E : Conception et réalisation d'expériences d'achat									
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									
F : Gestion de magasins en ligne									
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)*

1.2 Vue d'ensemble de la 1re année d'apprentissage

DCO A	Gestion des relations avec les clients	160 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.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 B1 CECR). (C3)	
a.2	**Analyser le besoin 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	Ils appliquent la méthodologie de l'analyse des besoins du client. (C3)	
a2.ep2b	Dans l'analyse des besoins, ils appliquent les techniques d'interrogation et d'entretien courantes. (C3)	
a2.ep3a	Ils utilisent les techniques de communication pour une argumentation convaincante auprès du client. (C3)	
a2.ep3b	Ils justifient les différences et variations de prix auprès du client. (C3)	

a2.ep3c	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.ep1a	Ils reconnaissent le bon moment pour conclure la vente. (C3)
a3.ep1b	Ils appliquent la méthodologie de la conclusion et le suivi d'un entretien de vente. (C3)
a3.ep1c	Pour la conclusion et le suivi d'une vente, ils appliquent les bases légales y relatives. (C3)
a3.ep2a	Ils expliquent les modes de paiement courants. (C2)
a3.ep2b	Ils remplissent les formulaires nécessaires pour la vente. (C3)
a3.ep6a	Ils identifient les éléments essentiels pour conclure positivement une expérience d'achat. (C3)
a3.ep7a	Ils étudient leur comportement durant les entretiens de vente et de conseils et en déduisent les possibilités évolutives. (C4)

DCO B	**Gestion et présentation des produits et prestations**	**80 périodes**
CO	**Objectifs évaluateurs école professionnelle DCO B**	
b.1	**Mettre en œuvre les tâches du processus de gestion de marchandises**	
b1.ep1a	Ils expliquent les sources d'approvisionnement courantes et les voies commerciales correspondantes. (C2)	
b1.ep1b	Ils expliquent les étapes de travail de la réception des marchandises. (C2)	
b1.ep1c	Ils appliquent la procédure usuelle en cas de livraison de marchandises endommagées ou incorrectes. (C3)	
b1.ep2a	Ils expliquent les étapes de travail de l'étiquetage des marchandises. (C2)	

b1.ep2b	Ils expliquent les dispositions légales relatives au tri des marchandises entrantes. (C2)
b1.ep8a	Ils expliquent les étapes de travail des sorties de marchandises. (C2)
b1.ep10a	Ils expliquent les processus de travail et les interfaces typiques d'une entreprise. (C2)
b1.ep10b	Ils expliquent les formes de collaboration efficaces pour la réception et la sortie de marchandises. (C2)
b1.ep12b	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 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. (C3)
b2.ep2a	Ils appliquent les mesures relatives aux ventes promotionnelles. (C3)
b2.ep3a	Ils appliquent les bases légales relatives à l'étiquetage des produits, des prestations et des prix. (C3)
b2.ep4a	Ils expliquent avec quels supports médias et techniques une expérience émotionnelle peut être créée à l'intention du client. (C2)
b2.ep5a	Ils expliquent les mesures de prévention courantes contre le vol. (C2)

DCO C	**Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations**	**80 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 détaillés. (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**	**120 périodes**
CO	**Objectifs évaluateurs école professionnelle DCO D**	
d.2	**Organiser la collaboration avec différentes équipes**	
d2.ep1a	Ils expliquent la gestion et l'organisation de leur entreprise. (C2)	
d2.ep2a	Ils utilisent efficacement les outils courants pour la collaboration digitale. (C3)	
d2.ep3a	Ils justifient de façon convaincante leur avis oralement et par écrit, aussi dans une langue étrangère (niveau B1 CECR). (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**	
d3.ep2a	Ils analysent leur comportement face aux changements de l'environnement professionnel et en déduisent les conséquences liées à leur comportement. (C4)	
d3.ep3a	Ils expliquent les modèles de comportement courants en matière de gestion des changements dans une entreprise. (C2)	
d3.ep6a	Ils prennent des mesures constructives en vue de leur développement professionnel sur la base des feedbacks reçus. (C3)	
d3.ep6b	Ils utilisent diverses techniques d'apprentissage pour leur formation de base et continue. (C3)	

d3.ep7a Ils analysent leurs compétences et formulent des objectifs réalistes ainsi que des mesures en faveur de leur développement professionnel. (C4)

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

2.1 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

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

a.1 Créer le premier contact avec le client du commerce de détail

Les gestionnaires 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.

a.2 Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions

Les gestionnaires 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 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.

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

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.

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**	**50**
CA 2 : Gérer la communication verbale et non verbale	**a.1/a.2**	**25**
CA 3 : Mettre en œuvre la politique de fixation des prix et les opérations de paiement	**a.2/a.3**	**15**
CA 4 : Mener et conclure un entretien de vente	**a.3**	**30**
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

50 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. Il lui montre les chaussures de course que le magasin vient de recevoir.

Le soir, Beat voit que Madame Schori a rédigé un avis Google sur Sport Fit. Elle y décrit le jeune apprenti comme très sympathique et avenant. Beat apprécie cette évaluation positive, d'autant plus qu'il n'a pas conseillé Madame Schori mais l'a seulement saluée. 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) *
a2.ep1a	Ils construisent une atmosphère de confiance vis-à-vis du client. (C3) *
a2.ep2a	Ils appliquent la méthodologie de l'analyse des besoins du client. (C3) *
a2.ep2b	Dans l'analyse des besoins, ils appliquent les techniques d'interrogation et d'entretien courantes. (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 deux éléments (salutation / montrer sa présence) qui conduisent à l'établissement du premier contact avec le client ou la cliente. (a1.ep1a)
	Ils expliquent de manière compréhensible, à l'aide de situations concrètes, les comportements qui favorisent un premier contact positif ou négatif avec le client ou la cliente. (a1.ep1a)
	Ils décrivent ce qui doit être pris en compte dans les quatre éléments de l'apparence afin d'influencer positivement le premier contact avec les client·e·s. (a1.ep1a)
	Ils décrivent les différentes façons d'accueillir les client·e·s dans le magasin, au téléphone et en ligne. (a1.ep1a)
	Ils expliquent l'importance de la communication non verbale sur l'expérience d'achat. (a1.ep.1a)
	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.ep2a)
	Ils distinguent les notions de besoin et de demande ainsi que leur importance pour l'analyse des besoins. (a2.ep2a)
	Ils décrivent la différence entre le désir d'achat et les motivations d'achat. (a2.ep2a)

