



## **Plan de formation**

relatif à l'ordonnance du SEFRI du 18 mai 2021 sur la formation professionnelle initiale de

## **Gestionnaire du commerce de détail avec certificat fédéral de capacité (CFC)**

du 18 mai 2021

**N° de la profession 71900**

## Table des matières

<b>1. Introduction</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Bases de la pédagogie professionnelle</b> .....	<b>4</b>
2.1. Introduction à l'orientation vers les compétences opérationnelles .....	4
2.2. Tableau récapitulatif des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle.....	5
2.3. Niveaux taxonomiques pour les objectifs évaluateurs (selon Bloom) .....	5
2.4. Collaboration entre les lieux de formation .....	6
<b>3. Profil de qualification</b> .....	<b>7</b>
3.1. Profil de la profession .....	7
3.2. Vue d'ensemble des compétences opérationnelles .....	9
3.3. Niveau d'exigences de la profession .....	11
<b>4. Domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs par lieu de formation</b> .....	<b>12</b>
Domaine de compétences opérationnelles a : Gestion des relations avec les clients.....	12
Domaine de compétences opérationnelles b: Gestion et présentation des produits et prestations .....	19
Domaine de compétences opérationnelles c: Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations.....	23
Domaine de compétences opérationnelles d: Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche .....	27
Domaine de compétences opérationnelles e: Conception et réalisation d'expériences d'achat .....	32
Domaine de compétences opérationnelles f: Gestion de magasins en ligne.....	35
<b>Élaboration</b> .....	<b>39</b>
<b>Annexe 1 : Liste des instruments servant à garantir et à mettre en œuvre la formation professionnelle initiale et à en promouvoir la qualité</b> .....	<b>40</b>
<b>Annexe 2 : Mesures d'accompagnement en matière de sécurité au travail et de protection de la santé (Etat : août 2020)</b> .....	<b>41</b>

## Liste des abréviations

<b>AFP</b>	Attestation fédérale de formation professionnelle
<b>CFC</b>	Certificat fédéral de capacité
<b>CI</b>	Cours interentreprises
<b>CSFO</b>	Centre suisse de services Formation professionnelle   orientation professionnelle, universitaire et de carrière
<b>CSFP</b>	Conférence suisse des offices de la formation professionnelle
<b>LFPPr</b>	Loi fédérale sur la formation professionnelle, 2004
<b>OFPr</b>	Ordonnance sur la formation professionnelle, 2004
<b>Orfo</b>	Ordonnance sur la formation professionnelle initiale (ordonnance sur la formation)
<b>Ortra</b>	Organisation du monde du travail (association professionnelle)
<b>SECO</b>	Secrétariat d'État à l'économie
<b>SEFRI</b>	Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation
<b>Suva</b>	Caisse nationale suisse d'assurance en cas d'accidents

# 1. Introduction

En tant qu'instrument servant à promouvoir la qualité <sup>1</sup> de la formation professionnelle initiale de gestionnaire du commerce de détail sanctionnée par un certificat fédéral de capacité (CFC), le plan de formation décrit les compétences opérationnelles que les personnes doivent avoir acquises à la fin de leur formation. Dans le même temps, il sert de base aux responsables de la formation professionnelle dans les entreprises formatrices, les écoles professionnelles et les cours interentreprises pour la planification et l'organisation de la formation.

Le plan de formation est aussi un guide auquel les personnes en formation peuvent se reporter.

---

<sup>1</sup> voir art. 12, al. 1, let. c, de l'ordonnance du 19 novembre 2003 sur la formation professionnelle (OFPr) et l'art. 10 de l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale de Gestionnaire du commerce de détail avec certificat fédéral de capacité (CFC).

## 2. Bases de la pédagogie professionnelle

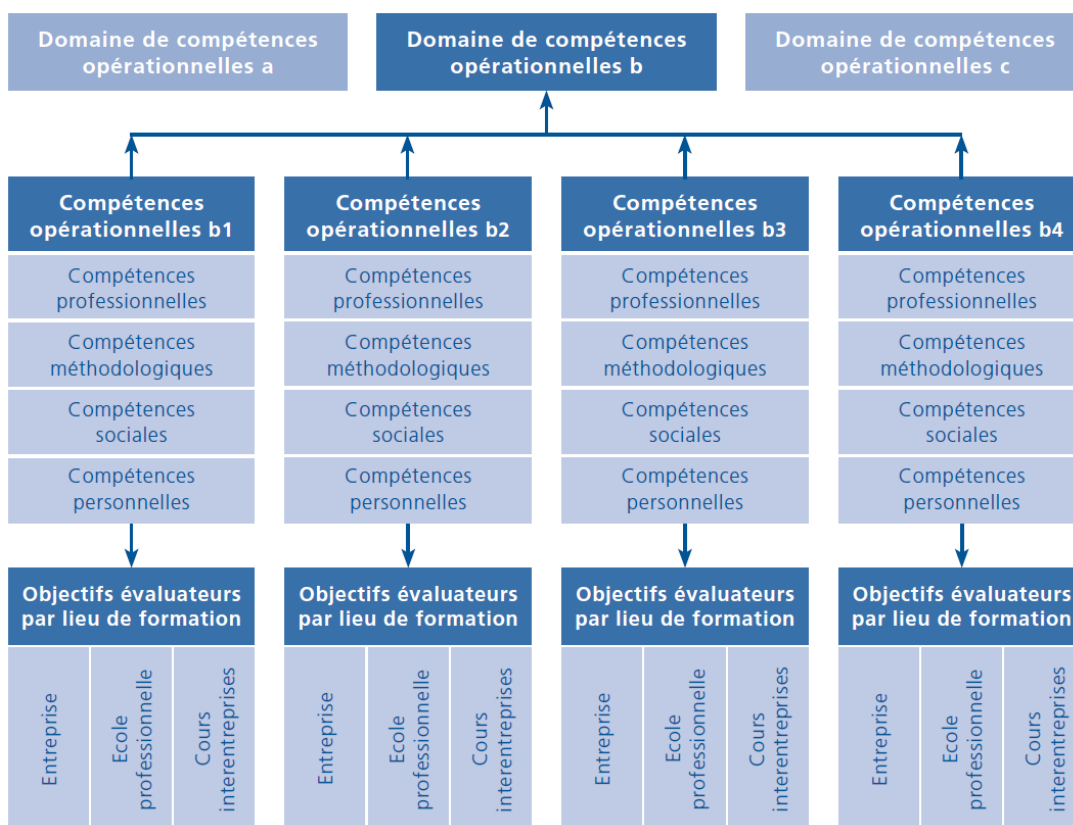
### 2.1er Introduction à l'orientation vers les compétences opérationnelles

Le présent plan de formation constitue la base en matière de pédagogie professionnelle pour la formation professionnelle initiale de Gestionnaire du commerce de détail.

