

Livret pour les entreprises

Gestionnaire du commerce de détail CFC

Années d'apprentissage 1, 2 & 3

Informations pour les entreprises formatrices

Livret pour les entreprises

Le plan de formation Gestionnaire du commerce de détail CFC définit les domaines de compétences opérationnelles, les compétences opérationnelles et les objectifs évaluateurs pertinents pour l'apprentissage de la profession par lieu de formation (entreprise formatrice, écoles professionnelles, cours interentreprises). Les concepts de mise en œuvre nationaux du plan de formation dans les écoles professionnelles (année d'apprentissage 1, 2 et 3) offrent de plus une vue d'ensemble plus concrète des compétences opérationnelles et des objectifs évaluateurs correspondants qui sont enseignés à l'école professionnelle et au cours de quelle année d'apprentissage, en s'appuyant sur le tableau relatif à la coopération entre les lieux de formation CFC. Afin de donner aux entreprises formatrices une orientation sur le semestre au cours duquel les écoles professionnelles transmettent quels objectifs évaluateurs dans le cadre de ces compétences opérationnelles (voir également le plan de formation à ce sujet), vous trouverez ci-dessous un tableau récapitulatif correspondant.

Explication : pour l'enseignement au sein des écoles professionnelles, les objectifs évaluateurs de l'école professionnelle définis dans le plan de formation sont regroupés de manière thématique dans ce que l'on appelle des « champs d'apprentissage ». Le tableau ci-dessous vous montre l'attribution des compétences opérationnelles aux champs d'apprentissage respectifs, ainsi que leur enseignement dans l'année et le semestre d'apprentissage correspondants. Vous pouvez également voir quels mandats pratiques sont disponibles par compétence opérationnelle et par année d'apprentissage.

Remarque : la répartition semestrielle mentionnée est indicative et ne sera pas nécessairement appliquée de cette manière dans chaque école professionnelle. Pour des informations plus précises à ce sujet, les entreprises peuvent s'entretenir avec l'école concernée.

1 Année d'apprentissage 1

Le tableau ci-dessous donne une vue d'ensemble de la correspondance entre les compétences opérationnelles, y compris les objectifs évaluateurs de l'école professionnelle, et les différents champs d'apprentissage de la 1ère année d'apprentissage, ainsi que le semestre au cours duquel ils sont enseignés. Vous pouvez également voir quels mandats pratiques sont disponibles par compétence opérationnelle et par année d'apprentissage.

DCO	Compétence opérationnelle	Champ d'apprentissage École professionnelle	Semestre 1	Semestre 2	Mandats pratiques Année d'apprentissage 1
A	a.1 Créer le premier contact avec le client du commerce de détail	EILN 3 Communiquer dans la langue nationale de la région	x		a1 Prendre en compte la demande a1 Souhaiter la bienvenue au client
		EILE 4 Communiquer dans une langue étrangère	x	x	
	a.1 Créer le premier contact avec le client du commerce de détail	1 Gérer les contacts avec le client et l'expérience d'achat	x		a1 Prendre en compte la demande a1 Souhaiter la bienvenue au client
	a.2 Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions	2 Gérer la communication verbale et non verbale	x		a2 Comprendre les besoins du client a2 Utiliser ses connaissances de la gamme
	a.2 Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions a.3 Conclure les entretiens de vente et assurer le suivi	3 Mettre en œuvre la politique de la fixation des prix et les opérations de paiement		x	a2 Comprendre les besoins du client a2 Utiliser ses connaissances de la gamme a3 Utiliser la caisse a3 Créer des expériences d'achat positives lors du processus de paiement a3 Améliorer les entretiens de vente
	a.3 Conclure les entretiens de vente et assurer le suivi	4 Mener et conclure un entretien de vente	(x)	x	a3 Utiliser la caisse a3 Créer des expériences d'achat positives lors du processus de paiement a3 Améliorer les entretiens de vente

DCO	Compétence opérationnelle	Champ d'apprentissage École professionnelle	Semestre 1	Semestre 2	Mandats pratiques Année d'apprentissage 1
B	b.1 Mettre en œuvre les tâches du processus de gestion de marchandises	1 Avoir une vue d'ensemble des voies commerciales et des chaînes de livraison	x		b1 Traiter des sorties de marchandises
		2 Expliquer les processus de gestion des marchandises et ceux de l'entreprise	x		b1 Traiter la réception des marchandises
	b.2 Présenter les produits et prestations pour le commerce de détail en étant sensible aux besoins des clients	3 Réussir et sécuriser le placement de produits et de services		x	b2 Réaliser des présentations de marchandises de manière autonome
C	c.1 S'informer sur les produits et prestations proposés dans la branche	1 Rechercher des informations sur les produits et prestations	x	(x)	c1 S'informer sur les concurrents
		2 Tenir compte des aspects écologiques		x	c1 Formuler des arguments de vente
					Autres mandats pratiques en entreprise sans rapport avec le champ d'apprentissage : c2 Proposer des services adaptés c2 Traiter et préparer les produits