	Ils expliquent des motivations de vente émotionnelles et rationnelles. (a2.ep2a)
	Ils décrivent différentes mesures qui offrent aux clients une expérience d'achat positive. (a2.ep5a)
	Ils formulent les dix formes de questions déterminantes pour un entretien de vente. (a2.ep2b)

Objectifs évaluateurs : Aptitudes

a1.ep1a	Ils appliquent les aspects essentiels du premier contact avec un client. (C3)
	Ils accueillent les nouveaux clients de manière adaptée, selon l'heure de la journée et leur âge.
	Ils accueillent de manière professionnelle les différents types de clients.
	Ils appliquent la procédure d'accueil selon les différentes formes de vente et de service.
a2.ep1a	Ils construisent une atmosphère de confiance vis-à-vis du client. (C3) *
	Ils appliquent la méthodologie de la relation de confiance à l'aide d'exemples.
a2.ep2a	Ils appliquent la méthodologie de l'analyse des besoins du client. (C3) *
	Ils utilisent l'analyse des besoins dans un jeu de rôle de manière ciblée.
	Ils déterminent le désir d'achat, le motif d'achat ainsi que le produit adéquat afin de définir le cadre des besoins.
a2.ep5a	Ils identifient les aspects essentiels d'une expérience d'achat positive. (C3) *
	Ils appliquent des mesures adaptées à la situation, qui offrent une expérience d'achat positive à la clientèle.
	Ils proposent à la clientèle des démonstrations ou des dégustations ainsi que des promotions.

Objectifs évaluateurs : Compétences linguistiques

a1.ep1a	Ils appliquent les aspects essentiels du premier contact avec un client. (C3)
	Ils accueillent les nouveaux clients de manière adaptée à leur âge et en fonction de l'heure de la journée.
	Ils accueillent de manière professionnelle les différents types de clients.

Voir objectifs évaluateurs dans les EILN 5 et EILE 6

2.3.3 Médias d'apprentissage

L'organe responsable met à disposition des enseignants et enseignantes les médias d'apprentissage orientés 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 le besoin 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

25 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 produit que du vin rouge. Il lui raconte une anecdote spéciale sur ce 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 a été 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.ep3c	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 les aspects de la communication verbale et non verbale. (a1.ep1b).
	Ils citent les différentes formes et techniques de communication (a1.ep2a).
	Ils décrivent de manière imagée les principaux modèles de communication, tels que le modèle de communication de l'écoute active de Schulz von Thun ou « iceberg ». (a1.ep2a).
	Ils expliquent la structure du « storytelling » en utilisant leurs compétences professionnelles. (a2.ep3c)
	Ils nomment les aspects d'une histoire qui doivent être pris en compte dans la structure. (a2.ep3c)

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.
	Ils attribuent des signaux positifs et négatifs à la forme de communication.

Objectifs évaluateurs : Compétences linguistiques	
a1.ep1b	Ils utilisent la communication non verbale de façon ciblée. (C3)
	Ils utilisent la communication verbale et non verbale dans les contacts avec les clients en fonction de la situation.
a1.ep2a	Ils utilisent les formes et techniques de communication les plus fréquentes en fonction de leur interlocuteur. (C3) *
	Ils utilisent leur vocabulaire dans la langue étrangère en fonction de la situation.
a2.ep3c	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 ».

2.4.3 Médias d'apprentissage

L'organe responsable met à disposition des enseignants et enseignantes des médias d'apprentissage orientés 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 le besoin 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 : Mettre en œuvre la politique de la fixation des prix et les opérations de paiement

15 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 :

Aurora Di Napoli est approchée par M. Walter Küenzli, un retraité qui aimerait savoir pourquoi le prix des chaussures de randonnée a augmenté de CHF 15.- depuis sa dernière visite.

Activité typique 2 :

Le client, M. Küenzli, décide spontanément d'acheter les chaussures de randonnée Hard Trek. Il n'a pas assez d'argent sur lui mais il possède depuis peu une application de paiement sur son smartphone et n'a pas encore eu l'occasion de l'essayer. Il demande à Aurora, une apprentie de première année, comment cela fonctionne. Après avoir payé, M. Küenzli demande un reçu.

2.5.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage	
a2.ep3b	Ils justifient les différences et variations de prix auprès du client. (C3) *
a3.ep2a	Ils expliquent les modes de paiement courants. (C2) *
a3.ep2b	Ils remplissent les formulaires nécessaires pour la vente. (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.ep2a	Ils expliquent les modes de paiement courants. (C2) *
	Ils citent les principaux moyens de paiement dans le commerce de détail suisse.
	Ils décrivent les formulaires nécessaires pour la vente. (a3.ep2b)

Objectifs évaluateurs : Aptitudes

a3.ep2b	Ils remplissent les formulaires nécessaires pour la vente. (C3)
a2.ep3b	Ils justifient les différences et variations de prix auprès du client. (C3) *

Objectifs évaluateurs : Compétences linguistiques

-

2.5.3 Médias d'apprentissage

L'organe responsable met à la disposition des enseignants et enseignantes des médias d'apprentissage orientés 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 »

Module de connaissances
« Mettre en œuvre la politique de fixation des prix et les opérations de paiement »

2.6 Champ d'apprentissage 4 : Mener et conclure un entretien de vente

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

2.6.1 Activité typique

Activité typique 1 :

Clara, une apprentie de première année, travaille dans le magasin d'articles d'extérieur « AdventureLand ». Elle conseille un jeune couple, Paul et Ajsa. Étant donné que les vacances d'été sont sur le point de commencer, il y a beaucoup d'animation. Clara est légèrement stressée car d'autres clients attendent des conseils. Elle a déjà présenté aux jeunes gens plusieurs sacs à dos qui correspondent à leurs besoins. Clara agit de manière stratégique pour que Paul et Ajsa achètent les bons sacs à dos et qu'elle puisse conclure son entretien de vente.