Le but de la formation professionnelle initiale est l'acquisition de compétences permettant de gérer des situations professionnelles courantes. Pour ce faire, les personnes en formation développent les compétences opérationnelles décrites dans ce plan de formation tout au long de leur apprentissage. Ces compétences ont valeur d'exigences minimales pour la formation. Elles délimitent ce qui peut être évalué lors des procédures de qualification.

Le plan de formation précise les compétences opérationnelles à acquérir. Ces compétences sont présentées sous la forme de domaines de compétences opérationnelles, de compétences opérationnelles et d'objectifs évaluateurs.

*Représentation schématique des domaines de compétences opérationnelles, des compétences opérationnelles et des objectifs évaluateurs par lieu de formation*



La profession de Gestionnaire du commerce de détail comprend **six domaines de compétences opérationnelles**. Ces domaines définissent et justifient les champs d'action de la profession tout en les délimitant les uns par rapport aux autres.

Exemple: Création de relations clients

Chaque domaine de compétences opérationnelles comprend un nombre défini de **compétences opérationnelles**. Le domaine de compétences opérationnelles a « Création de relations clients » regroupe ainsi six compétences opérationnelles correspondant à des situations professionnelles typiques. Y est décrit le comportement que l'on peut attendre des personnes en formation dans cette situation. Chaque compétence opérationnelle recouvre quatre dimensions : les compétences professionnelles, les compétences méthodologiques, les compétences personnelles et les compétences sociales (voir chap. 2.2). Ces quatre dimensions sont intégrées aux objectifs évaluateurs.

Les compétences opérationnelles sont traduites en **objectifs évaluateurs par lieu de formation**, garantissant ainsi la contribution de l'entreprise formatrice, de l'école professionnelle et des cours interentreprises à l'acquisition des différentes compétences opérationnelles. Ces objectifs sont reliés entre eux de manière cohérente afin d'instaurer une collaboration effective entre les lieux de formation (voir chap. 2.4).

## 2.2e Tableau récapitulatif des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle

Les compétences opérationnelles comprennent des compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles. Pour que les gestionnaires du commerce de détail aient d'excellents débouchés sur le marché du travail, il faut qu'ils acquièrent l'ensemble de ces compétences tout au long de leur formation professionnelle initiale sur les trois lieux de formation, c'est-à-dire aussi bien au sein de l'entreprise formatrice qu'à l'école professionnelle ou dans le cadre des cours interentreprises. Le tableau ci-après présente le contenu des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle et les interactions entre ces quatre dimensions.

### Compétence opérationnelle



## 2.3e Niveaux taxonomiques pour les objectifs évaluateurs (selon Bloom)

Chaque objectif évaluateur est évalué à l'aune d'un niveau taxonomique (6 niveaux de complexité: C1 à C6). Ces niveaux traduisent la complexité des objectifs évaluateurs. Ils sont définis comme suit:

Niveau	Opération	Description
C1	Savoir	Les gestionnaires du commerce de détail restituent des informations mémorisées et s'y réfèrent dans des situations similaires. <i>C1-Les objectifs évaluateurs ne sont pas intégrés dans le plan de formation.</i>
C2	Comprendre	Les gestionnaires du commerce de détail expliquent ou décrivent les informations mémorisées avec leurs propres mots. <i>Exemple : Ils décrivent, sous une forme adaptée aux clients, les relations économiques ainsi que les bases de la durabilité.</i>
C3	Appliquer	Les gestionnaires du commerce de détail mettent en pratique les technologies/aptitudes acquises dans des situations nouvelles. <i>Exemple : Ils calculent les taux TVA, changements des prix et cours de change.</i>

<b>C4</b>	<b>Analyser</b>	Les gestionnaires du commerce de détail analysent une situation complexe : ils la décomposent en éléments distincts, relèvent les rapports entre ces éléments et identifient les caractéristiques structurelles. <i>Exemple : Ils analysent les besoins des clients par le biais des mesures de communication effectives et adaptées au canal.</i>
<b>C5</b>	<b>Synthétiser</b>	Les gestionnaires du commerce de détail combinent les différents éléments d'une situation et les assemblent en un tout. <i>Exemple : Ils présentent de façon convaincante l'offre de produits et prestations adaptés aux besoins des clients.</i>
<b>C6</b>	<b>Évaluer</b>	Les gestionnaires du commerce de détail évaluent une situation plus ou moins complexe en fonction de critères donnés. <i>C6-Les objectifs évaluateurs ne sont pas intégrés dans le plan de formation.</i>

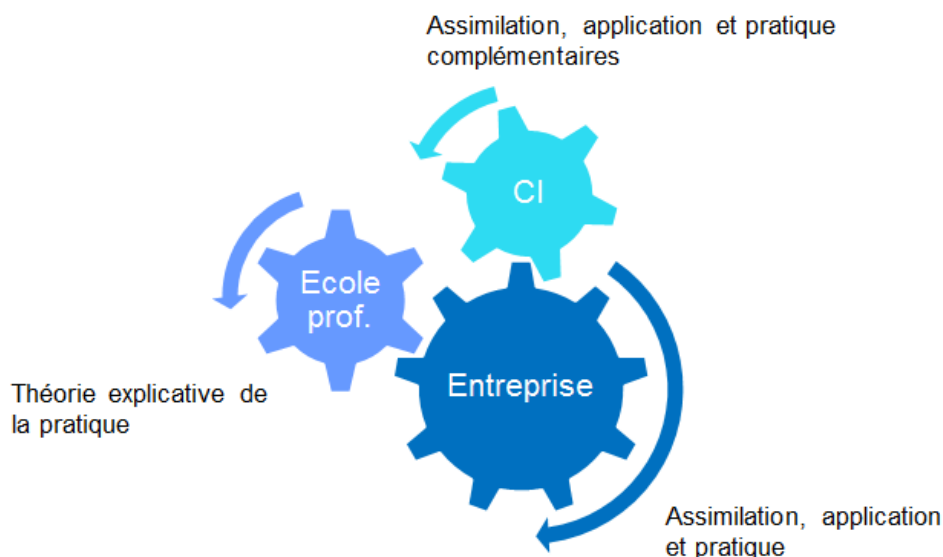
## 2.4e Collaboration entre les lieux de formation

La coordination et la coopération entre les lieux de formation (concernant les contenus, les méthodes de travail, la planification, les usages de la profession) sont deux gages de réussite essentiels pour la formation professionnelle initiale. Les personnes en formation ont besoin d'être soutenues pendant toute la durée de leur apprentissage afin de parvenir à faire le lien entre la théorie et la pratique. D'où l'importance de la collaboration entre les lieux de formation et de la responsabilité qui incombe aux trois lieux de formation dans la transmission des compétences opérationnelles. Chaque lieu de formation participe à cette tâche commune en tenant compte de la contribution des autres lieux de formation. Ce principe de collaboration permet à chaque lieu de formation de faire en permanence le point sur sa propre contribution et de l'optimiser en conséquence. C'est là un moyen d'améliorer la qualité de la formation professionnelle initiale.