DCO	Compétence opérationnelle	Champ d'apprentissage École professionnelle	Semestre 1	Semestre 2	Mandats pratiques Année d'apprentissage 1
D	d.2 Organiser la collaboration avec différentes équipes du commerce de détail	EILN 3 Communiquer dans la langue nationale de la région	x	x	d2 Accepter des mandats d2 Incarner l'esprit d'équipe
		EILE 4 Communiquer dans une langue étrangère	x	x	
		1 Agir de manière compétente dans le contexte professionnel	x	(x)	
	d.3 Identifier les évolutions opérationnelles du commerce de détail et assumer de nouvelles tâches	2 Réfléchir à son développement professionnel et le faire progresser de manière indépendante	x	x	d3 Participer activement aux entretiens de bilan et aux évaluations d3 Utiliser les techniques d'apprentissage de manière ciblée

2 Année d'apprentissage 2

Le tableau ci-dessous donne une vue d'ensemble de la correspondance entre les compétences opérationnelles, y compris les objectifs évaluateurs de l'école professionnelle, et les différents champs d'apprentissage de la 2e année d'apprentissage, ainsi que le semestre au cours duquel ils sont enseignés. Vous pouvez également voir quels mandats pratiques sont disponibles par compétence opérationnelle et par année d'apprentissage.

DCO Compétence opérationnelle		Champ d'apprentissage École professionnelle	Semestre 3	Semestre 4	Mandats pratiques Année d'apprentissage 2
A	a.2 Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions	EILN 3 Communiquer dans la langue nationale de la région	x	x	a2 Enthousiasmer les clients a3 Initier la conclusion d'un entretien de vente
	a.3 Conclure les entretiens de vente et assurer le suivi	EILE 4 Communiquer dans une langue étrangère			a3 Recommander et expliquer les instruments de fidélisation des clients
	a.4 Traiter les demandes des clients du commerce de détail sur différents canaux		x	(x)	a4 Répondre aux demandes des clients a4 Transmettre les demandes des clients
	a.2 Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions	1 Enregistrer les demandes des clients et y répondre	x		a2 Enthousiasmer les clients a4 Répondre aux demandes des clients
	a.4 Traiter les demandes des clients du commerce de détail sur différents canaux				a4 Transmettre les demandes des clients
	a.3 Conclure les entretiens de vente et assurer le suivi	2 Adopter un comportement professionnel dans l'entreprise et sur Internet			a3 Initier la conclusion d'un entretien de vente a3 Recommander et expliquer les instruments de fidélisation des clients
	a.4 Traiter les demandes des clients du commerce de détail sur différents canaux		x	x	a4 Répondre aux demandes des clients
	a.6 Communiquer avec les clients dans des situations exigeantes du commerce de détail				a4 Transmettre les demandes des clients

DCO	Compétence opérationnelle	Champ d'apprentissage École professionnelle	Semestre 3	Semestre 4	Mandats pratiques Année d'apprentissage 2
	a.3 Conclure l'entretien de vente et assurer le suivi	3 Calculer des prix		x	a3 Initier la conclusion d'un entretien de vente a3 Recommander et expliquer les instruments de fidélisation des clients
B	b.1 Mettre en œuvre les tâches du processus de gestion de marchandises selon les instructions	1 Expliquer le processus de gestion des stocks et d'inventaire	x	x	b1 Gérer les marchandises
		2 Expliquer les aspects écologiques	x	x	
	b.3 Utiliser les données et informations client clés pour l'entreprise selon les instructions	3 Maîtriser les calculs pertinents sur le plan opérationnel	x	x	b3 Saisir des données
C	c.3 Identifier les dernières évolutions dans la branche et les intégrer dans le quotidien professionnel	1 Rechercher et expliquer les connaissances et les développements de la branche	x		c3 Intégrer les développements et tendances actuels dans l'entretien de vente
		2 Effectuer une analyse de marché		x	c3 Argumenter de manière durable
D	d.1 Assurer le flux des informations du commerce de détail sur tous les canaux	EILN 3 Communiquer dans la langue nationale de la région	x	x	d1 Communiquer habilement au téléphone
		EILE 4 Communiquer dans une langue étrangère	(x)	x	d1 Recevoir des informations et les transmettre à l'écrit