Activité typique 2 :

Le soir, Clara repense au couple et aux autres entretiens de vente qu'elle a eus. Elle se demande si tous les clients ont été satisfaits de ses conseils et réfléchit à ce à quoi elle aimerait faire attention la prochaine fois. Aurait-elle dû en dire plus sur les prestations complémentaires, les services et les dispositifs d'AdventureLand ? Clara établit maintenant une liste de contrôle pour le déroulement et la conclusion d'un entretien de vente.

2.6.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage	
a2.ep3a	Ils utilisent les techniques de communication pour une argumentation convaincante auprès du client.
a3.ep1a	Ils reconnaissent le bon moment pour conclure la vente. (C3)
a3.ep1b	Ils appliquent la méthodologie de la conclusion et le suivi d'un entretien de vente. (C3)
a3.ep1c	Pour la conclusion et le suivi d'une vente, ils appliquent les bases légales y relatives. (C3)
a3.ep6a	Ils identifient les éléments essentiels pour conclure positivement une expérience d'achat. (C3)
a3.ep7a	Ils étudient leur comportement durant les entretiens de vente et de conseils et en déduisent les possibilités évolutives. (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 la « méthode du oui, mais » pour réfuter les objections des client·e·s. (a2.ep3a)
	Ils décrivent les arguments de vente afin de convaincre le client ou la cliente d'acheter le produit ou le service. (a2.ep3a)
	Ils distinguent les termes techniques « point de vue du vous », « méthode du oui, mais » et « méthode sandwich ». (a2ep3a)
	Ils définissent une procédure ciblée permettant de conclure la vente. (a3.ep1b).
	Ils décrivent les formes de questions qui sont décisives pour un entretien de vente. (a3.ep1b)

	Ils décrivent la valorisation de l'achat à la fin de l'entretien de vente. (a3.ep1b)
	Ils décrivent les possibilités qui s'offrent pour demander au client ou à la cliente s'il ou elle a des souhaits particuliers afin d'emballer le produit / la prestation de manière appropriée. (a3.ep1b)
	Ils décrivent le déroulement du paiement et les modes de paiement disponibles lors de la conclusion de la vente. (a3.ep1b)
	Ils citent les trois types d'objections. (a3.ep1b)
	Ils décrivent les bases légales relatives à un contrat de vente. (a3.ep1c)

Objectifs évaluateurs : Aptitudes

a3.ep1a	Ils reconnaissent le bon moment pour conclure la vente. (C3)
	Face aux trois types d'objections des client·e·s , ils utilisent la « méthode du oui, mais » afin d'aboutir à une décision d'achat positive.
a3.ep1b	Ils appliquent la méthodologie de la conclusion et le suivi d'un entretien de vente. (C3)
	Ils appliquent des formes de questions appropriées pour conclure un entretien de vente.
	Ils appliquent correctement les étapes pertinentes pour conclure l'entretien de vente.
a3.ep1c	Pour la conclusion et le suivi d'une vente, ils appliquent les bases légales y relatives. (C3)
a3.ep6a	Ils identifient les éléments essentiels pour conclure positivement une expérience d'achat. (C3)
a3.ep7a	Ils étudient leur comportement durant les entretiens de vente et de conseils et en déduisent les possibilités évolutives. (C4)

Objectifs évaluateurs : Compétences linguistiques

a2.ep3a	Ils utilisent les techniques de communication pour une argumentation convaincante auprès du client.
	Ils utilisent les groupes d'arguments appropriés de manière professionnelle dans leur entretien de vente.

2.6.3 Médias d'apprentissage

L'organe responsable met à la disposition des enseignants et enseignantes des médias d'apprentissage orientés 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
« Mener et conclure un entretien de vente »

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

Freddie salue un couple de clients dans le magasin et demande poliment s'il peut leur être utile.

2.7.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage	
a1.ep5a	Ils communiquent aussi bien oralement que par écrit de façon convaincante 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 formules de politesse adaptées à chaque canal de communication. (a1.ep5a)
	Ils différencient les noms, les verbes, les adjectifs, les pronoms et les particules. (a1.ep5a)

Objectifs évaluateurs : Aptitudes

	Ils utilisent les différentes techniques de présentation de manière ciblée. (a1.ep5a)

Objectifs évaluateurs : Compétences linguistiques

a1.ep5a	Ils communiquent aussi bien oralement que par écrit de façon convaincante dans la langue nationale locale. (C3)
	Ils utilisent le vocabulaire relatif au “portrait” en fonction de la situation.
	Ils utilisent des techniques de description ciblées.
	Ils appliquent correctement les exigences formelles de la présentation orale.
	Ils déterminent les contenus pertinents à partir d’une source textuelle.
	Ils appliquent correctement les exigences formelles du résumé, à l’oral et à l’écrit.
	Ils utilisent les cinq parties d’un discours à l’oral et à l’écrit dans un contexte pratique.
	Ils appliquent correctement les exigences formelles d’un raisonnement par écrit. (a1.ep5a) (a2.ep3b)
	Ils utilisent le vocabulaire de base du « storytelling ». (a2.ep3c)
	Ils étendent le vocabulaire de base du « storytelling ». (a2.ep3c)
	Ils utilisent les formes d’interrogation correctes dans la langue nationale locale. (a3.ep1b)

2.7.3 Médias d’apprentissage

L’organe responsable met à la disposition des enseignants et enseignantes des médias d’apprentissage orientés 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

L'apprenti Jonas Keller travaille dans un Garden centre « Point vert SA ». Il salue une cliente qu'il ne connaît pas et se rend rapidement compte qu'elle ne parle pas le français. Il passe immédiatement à la langue de cette dernière, la salue et lui demande en quoi il peut lui être utile. Il s'avère que Madame Gordon cherche des pots en céramique pour sa terrasse. Point Vert SA n'en n'a pas en stock. La cliente laisse son numéro de téléphone portable à Jonas et lui demande de lui envoyer un message dans sa langue lorsque les pots seront arrivés.