Le rôle de chaque lieu de formation peut être résumé comme suit:

- **Entreprise formatrice:** dans le système dual, la formation à la pratique professionnelle a lieu dans l'entreprise formatrice, au sein d'un réseau d'entreprises formatrices, dans une école de métiers ou de commerce, ou dans toute autre institution reconnue compétente en la matière et permettant aux personnes en formation d'acquérir les aptitudes pratiques liées à la profession choisie.
- **École professionnelle:** elle dispense la formation scolaire, qui comprend l'enseignement des connaissances professionnelles, de la culture générale et de l'éducation physique.
- **Cours interentreprises:** ils visent l'acquisition d'aptitudes de base et complètent la formation à la pratique professionnelle et la formation scolaire lorsque cela s'avère nécessaire dans la profession choisie.

Les interactions entre les lieux de formation peuvent être représentées comme suit:



La mise en place d'une coopération réussie entre les lieux de formation repose sur les instruments servant à promouvoir la qualité de la formation professionnelle initiale (voir annexe).

### **3. Profil de qualification**

Le profil de qualification décrit le profil professionnel ainsi que les compétences opérationnelles à acquérir et le niveau d'exigences de la profession. Il indique les qualifications que les gestionnaires du commerce de détail doivent posséder pour pouvoir exercer la profession de manière compétente et conformément au niveau requis.

En plus de décrire les compétences opérationnelles, le profil de qualification sert de base pour l'élaboration de la procédure de qualification. Il permet en outre la classification du diplôme de la formation professionnelle correspondant dans le cadre national des certifications de la Suisse (CNC formation professionnelle) et l'élaboration du supplément descriptif du certificat.

#### **3.1. Profil de la profession**

Les gestionnaires du commerce de détail avec CFC conseillent, soutiennent et servent la clientèle dans la langue nationale locale ou dans une langue étrangère (niveau B1 conformément au Cadre européen commun de référence CECR) en utilisant les divers canaux de communication. Ils mènent des entretiens de conseil et de vente dans la langue nationale locale avec des clients exigeants, organisent des expériences d'achat relatives à leur offre ou gèrent des magasins en ligne. De plus, ils travaillent dans les processus d'entreprise et de gestion de marchandises.

#### **Domaine d'activité**

Les gestionnaires du commerce de détail travaillent dans des entreprises de tailles différentes et actives dans des secteurs d'activités les plus divers. Leur lieu d'intervention varie entre le magasin (vente stationnaire / physiquement ou en ligne) et le bureau ou l'entrepôt pour la gestion des processus d'entreprise et de gestion de marchandises.

#### **Principales compétences opérationnelles**

Les gestionnaires du commerce de détail sont actifs dans les domaines suivants. Ils ...

- créent des contacts et des relations avec la clientèle sur divers canaux,
- mènent des entretiens de vente avec les clients dans la langue nationale locale et dans une langue étrangère,
- mènent des entretiens exigeants de vente et de conseil dans la langue nationale locale,
- analysent les besoins du client et présentent des solutions,
- travaillent dans les processus d'entreprise et de gestion de marchandises en utilisant les nouvelles technologies,
- identifient les évolutions actuelles dans leur branche et les intègrent dans leur quotidien professionnel,
- interagissent au sein de l'entreprise et dans la branche sur les divers canaux,
- travaillent au sein de plusieurs équipes en magasin, au bureau ou à l'entrepôt,
- organisent des expériences ou événements clients relatives aux produits et aux prestations ainsi que des ventes promotionnelles (domaine spécifique « Conception et réalisation d'expériences d'achat »),
- gèrent les données relatives aux produits, analysent les données relatives aux ventes et aux clients et gèrent le magasin en ligne (domaine spécifique « Gestion de magasins en ligne »).

Les gestionnaires du commerce de détail abordent un client de façon active, analysent ses besoins et utilisent divers canaux pour construire une relation personnelle avec celui-ci, toujours dans la perspective de présenter une solution. Ils concluent avec succès leurs ventes, traitent les demandes des clients et construisent et entretiennent activement les relations avec ceux-ci. De plus, ils organisent des événements et activités pour les clients.

Ils collaborent dans les processus d'entreprise et de gestion de marchandises. Pour ce faire, ils utilisent les chiffres-clés de l'entreprise, les données et informations sur les clients ainsi que les technologies mises en place par l'entreprise. Ils présentent la gamme de produits avec les moyens technologiques mis à leur disposition et coordonnent leurs tâches tout en respectant les délais et s'orientant vers les ressources.

Les gestionnaires du commerce de détail disposent de larges connaissances sur les produits et prestations proposés par leur entreprise. Ils se tiennent constamment au courant des dernières évolutions dans leur

branche. Dans l'élaboration des produits et la fourniture de prestations, ils tiennent toujours compte des besoins de la clientèle.

Ils communiquent avec les interlocuteurs internes et externes sur divers canaux et travaillent au sein de plusieurs équipes. Ils coordonnent les travaux dans leur domaine en respectant les conditions cadres de l'entreprise. Ils identifient les évolutions opérationnelles et assument volontiers de nouvelles tâches.

Dans le domaine spécifique « Conception et réalisation d'expériences d'achat », les gestionnaires du commerce de détail transforment les entretiens de vente exigeants avec les clients en événements et créent des expériences axées sur les produits et prestations pour leurs clients.

Dans le domaine spécifique « Gestion de magasins en ligne », les gestionnaires du commerce de détail mettent en place et gèrent les produits proposés en ligne. Ils les présentent en ligne et analysent les données relatives aux ventes en ligne et au comportement des clients.

## **Exercice de la profession**

Les gestionnaires du commerce de détail travaillent dans des magasins spécialisés, des entreprises multi-sites, des grands magasins ou auprès de gros distributeurs ainsi qu'en contact clientèle dans des entreprises de services. Afin d'être à même d'exécuter leurs tâches avec succès et de façon autonome, ils doivent non seulement disposer de bonnes connaissances professionnelles, mais également apprécier le contact avec les gens, cultiver les bonnes manières et faire preuve d'une grande flexibilité. Les gestionnaires du commerce de détail sont des professionnels ouverts au changement ainsi qu'aux évolutions, ils sont créatifs et disposent de bonnes connaissances des produits et prestations proposés par leur entreprise. Pour effectuer leurs tâches quotidiennes au travail, des connaissances techniques, de l'intérêt aux tendances et évolutions ainsi que des idées créatives sont nécessaires pour satisfaire les multiples besoins de la clientèle. Les gestionnaires du commerce de détail s'intègrent de façon constructive dans des équipes interdisciplinaires et mettent en pratique consciencieusement les directives de l'entreprise ainsi que les prescriptions en matière de sécurité au travail, de protection de la santé et d'hygiène. Au terme de la formation professionnelle initiale, il existe de nombreuses possibilités de formation et de carrière.