DCO Compétence opérationnelle	Champ d'apprentissage École professionnelle	Semestre 3	Semestre 4	Mandats pratiques Année d'apprentissage 2
				d1 Transmettre des informations à l'oral d1 Maîtriser les situations d'urgence d1 Communiquer avec assurance et amabilité
d.1 Assurer le flux des informations du commerce de détail sur tous les canaux	1 Communiquer dans l'entreprise			d1 Communiquer habilement au téléphone
d.2 Organiser la collaboration avec différentes équipes du commerce de détail				d1 Recevoir des informations et les transmettre à l'écrit
d.3 Identifier les évolutions opérationnelles du commerce de détail et assumer de nouvelles tâches		x	x	d1 Transmettre des informations à l'oral d1 Maîtriser les situations d'urgence d1 Communiquer avec assurance et amabilité d2 Recevoir des retours d3 Définir des objectifs SMART
d.4 Organiser et coordonner ses propres tâches du commerce de détail	2 Réfléchir à son développement professionnel et l'optimiser		x	d4 Planifier les interventions et les coordonner d4 Concevoir un équilibre travail-vie privée d4 Hiérarchiser des rendez-vous et des tâches

3 Année d'apprentissage 3

Le tableau ci-dessous donne une vue d'ensemble de la correspondance entre les compétences opérationnelles, y compris les objectifs évaluateurs de l'école professionnelle, et les différents champs d'apprentissage de la 3e année d'apprentissage, ainsi que le semestre au cours duquel ils sont enseignés. Vous pouvez également voir quels mandats pratiques sont disponibles par compétence opérationnelle et par année d'apprentissage.

DCO Compétence opérationnelle		Champ d'apprentissage École professionnelle	Semestre 5	Semestre 6	Mandats pratiques Année d'apprentissage 3
A	a.5 Construire et entretenir les relations avec les clients pour le commerce de détail sur divers canaux	EILN 3 Communiquer dans la langue nationale de la région	(x)	x	a5 Être ambassadeur ou ambassadrice sur les réseaux sociaux a5 Développer et entretenir les relations avec les clients a5 Recevoir le feedback des clients
		EILE 4 Communiquer dans une langue étrangère	(x)	x	
	a.5 Construire et entretenir les relations avec les clients pour le commerce de détail sur divers canaux	1 Gérer les relations avec les clients	x		
	a.5 Construire et entretenir les relations avec les clients pour le commerce de détail sur divers canaux	2 Mener des entretiens avec des clients exigeants			a5 Être ambassadeur ou ambassadrice sur les réseaux sociaux a5 Développer et entretenir les relations avec les clients a5 Recevoir le feedback des clients
	a.6 Communiquer avec les clients dans des situations exigeantes du commerce de détail		(x)	x	a6 Résoudre des situations exigeantes lors d'entretiens avec les clients
B	b.3 Utiliser les données et informations client clés pour l'entreprise selon les instructions	EILN 3 Communiquer dans la langue nationale de la région	(x)	x	b3 Utiliser correctement les chiffres et les données
		EILE 4 Communiquer dans une langue étrangère	(x)	x	
		1 Rechercher des données pertinentes pour l'entreprise et les traiter en toute sécurité	x	x	

C					Pas de champ d'apprentissage	
D						
d.5	Tâches partielles dans son domaine de responsabilité	1 Attribuer des tâches et les commenter	x	x	d5 Formuler des retours constructifs	d5 Attribuer des ordres de travail complets
E					Autres mandats pratiques en entreprise sans rapport avec le champ d'apprentissage : <i>Domaine spécifique « Conception et réalisation d'expériences d'achat » (DCO E) :</i> e1 Mener des entretiens avec des clients exigeants e1 Traiter des réclamations e1 Traiter des réparations ou des retours e2 Créer des expériences d'achat e2 Atteindre des segments de clientèle sur les réseaux sociaux e3 Planifier et réaliser un événement pour les clients ou une vente promotionnelle	
					Pas de champ d'apprentissage	

e3 Apprendre à connaître les événements pour les clients de sa propre entreprise

F

Autres mandats pratiques en entreprise sans rapport avec le champ d'apprentissage :

Domaine spécifique « Gestion de magasins en ligne » (DCO F) :

f1 Ajouter de nouveaux articles au magasin en ligne

f1 Mettre en réseau les produits dans le magasin en ligne

f1 Se familiariser avec le magasin en ligne

f2 Analyser et comparer les habitudes de commande

f2 Analyser le comportement d'achat de la clientèle dans le magasin en ligne

f2 Analyser et répondre au feedback des clients

f2 Analyser les magasins en ligne des concurrents

f2 Gérer le stock de produit dans le magasin en ligne

f3 Garantir la visibilité du contenu du magasin

Pas de champ d'apprentissage

f3 Surveiller les processus back-end dans le magasin en ligne

f3 Vérifier la convivialité du magasin en ligne

f3 Effectuer un dépannage professionnel dans le magasin en ligne