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 B1 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	
	Ils formulent une phrase affirmative dans une langue étrangère. (a1.ep5b)
	Ils formulent différents types de questions dans une langue étrangère. (a1.ep5b)
	Ils traduisent des calculs liés à leur profession dans une langue étrangère. (a1.ep5b)
	Ils élaborent le vocabulaire de base du « storytelling ». (a2.ep3c)
	Ils utilisent correctement le vocabulaire des langues étrangères relatif aux nombres à l'écrit et à l'oral. (a2.ep3b)

Objectifs évaluateurs : Aptitudes
-

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques	
a1.ep5b	Ils communiquent aussi bien oralement que par écrit dans une langue étrangère (niveau B1 CECR). (C3) *
	Ils utilisent la grammaire correcte pour décrire à l'oral et à l'écrit.
	Ils se présentent de manière orale ou écrite, en fonction du destinataire, de la situation et des objectifs visés.
	Ils utilisent correctement le vocabulaire, tant à l'oral qu'à l'écrit, pour une première interaction avec les clients en fonction des contenus. (a1.ep1a)
	Ils intègrent le storytelling dans leur entretien de vente en fonction du client et de la situation. (a1.ep4a)

2.8.3 Médias d'apprentissage

L'organe responsable met à la disposition des enseignants et enseignantes des médias d'apprentissage orientés 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'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 fixées 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 opérationnelle	Situation de travail (selon le profil d'activités)
b.1	**Mettre en œuvre les tâches du processus de gestion de marchandises**

Les gestionnaires du commerce de détail collaborent dans les processus de travail de leur entreprise. Ils organisent leur travail de façon active, font preuve de détermination et de responsabilité personnelle. Ils vérifient l'exécution de leur travail et apportent leurs propres idées en ne perdant pas de vue les processus de travail complexes. Ils prennent leurs décisions judicieusement selon le contexte, fixent correctement les priorités en tenant compte des possibles conséquences dans le processus global de travail. De cette manière, ils tiennent compte des aspects de sécurité au travail, de protection de la santé, de durabilité et d'écologie.

Les gestionnaires du commerce de détail identifient leurs tâches dans le processus de gestion de marchandises et les exécutent avec professionnalisme. 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.

Ils accompagnent le processus de commande de marchandise et s'occupe du réassortiment. Ils utilisent les ressources de façon responsable et durable. Ils analysent régulièrement leur point de vente quant au traitement respectueux des ressources. Ils travaillent de façon propre et ordonnée et respectent les directives en matière de sécurité au travail, 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 gestionnaires 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 gèrent les entrepôts et les transferts de stocks et sont responsables de l'inventaire. À ce titre, ils respectent les aspects économiques et écologiques. Ils identifient les disponibilités des articles à l'aide des systèmes informatiques.

Lors de la distribution des marchandises, ils 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 (POS – Point of sale), ils fixent correctement les priorités.

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

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

Les gestionnaires du commerce de détail présentent la marchandise, resp. la prestation de service ainsi que les actions/promotions orientées clients selon les directives. Ils assurent également la disponibilité des produits. Si nécessaire, ils reconditionnent la marchandise au point de vente (POS). À cet effet, ils se basent sur les directives de merchandising visuel de leur entreprise.

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.

Dans le cadre professionnel, ils assurent la protection des marchandises de leur 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 : Avoir une vue d'ensemble des voies commerciales et des chaînes de livraison	**b.1**	**25**
CA 2 : Expliquer les processus de gestion des marchandises et ceux de l'entreprise	**b.1**	**15**
CA 3 : Placer les produits et prestations de manière sûre et réussie	**b.2**	**40**

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

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

3.3.1 Activité typique

Activité typique 1 :

Laura, qui travaille dans un magasin de sport, est en pleine discussion avec un client régulier qui remet en question les sources d'approvisionnement de son magasin. Elle lui explique pourquoi son entreprise achète ses marchandises auprès d'un grossiste et non directement auprès du fournisseur via de la vente directe.

Activité typique 2 :

Régis travaille dans une épicerie familiale. Il réfléchit actuellement à un projet pour son formateur dans le domaine de l'approvisionnement. Il aimerait trouver différentes formes de collaboration avec les fournisseurs. À l'aide d'un exemple concret, il démontre qu'une éventuelle fusion permettrait une optimisation de l'approvisionnement.

3.3.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage	
b1.ep1a	Ils expliquent les sources d'approvisionnement courantes et les voies commerciales correspondantes. (C2)

b1.ep10b	Ils expliquent les formes de collaboration efficaces pour la réception et la sortie de marchandises. (C2)

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 sources d'approvisionnement courantes et les voies commerciales correspondantes. (C2)
	Ils expliquent le lien entre les secteurs économiques et les tâches de la chaîne commerciale.
	Ils expliquent les notions de chaîne commerciale et de fonctions commerciales.
	Ils citent les principales tâches du commerce.
	Ils expliquent différents indicateurs de gestion des stocks.
b1.ep10b	Ils expliquent les formes de collaboration efficaces pour la réception et la sortie de marchandises. (C2)
	Ils décrivent les tâches importantes pour la collaboration, de la préparation de l'approvisionnement à la vente en passant par les sources d'approvisionnement.
	Ils calculent les coûts de stockage et l'augmentation de l'efficacité.
	Ils élaborent des scénarios pour la gestion des stocks.