## **Importance de la profession pour la société, l'économie, la nature et la culture**

Les gestionnaires du commerce de détail apportent une contribution importante dans la société de consommation actuelle. A l'ère de la numérisation et du commerce en ligne, ils communiquent avec les clients aussi bien en ligne que dans le magasin de vente, répondent individuellement à leurs souhaits en utilisant tous les canaux et sont les interlocuteurs pour toutes leurs préoccupations.

De par leur travail, ils contribuent à la croissance de la consommation et de la production économique. Ils informent leurs clients des aspects écologiques et des aspects liés à la durabilité en relation avec leurs produits et prestations.

## **Culture générale**

L'enseignement en culture générale développe les compétences dans la première langue nationale ainsi que des connaissances fondamentales sur des aspects sociaux, économiques, juridiques, technologiques et écologiques. Combinée avec les compétences professionnelles, la culture générale fournit une bonne base pour exercer sa profession avec succès et pour évoluer sur le marché du travail.



### 3.2. Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

↓ Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles →					
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			
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 ou 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			

Les personnes en formation doivent obligatoirement acquérir les compétences opérationnelles dans les domaines de compétences opérationnelles a à d.  
L'acquisition de compétences opérationnelles dans les domaines de compétences opérationnelles e et f est obligatoire et dépend du domaine spécifique comme suit :

- a. Domaine de compétences opérationnelles e : domaine spécifique « Conception et réalisation d'expériences d'achat »; et
- b. Domaine de compétences opérationnelles f : domaine spécifique « Gestion de magasins en ligne ».

### **3.3. Niveau d'exigences de la profession**

Le niveau d'exigence de la profession est défini de manière détaillée dans le plan de formation à l'aide des objectifs évaluateurs déterminés à partir des compétences opérationnelles pour les trois lieux de formation. Outre les compétences opérationnelles, la formation professionnelle initiale englobe également l'enseignement de la culture générale conformément à l'ordonnance du SEFRI du 27 avril 2006 concernant les conditions minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale sous réserve de l'art. 8 par. 4 et 5 de l'OrFo (RS 412.101.241).

## 4. Domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs par lieu de formation

Ce chapitre décrit les compétences opérationnelles, regroupées en domaines de compétences opérationnelles, et les objectifs évaluateurs par lieu de formation. Les instruments servant à promouvoir la qualité, qui sont répertoriés dans l'annexe, viennent soutenir la mise en œuvre de la formation professionnelle initiale et encourager la coopération entre les trois lieux de formation.

### Domaine de compétences opérationnelles a : Gestion des relations avec les clients

#### Compétence opérationnelle a1 : Créer le premier contact avec le client du commerce de détail

Les gestionnaires du commerce de détail accueillent chaleureusement leurs clients dans la langue nationale locale et dans la une langue étrangère (niveau B1 CECR). Ils répondent à leurs souhaits de façon serviable tout en créant une atmosphère de vente positive. Les gestionnaires du commerce de détail informent leurs clients en cas de retards ou d'autres situations particulières. Ils répondent aux questions des clients à leur satisfaction. Lorsqu'un client est insatisfait, les gestionnaires du commerce de détail réagissent avec calme et restent orientés service.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle
a1.entreprise1 Ils accueillent de façon prévenante leur clientèle sur les divers canaux de communication. (C3)	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.entreprise2 Ils traitent de façon serviable les souhaits des clients sur les divers canaux de communication. (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.entreprise3 Ils informent de façon fiable la clientèle en cas de délais d'attente, de commandes multiples ainsi que dans les situations particulières. (C3)	---
a1.entreprise4 Ils reconnaissent tout mécontentement ou l'impatience d'un client et prennent les mesures adéquates. (C4)	a1.ep4a Ils réagissent aux signaux de la communication verbale et non verbale d'un interlocuteur. (C4)
a1.entreprise5 Lors du premier contact avec le client, ils communiquent oralement ou par écrit, dans la langue nationale locale et dans une langue étrangère. (C3)	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)
a1.entreprise6 En cas de besoin, ils font appel à l'appui d'autres membres de leur équipe lors du premier contact avec un client. (C3)	---

**Compétence opérationnelle a2: Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions**

Les gestionnaires du commerce de détail analysent les besoins du client dans la langue nationale locale et dans une langue étrangère (niveau B1 CECR). Ils présentent ensuite des solutions appropriées et mettent en avant leurs avantages pour le client. Ils motivent le client en lui transmettant les informations sous la forme du « story telling » tout en se servant des technologies et médias. Ils répondent ouvertement et respectueusement aux objections du client. Ils maintiennent une expérience d'achat positive durant toute la durée du contact avec le client.

<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>
a2.entreprise1 Avec une attitude ouverte et aimable, ils créent une atmosphère de confiance. (C3)	a2.ep1a Ils construisent une atmosphère de confiance vis-à-vis du client. (C3)
a2.entreprise2 Ils analysent les besoins du client au moyen de mesures de communication appropriées. (C4)	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.entreprise3 Ils présentent de façon convaincante les offres de produits et prestations adaptées aux besoins du client. (C5)	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.entreprise4 Dans leur offre, ils font un rapport avec les aspects écologiques et durables. (C3)	---
a2.entreprise5 Ils créent une expérience d'achat pour le client avec si possible diverses perceptions sensorielles. (C3)	a2.ep5a Ils identifient les aspects essentiels d'une expérience d'achat positive. (C3)
a2.entreprise6 Sur place ou sur des canaux de communication, ils présentent des offres complémentaires ou	---

connexes adéquates. (C3)	
a2.entreprise7 Dans l'analyse des besoins du client et la présentation de l'offre, ils communiquent oralement et par écrit avec celui-ci dans la langue nationale locale et dans une langue étrangère. (C3)	a2.ep7a Ils communiquent oralement et par écrit et de façon convaincante dans la langue nationale locale. (C3)  a2.ep7b Ils communiquent oralement et par écrit dans une langue étrangère (niveau B1 CECR). (C3)

### Compétence opérationnelle a3: Conclure l'entretien de vente et assurer le suivi

Les gestionnaires du commerce de détail concluent la vente dans la langue nationale locale et dans une langue étrangère (niveau B1 CECR) au bon moment. Ils s'occupent du processus de paiement et utilisent les systèmes de cartes clients ainsi que les programmes de fidélisation en fonction des souhaits du client. Ils veillent à créer une atmosphère positive pour conclure la vente avec des prestations supplémentaires.