Objectifs évaluateurs : Aptitudes

	Ils calculent les stocks minimum, maximum et à signaler. (b1.ep1a)

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 compétences opérationnelles. Les unités ci-après sont disponibles dans ce champ d'apprentissage :

Élément opérationnel

« b1 : Mettre en œuvre les tâches du processus de gestion de marchandises »

Module de connaissances
« Avoir une vue d'ensemble des voies commerciales et des chaînes de livraison »

3.4 Champ d'apprentissage 2 : Expliquer les processus de gestion des marchandises et ceux de l'entreprise

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

3.4.1 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.

Activité typique 3 :

Anne-Françoise se voit confier un nouveau mandat par son supérieur hiérarchique, mais elle se demande si elle est suffisamment protégée. Par précaution, elle vérifie dans les directives de son entreprise si elle peut effectuer cette tâche sans s'exposer à un danger. Elle constate que son supérieur a pensé à tout et qu'elle peut effectuer le travail exactement comme il le lui a demandé.

3.4.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage	
b1.ep1b	Ils expliquent les étapes de travail de la réception des marchandises. (C2)
b1.ep1c	Ils appliquent la procédure usuelle en cas de livraison de marchandises endommagées ou incorrectes. (C3)
b1.ep2a	Ils expliquent les étapes de travail de l'étiquetage des marchandises. (C2)
b1.ep2b	Ils expliquent les dispositions légales relatives au tri des marchandises entrantes. (C2)
b1.ep8a	Ils expliquent les étapes de travail des sorties de marchandises. (C2)

b1.ep10a	Ils expliquent les processus de travail et les interfaces typiques d'une entreprise. (C2)
b1.ep12b	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.ep1b	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.ep2b	Ils expliquent les dispositions légales relatives au tri des marchandises entrantes. (C2)
b1.ep8a	Ils expliquent les étapes de travail des sorties de marchandises. (C2)
b1.ep10a	Ils expliquent les processus de travail et les interfaces typiques d'une entreprise. (C2)
	Ils décrivent les différentes activités à réaliser lors de livraison défectueuse ou erronée de marchandises. (b1.ep1c)

Objectifs évaluateurs : Aptitudes

b1.ep1c	Ils appliquent la procédure usuelle en cas de livraison de marchandises endommagées ou incorrectes. (C3)
	Ils formulent et décrivent les bases légales en cas de marchandises endommagées ou incorrectes.
b1.ep12b	Ils appliquent les mesures de sécurité au travail et de protection de la santé à respecter dans le processus de travail. (C3)
	Ils reconnaissent et identifient les risques d'accident sur leur lieu de travail.
	Ils appliquent le concept de sécurité de l'entreprise en fonction de la situation.
	Ils utilisent les termes techniques corrects (par exemple ceux issus de la législation).

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 compétences opérationnelles. Les unités ci-après sont disponibles dans ce champ d'apprentissage :

Élément opérationnel
« b1 : Mettre en œuvre les tâches du processus de gestion de marchandises »

Module de connaissances
« Expliquer les processus de gestion des marchandises et les processus de l'entreprise »

3.5 Champ d'apprentissage 3 : Placer les produits et prestations de manière sûre et réussie

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

3.5.1 Activité typique

Activité typique 1 :

Lorena travaille dans un magasin spécialisé pour les petits animaux et s'occupe actuellement du placement de la nouvelle ligne de produits d'alimentation saine pour chiens de grande taille. Afin de stimuler les ventes, elle prévoit d'utiliser l'espace promotionnel du magasin comme placement secondaire, en complément des blocs formés dans le rayon même. Grâce à l'utilisation ciblée du merchandising visuel, qui englobe toutes les mesures de présentation créative des produits, le magasin réalise un chiffre d'affaires très important dans ce domaine.

Activité typique 2 :

Vivienne travaille dans une bijouterie où elle est actuellement occupée à concevoir la vitrine, véritable carte de visite de la boutique. Grâce à l'entrée accueillante du magasin, aux présentoirs joliment parés et aux conseils pertinents du personnel, les clients apprécient passer du temps dans ce magasin spécialisé et bien entretenu. Vivienne respecte l'ordonnance sur l'indication des prix (OIP) pour s'assurer que les prix en vitrine sont correctement affichés.

Activité typique 3 :

Dans le magasin de sport de l'entreprise Créchard, Fabrice est occupé à exposer les nouvelles planches de surf, présentées au moyen d'un film montrant l'Atlantique houleux en Normandie. En tant que sportif qui passe régulièrement des vacances actives en France, le jeune gestionnaire du commerce de détail parvient à transmettre à ses clients un sentiment de liberté et d'immersion dans la nature sauvage. Afin de réduire considérablement les pertes de chiffre d'affaires que son magasin pourrait subir à la suite de vol, il applique les instructions de l'entreprise relatives au vol à l'étalage.

3.5.2 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. (C3)
b2.ep2a	Ils appliquent les mesures relatives aux ventes promotionnelles. (C3)
b2.ep3a	Ils appliquent les bases légales relatives à l'étiquetage des produits, des prestations et des prix. (C3)
b2.ep4a	Ils expliquent avec quels supports médias et techniques une expérience émotionnelle peut être créée à l'intention du client. (C2)
b2.ep5a	Ils expliquent les mesures de prévention courantes contre le vol. (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.ep4a	Ils expliquent avec quels supports médias et techniques une expérience émotionnelle peut être créée à l'intention du client. (C2)
b2.ep5a	Ils expliquent les mesures de prévention courantes contre le vol. (C2)
	Ils expliquent les principes de présentation des marchandises. (b2.ep1a)

Objectifs évaluateurs : Aptitudes	
b2.ep1a	Ils appliquent les bases du placement des produits et des prestations. (C3)
	Ils planifient les présentations de produits à l'aide d'instructions basées sur les cinq sens des clients.
	Ils réalisent des présentations de produits attrayantes avec les moyens auxiliaires nécessaires.
b2.ep2a	Ils appliquent les mesures relatives aux ventes promotionnelles. (C3)

b2.ep3a	Ils appliquent les bases légales relatives à l'étiquetage des produits, des prestations et des prix. (C3)

Objectifs évaluateurs : Compétences linguistiques

-

3.5.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel
« b2 : Présenter les produits et prestations pour le commerce de détail en répondant aux besoins des clients »

Module de connaissances
« Placer les produits et prestations de manière sûre et réussie »

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 fixées 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, 45 min)

_ Critical Incidents (15 min)
_ Mini Cases (15 min)
_ Simulations pratiques (15 min)

Interconnexion
Structure interdisciplinaire
(écrit ou oral, pendant la 1ère année d'apprentissage)

_ Tâche pratique (foyer sur CO b2)

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

4.1 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

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

Les gestionnaires 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**	**50**
CA 2 : Tenir compte des aspects écologiques	**c.1**	**30**

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

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

4.3.1 Activité typique

Lynn vient de commencer son apprentissage de gestionnaire 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, Lynn décide de se documenter sur les différents types d'élevage sur Internet. Elle tombe à plusieurs reprises sur des contenus qui lui semblent adéquats. Lynn 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 détaillés. (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 scientifique des sources. (c1.ep2a)
	Ils distinguent les différents types d'arguments de vente. (c1.ep3a)

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.
	Ils utilisent l'intelligence artificielle de manière responsable, réfléchie et ciblée pour soutenir leur apprentissage et leurs actions.

c1.ep2a	Ils évaluent la qualité de leurs résultats de recherche. (C4)
	Ils appliquent des méthodes appropriées pour garantir la qualité scientifique des sources.
c1.ep3a	A partir des résultats de leurs recherches, ils formulent des arguments de vente détaillés. (C3)

Objectifs évaluateurs : Compétences linguistiques
Ils appliquent l'argumentaire pour des produits et des prestations à l'aide d'exemples. (c1.ep3a)

4.3.3 Médias d'apprentissage

L'organe responsable met à la disposition des enseignants et enseignantes des médias d'apprentissage orientés 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

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

4.4.1 Activité typique

Andres a fait de son hobby son métier et termine son apprentissage de gestionnaire 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 formateur d'Andres lui confie la tâche de vérifier l'existence de cette opinion dominante. Andres 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 le cycle de vie d'un produit du point de vue de la durabilité, depuis l'extraction des matières premières jusqu'à l'utilisation du produit.
c1.ep5b	Ils expliquent comment les produits de diverses catégories doivent être éliminés ou recyclés. (C2)
	Ils énumèrent les différentes options d'élimination des déchets et les principales bases légales.

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 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'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 fixées 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, 45 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 opérationnelle	Situation de travail (selon le profil d'activité)
d.2	**Organiser la collaboration avec différentes équipes du commerce de détail**

Vis-à-vis de leurs collègues, les gestionnaires 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 gestionnaires 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**

Les gestionnaires du commerce de détail sont ouverts aux changements de l'environnement professionnel. Ils sont curieux et se renseignent sur la situation initiale, les raisons du changement et les objectifs que l'on veut atteindre. Ils réfléchissent à la façon de contribuer aux objectifs. En cas de questions, ils les posent activement à leur supérieur hiérarchique. Ils sont conscients des conséquences des changements sur leur travail et en tiennent compte, tout en adoptant un comportement constructif et orienté solutions, même en cas d'incertitude.

Ils conçoivent leur développement professionnel de façon ciblée et engagée. Ils documentent et analysent régulièrement leur travail et fixent des objectifs réalistes pour leurs prochaines étapes de développement. Pour ce faire, ils demandent régulièrement un feedback à leur formateur, acceptent les critiques et les appliquent. Ils intègrent activement les techniques d'apprentissage. Ils sont intéressés aux possibilités de développement dans leur domaine professionnel et se tiennent au courant à ce sujet.

Les gestionnaires du commerce de détail expliquent l'organisation, les objectifs principaux et la position du marché de leur entreprise à l'aide d'exemples. Ils évoluent au quotidien en fonction des conditions cadres de leur entreprise.

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

Champs d'apprentissage	Référence à la CO	Nombre de périodes d'enseignement
CA 1 : Agir de manière compétente dans le contexte professionnel	**d.2**	**50**
CA 2 : Réfléchir à son développement professionnel et le faire progresser de manière indépendante	**d.3**	**30**
EILN 3 : Communiquer dans la langue nationale de la région	**d.2**	**20**
EILE 4 : Communiquer dans une langue étrangère	**d.2**	**20**

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

50 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 :

Endrit est apprenti dans un magasin de confection homme. Son patron souhaite concevoir un site internet avec une boutique en ligne et devenir également actif sur les réseaux sociaux. Sachant qu'Endrit a beaucoup de connaissances dans le domaine du numérique, il lui demande de créer un concept qu'il devra lui présenter un mois plus tard. Endrit est censé élaborer ce projet avec son collègue apprenti Alex et Madame Schulze, vendeuse auxiliaire. Il sait que ce ne sera pas une tâche aisée car Alex est de nature réservée et Madame Schulz est une personne très affirmée.

Activité typique 2 :

Alena est apprentie chez le concessionnaire automobile « Riedmeyer GmbH ». Elle travaille actuellement sur le site de Bâle St. Johann. Elle connaît déjà très bien les différentes pièces détachées et accessoires automobiles ainsi que le système de commande. Le directeur du site, M. Krause, lui a demandé hier soir de bien vouloir changer de site et de travailler pour un mois au Bruderholz en raison de l'absence inopinée d'un collaborateur. Alena se réjouit de ce changement. Pour mieux intégrer sa nouvelle place de travail, elle a consulté l'organigramme sur la page d'accueil et a très vite trouvé ses marques grâce aux structures presque identiques.