Dans une idée de développement continu, les gestionnaires du commerce de détail analysent les feedbacks des clients quant à leurs conseils et élaborent des idées d'amélioration pour leurs futurs entretiens de vente avec la clientèle.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle
a3.entreprise1 Ils concluent l'entretien de vente au bon moment et en tenant compte des bases légales. (C3)	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.entreprise2 Pour le paiement, ils appliquent les modes de paiement, systèmes de cartes clients et programmes de fidélisation à l'avantage du client et utilisés dans leur entreprise. (C3)	a3.ep2a Ils expliquent les modes de paiement courants. (C2)  a3.ep2b Ils remplissent les formulaires nécessaires pour la vente. (C3)  a3.ep2c Ils présentent les programmes de fidélisation courants avec la forme de communication adaptée. (C3)
a3.entreprise3 Ils calculent les taux TVA, les changements de prix et cours de change. (C3)	a3.ep3a Ils calculent le montant TVA. (C3)  a3.ep3b Ils expliquent les divers changements de prix. (C2)  a3.ep3c Ils calculent les changements de prix. (C3)  a3.ep3d Ils calculent les prix selon le cours de change. (C3)

<p>a3.entreprise4 Ils résolvent des pannes techniques simples. (C3)</p> <p>a3.entreprise5 Si besoin, ils font appel à une aide externe en cas d'une panne technique. (C3)</p>	---
<p>a3.entreprise6 Lors du départ du client, ils créent une atmosphère positive pour conclure l'entretien. (C3)</p>	<p>a3.ep6a Ils identifient les éléments essentiels pour conclure positivement une expérience d'achat. (C3)</p>
<p>a3.entreprise7 Ils analysent leurs entretiens de vente et de conseils en tenant compte des feedbacks du client ainsi que de leur supérieur et prennent les mesures d'amélioration adéquates. (C4)</p>	<p>a3.ep7a Ils étudient leur comportement durant les entretiens de vente et de conseils et en déduisent les possibilités évolutives. (C4)</p>
<p>a3.entreprise8 Durant la conclusion de la vente, ils communiquent oralement ou par écrit avec leur client dans la langue nationale locale et dans une langue étrangère. (C3)</p>	<p>a3.ep8a Ils communiquent oralement et par écrit et de façon convaincante dans la langue nationale locale. (C3)</p> <p>a3.ep8b Ils communiquent oralement et par écrit dans une langue étrangère (niveau B1 CECR). (C3)</p>

**Compétence opérationnelle a4: Traiter les demandes des clients du commerce de détail sur différents canaux**

Les gestionnaires du commerce de détail traitent les demandes des clients dans une langue nationale locale et dans une langue étrangère (niveau B1 CECR). Pour ce faire, ils assument à tout moment le rôle d'ambassadeur de leur entreprise sur tous les canaux opérationnels.

<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>
<p>a4.entreprise1 Ils traitent rapidement les demandes des clients relatives aux produits et à la livraison ainsi que les demandes techniques. (C3)</p>	<p>a4.ep1a Ils répondent aux demandes des clients par écrit ou oralement. (C3)</p>
<p>a4.entreprise2 Pour ce faire, ils utilisent les formes et canaux de communication disponibles (y.c. le système de gestion de magasin en ligne) et en tenant compte des bases légales. (C3)</p>	<p>a4.ep2a Ils choisissent les outils et canaux de communication permettant le meilleur impact possible des contenus. (C3)</p> <p>a4.ep2b Dans l'utilisation des canaux usuels de communication, ils respectent les bases légales, en particulier en matière de protection des données et de droit d'auteur. (C3)</p>

a4.entreprise3 Ils communiquent sur tous les canaux de communication dans leur rôle d'ambassadeur en donnant une image positive de leur entreprise. (C3)	---
a4.entreprise4 Ils analysent consciemment leur présentation professionnelle sur les réseaux sociaux. (C4)	a4.ep4a Ils utilisent les réseaux sociaux. (C3)  a4.ep4b Ils reconnaissent l'effet de leur présentation sur les réseaux sociaux et le conçoivent en tant que professionnel. (C4)
a4.entreprise5 Ils traitent les demandes des clients oralement et par écrit dans une langue nationale locale et une langue étrangère. (C3)	a4.ep5a Ils communiquent oralement et par écrit et de façon convaincante dans la langue nationale locale. (C3)  a4.ep5b Ils communiquent oralement et par écrit dans une langue étrangère (niveau B1 CECR). (C3)

**Compétence opérationnelle a5: Construire et entretenir les relations avec les clients pour le commerce de détail sur divers canaux**

Les gestionnaires du commerce de détail construisent des relations à long terme avec les clients dans une langue nationale locale et une langue étrangère (niveau B1 CECR). A cette fin, ils informent leur clientèle des nouveautés et leur proposent des solutions en cas de réclamations. Dans le souci de l'amélioration continue, les gestionnaires du commerce de détail encouragent leur clientèle à utiliser le système d'évaluation mis en place par l'entreprise à leur intention.

<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>
a5.entreprise1 En prévision d'une relation à long terme, ils informent leur clientèle des produits et prestations, de leur branche, l'entreprise et en matière d'écologie et de durabilité. (C3)	a5.ep1a Ils expliquent de façon convaincante les caractéristiques et l'utilité des relations avec les clients à long terme ainsi que des programmes de fidélisation courants. (C2)  a5.ep1b Ils décrivent les rapports écologiques et les bases de la durabilité dans l'intérêt du client. (C2)
a5.entreprise2 Ils utilisent le système mis en place dans leur entreprise pour fidéliser la clientèle. (C3)	---
a5.entreprise3 Ils traitent les commandes et les retours. (C3)	---
a5.entreprise4 En cas de réclamations justifiées, ils offrent une solution satisfaisante. (C3)	a5.ep4a Ils appliquent les règles de feedback dans le souci de trouver une solution. (C3)  a5.ep4b Ils appliquent la méthode de démarches en cas de réclamations. (C3)  a5.ep4c



	En cas de réclamations, ils appliquent les bases légales et adoptent une certaine souplesse selon la situation. (C3)
<p>a5.entreprise5 Ils informent proactivement la clientèle du système d'évaluation mis en place dans leur entreprise à son intention. (C3)</p> <p>a5.entreprise6 Ils expliquent à la clientèle le fonctionnement du système d'évaluation mis en place dans leur entreprise à son intention. (C3)</p>	---
<p>a5.entreprise7 Ils informent leur clientèle des actualités et communiquent, en cas de réclamations, oralement et par écrit dans la langue nationale locale et dans une langue étrangère. (C3)</p>	<p>a5.ep7a Ils communiquent oralement et par écrit et de façon convaincante dans la langue nationale locale. (C3)</p> <p>a5.ep7b Ils communiquent oralement et par écrit dans une langue étrangère (niveau B1 CECR). (C3)</p>

**Compétence opérationnelle a6: Communiquer avec les clients dans des situations exigeantes du commerce de détail**

Dans le cadre d'entretiens inhabituels et exigeants avec leur clientèle, les gestionnaires du commerce de détail communiquent avec le souci de trouver une solution. Ils analysent la situation avec calme et objectivité, demandent l'avis de leur interlocuteur, abordent les problèmes et cherchent une solution avec les personnes concernées. Si besoin, ils font appel à leur supérieur pour résoudre un conflit.

<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>
<p>a6.entreprise1 Ils agissent avec empathie, conformément à leur rôle et de manière convaincante dans une situations exigeante avec un client et toute autre situation de vente envers divers types de clients. (C3)</p>	<p>a6.ep1a Ils agissent adéquatement dans une situation de vente interculturelle. (C3)</p>
<p>a6.entreprise2 Ils identifient les problèmes dans les situations exigeantes et abordent proactivement le client quant à son point de vue. (C4)</p>	<p>a6.ep2a Ils expliquent les bases juridiques de la relation entre le client et la vente. (C2)</p>
<p>a6.entreprise3 Ils appliquent des techniques spécifiques pour désamorcer les situations difficiles ou conflictuelles avec un client telles que l'écoute active, les messages personnels, le changement de perspective ou la gestion des contestations. (C3)</p> <p>a6.entreprise4 Ils font appel à leur supérieur pour résoudre les situations difficiles ou conflictuelles avec un client et pour lesquelles ils ne trouvent pas de solution. (C3)</p>	<p>a6.ep3a En cas de conflits, ils appliquent les méthodes de résolution appropriées. (C3)</p>

<p>a6.entreprise5 Ils gèrent les cas de vol de manière professionnelle. (C3)</p>	<p>a6.ep5a Dans un cas suspect, ils réagissent et communiquent avec conviction. (C3)</p>
<p>a6.entreprise6 Ils analysent leurs agissements et comportement dans des situations exigeantes et prennent les mesures permettant d'optimiser les situations conflictuelles. (C4)</p>	<p>a6.ep6a Ils analysent leur mise en application de communications exigeantes dans les processus de travail opérationnels et présentent de façon convaincante leurs idées d'amélioration. (C4)</p>

## Domaine de compétences opérationnelles b: Gestion et présentation des produits et prestations

### Compétence opérationnelle b1: Mettre en œuvre les tâches du processus de gestion de marchandises

Dans le processus de gestion de marchandises, les gestionnaires du commerce de détail agissent en prenant en considération les coûts et les ressources. Ils vérifient les marchandises livrées et réagissent lorsque celles-ci sont endommagées ou incorrectes. Ils effectuent ensuite le tri et l'étiquetage des marchandises. Les gestionnaires du commerce de détail gèrent les stocks et s'occupent des marchandises sortantes. Ce faisant, ils agissent dans le cadre des processus de travail internes.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle
<p>b1.entreprise1 Ils réceptionnent les marchandises livrées et, en cas d'erreurs ou de marchandises incorrectes, ils appliquent la procédure de l'entreprise. (C3)</p>	<p>b1.ep1a Ils expliquent les sources d'approvisionnement courantes et les voies commerciales correspondantes. (C2)</p> <p>b1.ep1b Ils expliquent les étapes de travail de la réception des marchandises. (C2)</p> <p>b1.ep1c Ils appliquent la procédure usuelle en cas de livraison de marchandises endommagées ou incorrectes. (C3)</p>
<p>b1.entreprise2 Ils trient les nouvelles marchandises conformément à la loi et indiquent le lieu de destination tel que l'entrepôt, le réfrigérateur ou le rayon. (C3)</p>	<p>b1.ep2a Ils expliquent les étapes de travail de l'étiquetage des marchandises. (C2)</p> <p>b1.ep2b Ils expliquent les dispositions légales relatives au tri des marchandises entrantes. (C2)</p>
<p>b1.entreprise3 Ils trient les déchets et les produits recyclables. (C3)</p>	---
<p>b1.entreprise4 Ils gèrent les stocks et les entrepôts selon la durée de conservation, la demande et les critères de l'entreprise. (C3)</p> <p>b1.entreprise5 Ils vérifient les produits en stock pour détecter toute divergence et différence et prennent les mesures qui s'imposent. (C4)</p>	<p>b1.ep4a Ils décrivent le cycle de vie d'un produit. (C2)</p> <p>b1.ep4b Ils expliquent les aspects essentiels de la gestion du stock. (C2)</p>
<p>b1.entreprise6 Dans la perspective de l'optimisation des stocks, ils prennent les mesures d'entente avec leur supérieur. (C3)</p>	<p>b1.ep6a Ils calculent les chiffres-clés usuels en relation avec les stocks. (C3)</p>
<p>b1.entreprise7 Ils effectuent les tâches liées à l'inventaire. (C3)</p>	<p>b1.ep7a Ils expliquent les processus liés à l'inventaire. (C2)</p>

<p>b1.entreprise8 Ils traitent les sorties de marchandises depuis la commande en passant par le commissionnement jusqu'à l'expédition. (C3)</p>	<p>b1.ep8a Ils expliquent les étapes de travail des sorties de marchandises. (C2)</p>
<p>b1.entreprise9 Ils utilisent les systèmes et outils de l'entreprise dans tout le processus de gestion de marchandises. (C3)</p>	<p>---</p>
<p>b1.entreprise10 Ils gèrent les processus de travail de l'entreprise en prenant en considération les coûts et les ressources. (C3)</p>	<p>b1.ep10a Ils expliquent les processus de travail et les interfaces typiques d'une entreprise. (C2)</p> <p>b1.ep10b Ils expliquent les formes de collaboration efficaces pour la réception et la sortie de marchandises. (C2)</p>
<p>b1.entreprise11 Dans le cadre des processus de travail de l'entreprise, ils collaborent de façon respectueuse avec toutes les personnes concernées. (C3)</p>	<p>---</p>
<p>b1.entreprise12 Dans le cadre des processus de travail de l'entreprise, ils appliquent strictement les dispositions légales et internes, en particulier en matière de sécurité au travail et de protection de la santé. (C3)</p>	<p>b1.ep12a Ils appliquent les dispositions relatives au droit du travail. (C3)</p> <p>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)</p>
<p>b1.entreprise13 Dans le cadre des processus de travail de l'entreprise, ils appliquent les aspects liés au développement durable. (C3)</p>	<p>b1.ep13a Ils expliquent les rapports écologiques et les bases de la durabilité des processus de travail typiques d'une entreprise. (C2)</p> <p>b1.ep13b Ils décrivent les principales sources de consommation d'énergie et de matériaux dans le commerce de détail ainsi que des mesures simples permettant de réduire la consommation. (C2)</p> <p>b1.ep13c Ils appliquent les mesures courantes en matière d'écologie et de durabilité. (C3)</p>
<p>b1.entreprise14 Ils évaluent leurs processus de travail et amènent leurs propres idées d'amélioration. (C4)</p>	<p>b1.ep14a Ils analysent leur comportement à risque dans les processus de travail et prennent les mesures qui s'imposent. (C4)</p>