De plus, elle a pu s'imprégner des lignes directrices de l'entreprise Riedmeyer GmbH qu'elle ne connaissait pas auparavant. Elle est maintenant bien préparée et se réjouit de travailler dans un nouvel environnement.

Activité typique 3 :

Antonio est apprenti dans le magasin de skate « K3 », qui a des filiales dans toute la Suisse. Le siège principal est à Lausanne. Mme Chambovey, responsable du service après-vente à Lausanne, n'est pas satisfaite et a adressé une réclamation auprès du directeur de la succursale d'Antonio. Il est question d'un retour imminent de skateboards défectueux.
On demande à Antonio de clarifier la situation rapidement et de négocier la suite de la procédure. Antonio comprend bien la colère de Mme Chambovey et veut la renseigner sur le problème rencontré.
Il recherche les données relatives aux derniers skateboards qui ont fait l'objet d'une réclamation et se prépare pour l'entretien. Comme Mme Chambovey ne parle pas le français, il recherche et prend note les termes qui pourraient faciliter la conversation téléphonique.

5.3.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage	
d2.ep1a	Ils expliquent la gestion et l'organisation de leur entreprise. (C2)
d2.ep2a	Ils utilisent efficacement les outils courants pour la collaboration digitale. (C3)
d2.ep3a	Ils justifient de façon convaincante leur avis oralement et par écrit, aussi dans une langue étrangère (niveau B1 CECR). (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)

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	Ils expliquent la gestion et l'organisation de leur entreprise. (C2)
	Ils décrivent les styles de management de base, ainsi que les tâches et les instruments de gestion les plus importants.
	Ils expliquent l'organisation d'une entreprise (structure et processus).
	Ils distinguent la stratégie de l'entreprise et sa charte.

	Ils expliquent les notions de mission, de vision et de valeurs.
	Ils expliquent les différences entre les objectifs à court, moyen et long terme d'une entreprise.
	Ils décrivent les parties prenantes et les sphères environnementales typiques d'une entreprise à l'aide d'exemples.
	Ils expliquent l'influence de certains groupes d'intérêt et sphères environnementales sur l'activité commerciale d'une entreprise.
	Ils définissent les formes de coopération possibles avec d'autres entreprises.
	Ils déterminent leurs propres compétences qu'ils souhaitent mettre à profit au sein de leur équipe. (d2.ep4a)
	Ils expliquent les techniques de communication telles que l'écoute active, les messages en « je » ou le changement de point de vue. (d2ep5a)

Objectifs évaluateurs : Aptitudes

d2.ep4a	Ils amènent de façon profitable leurs compétences dans les différentes équipes. (C3)
d2.ep2a	Ils utilisent efficacement les outils courants pour la collaboration digitale. (C3)
	Ils déduisent des informations pertinentes sur les structures décisionnelles à partir des structures d'organisation et de gestion. (d2.ep1a)

Objectifs évaluateurs : Compétences linguistiques

d2.ep3a	Ils justifient de façon convaincante leur avis oralement et par écrit, aussi dans une langue étrangère (niveau B1CECR). (C3) *
	Ils présentent leurs idées et leurs opinions de manière convaincante lors de discussions avec des collègues de l'équipe, également dans une langue étrangère.
	Ils utilisent le vocabulaire approprié pour exprimer des opinions dans la langue étrangère.
	Ils utilisent des techniques d'entretien, également dans une langue étrangère, afin de convaincre les autres.
	Ils formulent leur propre opinion dans un e-mail également dans une langue étrangère.

	Ils rédigent correctement un e-mail interne et des messages dans les outils numériques de l'entreprise, y compris dans une langue étrangère. (d2.ep2a)
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 utilisent des techniques de communication appropriées pour aborder les situations difficiles au sein de l'équipe.
	Ils utilisent des techniques de communication pour aider à clarifier les problèmes.

5.3.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel
« d2 : Organiser la collaboration avec différentes équipes »

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

5.4 Champ d'apprentissage 2 : Réfléchir à son développement professionnel et le faire progresser de manière indépendante

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

5.4.1 Activité typique

Activité typique 1 :

Apprenti dans l'entreprise « SPORT PROFI », Tobi a passé son entretien de bilan mensuel la semaine dernière. Son formateur n'est pas satisfait de ses résultats en culture générale et dans le domaine de compétences « rapports d'entreprise ». Tobi a reçu comme mandat la recherche de nouvelles techniques d'apprentissage pour la culture générale et de les essayer.

Il est censé élaborer un plan réaliste avec des objectifs précis pour renforcer son manque de compétences dans ce domaine au cours des six prochains mois.

Activité typique 2 :

Leandro et Selina sont tous deux apprentis dans le magasin de meubles traditionnels « Wohnparadies Bern ». Depuis quelques mois, un discounter de meubles a ouvert à proximité et il n'y a plus autant de clients qu'avant. Maintenant, il est question de réaménager le magasin et d'intégrer un marché libre-service en gros. En parallèle, les clients pourront obtenir des conseils en ligne. De nombreux employés expérimentés sont désécurisés et ne veulent pas assurer ce type de service. Ils voient également d'un mauvais œil le marché libre-service en gros, ceci en raison de la perte de conseil à la clientèle ou de la qualité potentiellement inférieure des produits. Leandro et Selina veulent proposer une nouvelle solution et énumérer les opportunités que présente cette dernière.

5.4.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage	
d3.ep2a	Ils analysent leur comportement face aux changements de l'environnement professionnel et en déduisent les conséquences liées à leur comportement. (C4)
d3.ep3a	Ils expliquent les modèles de comportement courants en matière de gestion des changements dans une entreprise. (C2)
d3.ep6a	Ils prennent des mesures constructives en vue de leur développement professionnel sur la base des feedbacks reçus. (C3)
d3.ep6b	Ils utilisent diverses techniques d'apprentissage pour leur formation de base et continue. (C3)
d3.ep7a	Ils analysent leurs compétences et formulent des objectifs réalistes ainsi que des mesures en faveur de leur développement professionnel. (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	
d3.ep3a	Ils expliquent les modèles de comportement courants en matière de gestion des changements dans une entreprise. (C2)
	Ils distinguent les différents types de collaborateurs en fonction de leur réaction au changement.

	Ils présentent de manière indépendante des stratégies pour faire face au changement.
	Ils expliquent les phases d'un processus de changement.
	Ils décrivent les différentes techniques d'apprentissage (d3.ep6b)

Objectifs évaluateurs : Aptitudes

d3.ep2a	Ils analysent leur comportement face aux changements de l'environnement professionnel et en déduisent les conséquences liées à leur comportement.
d3.ep6b	Ils utilisent diverses techniques d'apprentissage pour leur formation de base et continue. (C3)
d3.ep7a	Ils analysent leurs compétences et formulent des objectifs réalistes ainsi que des mesures en faveur de leur développement professionnel. (C4)
	Ils élaborent des questions afin d'obtenir un feedback constructif.
	Ils analysent leurs compétences et en déduisent des mesures appropriées.
	Ils appliquent des méthodes de réflexion de manière ciblée.
d3.ep6a	Ils prennent des mesures constructives en vue de leur développement professionnel sur la base des feedbacks reçus. (C3)

Objectifs évaluateurs : Compétences linguistiques

-

5.4.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel
« d3 : Identifier les évolutions opérationnelles du commerce de détail et assumer de nouvelles tâches»

Module de connaissances
« Réfléchir à son développement professionnel et progresser de manière indépendante »

5.5 Enseignement intégré de la langue nationale dans le champ d'apprentissage 3 : Communiquer dans la langue nationale de la région

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

5.5.1 Activité typique

Romina suit sa formation de gestionnaire du commerce de détail chez « Young & Fresh ». Son patron, Raffael Blaser, a fondé la boutique comme jeune entrepreneur il y a des années. Depuis, il a pris de l'âge. Afin d'avoir l'avis de jeunes gens, il montre à ses apprentis la potentielle nouvelle collection pour la prochaine saison. Romina préfère la nouvelle collection de « Shirty ». L'autre apprentie, Luana, à qui cette collection ne plaît pas, plaide pour la collection de la marque reconnue « Go for pants ». Romina réfléchit aux arguments qu'elle peut utiliser pour convaincre Raffael de son choix.

5.5.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage	
d2.ep3a	Ils justifient de façon convaincante leur avis oralement et par écrit, aussi dans une langue étrangère (niveau B1 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
Ils font la distinction entre affirmation et argument. (d2.ep3a)
Ils expliquent les composants qui forment une phrase entière. (d2.ep3a)
Ils distinguent les phrases principales et les subordonnées. (d2.ep3a)
Ils formulent des structures de phrases argumentatives et font des liens entre les phrases. (d2.ep3a)
Ils construisent des arguments de manière logique. (d2.ep3a)
Ils possèdent le vocabulaire approprié pour expliquer des organigrammes. (d2.ep1a)
Ils conjuguent des verbes dans différents temps. (d2.ep3a ; d3.ep7a)

Objectifs évaluateurs : Aptitudes

-

Objectifs évaluateurs : Compétences linguistiques	
d2.ep3a	Ils justifient de façon convaincante leur avis oralement et par écrit, aussi dans une langue étrangère (niveau B1 CECR). (C3)
	Ils rédigent une prise de position simple. (d2.bs3a)
	Ils communiquent de sorte à désamorcer une situation qui risque de dégénérer. (d2.ep5a)
	Ils établissent des listes de contrôle. (d3.ep7a)

5.5.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel
« d2 : Organiser la collaboration avec différentes équipes »

5.6 Enseignement intégré de la langue étrangère dans le champ d'apprentissage 4 : Communiquer dans une langue étrangère

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

5.6.1 Activité typique

Bricoleur passionné, Hisham adore son travail au magasin de peinture "Multicolors". Pourtant, aujourd'hui, ce n'était pas son jour. Un client voulait retirer sa commande, un mélange de couleurs spéciales. Malheureusement, la teinte souhaitée n'était pas en stock et le client a réagi vivement. Il a insisté sur le fait qu'on lui avait dit à la succursale d'Yverdon qu'Hisham disposait de ce produit en stock. Grâce à son professionnalisme et à son amabilité, Hisham a pu apaiser le client. Après sa discussion avec le client, Hisham contacte la filiale d'Yverdon. Sa collègue pense qu'Hisham est trop pointilleux et que de telles situations peuvent arriver. Hisham justifie pourquoi, à l'avenir, il souhaite des indications plus précises.

5.6.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage	
d2.ep3a	Ils justifient de façon convaincante leur avis oralement et par écrit, aussi dans une langue étrangère (niveau B1 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	
	Ils utilisent le langage pour indiquer clairement qui a quelle opinion. (d2.ep3a)
	Ils citent des numéros (p. ex. des numéros de téléphone, des prix, des codes postaux, etc.). (d2.ep3a)
	Ils épèlent des noms et des mots difficiles au téléphone. (d2.ep3a)
	Ils conjuguent des verbes au présent, au prétérit et au futur. (d2.ep3a)
	Ils relient des phrases subordonnées avec des conjonctions. (d2.ep3a)
	Ils possèdent le vocabulaire pour formuler des opinions. (d2.ep3a)

Objectifs évaluateurs : Aptitudes
-

Objectifs évaluateurs : Compétences linguistiques	
d2.ep3a	Ils justifient de façon convaincante leur avis oralement et par écrit, aussi dans une langue étrangère (niveau B1 CECR). (C3) *
	Ils mettent en évidence les arguments par des exemples.

5.6.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel
« d2 : Organiser la collaboration avec différentes équipes »

5.7 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 fixées 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)

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 rôles	Le jeu de rôles 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 où les connaissances et la compréhension sont testées par écrit. Cette méthode englobe des questions fermées et des questions ouvertes (exercices sur des textes, exercices situationnels).