**Compétence opérationnelle b2: Présenter les produits et prestations pour le commerce de détail en étant sensible aux besoins des clients**

Les gestionnaires du commerce de détail présentent leurs produits, prestations, actions et promotions de façon à ce que les clients soient visuellement interpellés. En utilisant les médias et les technologies, les gestionnaires du commerce de détail créent une expérience émotionnelle à l'intention des clients. De plus, ils protègent les produits contre le vol.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle
<p>b2.entreprise1 Ils placent les produits, prestations, actions et promotions au point de vente. (C3)</p> <p>b2.entreprise2 Pour ce faire, ils utilisent les mesures relatives aux ventes promotionnelles ainsi que les outils mis à disposition par l'entreprise. (C3)</p>	<p>b2.ep1a Ils appliquent les bases du placement des produits et des prestations. (C3)</p> <p>b2.ep2a Ils appliquent les mesures relatives aux ventes promotionnelles. (C3)</p>
<p>b2.entreprise3 Ils étiquettent les produits, les prestations et les prix conformément à la loi. (C3)</p>	<p>b2.ep3a Ils appliquent les bases légales relatives à l'étiquetage des produits, des prestations et des prix. (C3)</p>
<p>b2.entreprise4 En utilisant des supports médias et des techniques relatives aux ventes promotionnelles, ils créent une expérience émotionnelle à l'intention du client. (C3)</p>	<p>b2.ep4a Ils expliquent avec quels supports médias et techniques une expérience émotionnelle peut être créée à l'intention du client. (C2)</p>
<p>b2.entreprise5 Ils mettent en œuvre les mesures de prévention contre le vol. (C3)</p>	<p>b2.ep5a Ils expliquent les mesures de prévention courantes contre le vol. (C2)</p>

**Compétence opérationnelle b3: Traiter les chiffres-clés de l'entreprise, les données relatives aux clients et les informations**

Les gestionnaires du commerce de détail se procurent, saisissent et analysent les chiffres-clés, données et informations relatives aux clients. Ce faisant, ils respectent les directives relatives à la protection des données, le devoir de confidentialité ainsi que d'autres directives relatives au traitement confidentiel de données sensibles.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle
<p>b3.entreprise1 Ils se procurent les informations nécessaires. (C3)</p>	<p>b3.ep1a Pour l'obtention des informations, ils utilisent les sources appropriées de manière critique et efficace, aussi dans une langue étrangère. (C3)</p>
<p>b3.entreprise2 Ils saisissent les données avec des supports techniques. (C3)</p>	<p>b3.ep2a Ils justifient la collecte de données relatives aux clients. (C2)</p> <p>b3.ep2b Ils identifient le contenu essentiel des contrats de vente et des garanties. (C3)</p>

<p>b3.entreprise3 Ils interprètent les chiffres-clés de la gestion des stocks et de la conception de l'assortiment. (C3)</p> <p>b3.entreprise4 Ils justifient les prix des produits et des prestations ainsi que des indicateurs internes importants. (C4)</p>	<p>b3.ep3a Ils effectuent des calculs arithmétiques et commerciaux de base. (C3)</p> <p>b3.ep4a Ils calculent les prix de vente. (C3)</p> <p>b3.ep4b Ils interprètent les indicateurs économiques importants pour leur travail. (C3)</p>
<p>b3.entreprise5 Lorsqu'il s'agit de chiffres, de données et d'informations internes, ils respectent les directives sur la protection des données, le devoir de confidentialité ainsi que les autres bases légales. (C3)</p> <p>b3.entreprise6 Ils exploitent les technologies et les réseaux sociaux conformément aux directives en matière de sécurité et de protection des données. (C3)</p>	<p>b3.ep5a En relation avec les indicateurs internes, ils expliquent les directives en matière de protection des données, le devoir de confidentialité et les autres bases légales. (C2)</p> <p>b3.ep6a Ils utilisent les technologies courantes pour traiter et protéger les chiffres-clés et les données sur les clients. (C3)</p>

## Domaine de compétences opérationnelles c: Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations

### Compétence opérationnelle c1: S'informer sur les produits et prestations proposés dans la branche

Les gestionnaires du commerce de détail effectuent des recherches sur les produits et les prestations de leur branche, leur entreprise ainsi que leurs concurrents. Ils se servent des informations obtenues pour développer des arguments convaincants et fournir des conseils complets à la clientèle.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>c1.entreprise1 Ils recherchent des informations sur les produits et prestations de leur branche, leur entreprise et leurs concurrents. (C3)</p>	<p>c1.ep1a Ils effectuent des recherches relatives aux produits et prestations à l'aide des sources les plus courantes. (C3)</p>	<p>c1.ci1a Ils effectuent des recherches sur les produits, les marques, les fabricants et d'autres sujets d'actualité de la branche en ligne et par le biais d'autres sources. (C3)</p> <p>c1.ci1b Ils présentent graphiquement la gamme de produits ainsi que les catégories et caractéristiques des produits. (C3)</p> <p>c1.ci1c Ils décrivent les acteurs majeurs de la branche. (C2)</p>
<p>c1.entreprise2 A partir des résultats, ils sélectionnent les informations permettant de favoriser les ventes. (C4)</p>	<p>c1.ep2a Ils évaluent la qualité de leurs résultats de recherche. (C4)</p>	<p>c1.ci2a Ils évaluent de façon critique la qualité des informations en ligne spécifiques à la branche. (C4)</p> <p>c1.ci2b Ils comparent les mesures relatives aux ventes promotionnelles de leur entreprise avec celles des concurrents de la branche et en tirent des mesures supplémentaires à prendre au sein de leur entreprise. (C4)</p>
<p>c1.entreprise3 Ils développent des arguments de vente détaillés à l'intention de leur clientèle. (C3)</p>	<p>c1.ep3a A partir des résultats de leurs recherches, ils formulent des arguments de vente détaillés. (C3)</p>	<p>c1.ci3a Pour certains produits, ils établissent un lien entre les caractéristiques des produits et les souhaits des clients. (C3)</p> <p>c1.ci3b Ils pratiquent le « story telling » pour des produits et marques sélectionnés. (C3)</p>

<p>c1.entreprise4 Ils conseillent la clientèle sur les produits et prestations des marques proposées par leur entreprise pour ce qui concerne leur entretien, stockage, les effets sur la santé ainsi que les aspects écologiques et de durabilité. (C3)</p>	<p>---</p>	<p>c1.ci4a Ils expliquent les produits et prestations des marques proposées par leur entreprise, leur entretien, stockage, les effets sur la santé et les aspects écologiques ainsi que les dispositions légales relatives à l'utilisation des produits. (C2)</p> <p>c1.ci4b Ils évaluent les produits et prestations des marques proposées par leur entreprise en les comparant aux produits et prestations équivalents de leurs concurrents et tenant compte des traitements des produits, de leur entretien, du stockage, des effets sur la santé, des aspects écologiques et de durabilité, des labels ainsi que d'autres critères prédéfinis. (C3)</p>
<p>c1.entreprise5 Ils informent la clientèle de l'impact environnemental de leurs produits au moment de leur production, exploitation, transport et élimination. (C3)</p>	<p>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)</p> <p>c1.ep5b Ils expliquent comment les produits de diverses catégories doivent être éliminés ou recyclés. (C2)</p>	<p>---</p>

**Compétence opérationnelle c2: Elaborer des produits et fournir des prestations de la branche en étant sensible aux besoins des clients**

Les gestionnaires du commerce de détail conçoivent leurs produits et prestations en fonction des besoins des clients. Pour ce faire, ils transforment et affinent les produits ou assemblent des prestations dans un package personnalisé à l'intention du client.

<p><b>Objectifs évaluateurs entreprise</b></p>	<p><b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b></p>	<p><b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b></p>
<p>c2.entreprise1 Ils transforment et affinent les produits selon les spécifications du processus de fabrication, de la sécurité au travail et la protection de la santé. (C3)</p>	<p>---</p>	<p>c2.ci1a Ils décrivent les spécifications du processus de fabrication, de la sécurité au travail et de la protection de la santé. (C2)</p> <p>c2.ci1b Ils transforment et affinent les produits. (C3)</p>



c2.entreprise2 Ils choisissent avec le client les personnalisations spécifiques des produits et prestations. (C3)	---	c2.ci2a Ils proposent pour certains produits et prestations des personnalisations selon les besoins. (C3)
c2.entreprise3 Ils réalisent les personnalisations des produits et services selon les besoins du client. (C3)	---	c2.ci3a Ils présentent des solutions de produits et prestations, préparées selon les besoins du client. (C3)

**Compétence opérationnelle c3: Identifier les dernières évolutions dans la branche et les intégrer dans le quotidien professionnel**

Les gestionnaires du commerce de détail se tiennent au courant des dernières évolutions dans le commerce de détail. Ils collectent des informations de diverses façons et observent les interactions entre les acteurs du marché. Ils utilisent leurs conclusions pour conseiller la clientèle.

<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>	<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>
c3.entreprise1 Ils évaluent de manière réaliste les effets de l'évolution du commerce de détail sur leur propre entreprise. (C3)	c3.ep1a Ils expliquent la structure du commerce de détail et les interlocuteurs. (C2)  c3.ep1b Ils présentent les dernières évolutions économiques et les changements structurels dans le commerce de détail. (C2)  c3.ep1c Ils effectuent une simple analyse de marché. (C3)  c3.ep1d Ils expliquent le rôle et la position de la Suisse dans le commerce international. (C2)  c3.ep1e Ils expliquent l'importance et le principe des certifications dans le commerce de détail. (C2)	c3.ci1a Ils s'informent sur les développements économiques dans la branche. (C3)
c3.entreprise2 Ils s'informent sur les dernières évolutions, les tendances et nouveautés dans la branche. (C3)	c3.ep2a Ils font des recherches ciblées en rapport avec les évolutions en matière de durabilité. (C3)	c3.ci2a Ils expliquent les dernières évolutions des produits, prestations, tendances en Suisse et à l'étranger ainsi que d'autres aspects influents de la branche. (C2)  c3.ci2b Ils expliquent les évolutions et conséquences en matière d'écologie et de durabilité ainsi que les labels significatifs dans leur branche. (C2)

<p>c3.entreprise3 Ils intègrent leurs nouvelles connaissances sur les évolutions et tendances dans leurs arguments de vente formulées durant l'entretien avec le client. (C3)</p>	<p>---</p>	<p>c3.ci3a Ils intègrent des conseils dans leurs entretiens de vente basés sur les informations obtenues sur les tendances et les évolutions. (C3)</p>
---	------------	--

## Domaine de compétences opérationnelles d: Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche

### Compétence opérationnelle d1: Assurer le flux des informations du commerce de détail sur tous les canaux

Au sein de l'entreprise, les gestionnaires du commerce de détail communiquent, dans la langue nationale locale ou dans une langue étrangère (niveau B1 CECR), avec différents interlocuteurs sur tous les canaux de communication de façon respectueuse et adaptée à leur public cible. Ils agissent en confiance dans les situations d'urgence.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle
<p>d1.entreprise1 Ils communiquent de façon adaptée aux groupes cibles, dans la langue nationale locale ou dans une langue étrangère (niveau B1 CECR), oralement et par écrit, avec tous les interlocuteurs internes sur tous les canaux de communication. (C3)</p>	<p>d1.ep1a Ils communiquent, oralement et par écrit, avec les interlocuteurs internes sur tous les canaux de communication courants, de façon respectueuse et adaptée aux groupes cibles dans la langue nationale locale. (C3)</p> <p>d1.ep1b Ils communiquent, oralement et par écrit, avec les interlocuteurs internes sur tous les canaux de communication courants, de façon respectueuse et adaptée aux groupes cibles, dans une langue étrangère (niveau B1 CECR). (C3)</p> <p>d1.ep1c Ils utilisent les techniques et supports les aidant à améliorer le flux d'informations orales et écrites. (C3)</p>
<p>d1.entreprise2 Ils s'interrogent sur leur comportement dans les communications avec les interlocuteurs internes et prennent les mesures leur permettant d'améliorer leur communication personnelle. (C4)</p>	<p>d1.ep2a Ils analysent les situations conflictuelles et prennent les mesures pour une communication réussie. (C4)</p>
<p>d1.entreprise3 Ils agissent en confiance dans les situations d'urgence. (C3)</p>	<p>d1.ep3a Ils appliquent les mesures imposées pour les situations d'urgence les plus fréquentes. (C3)</p>

### Compétence opérationnelle d2: Organiser la collaboration avec différentes équipes du commerce de détail

Les gestionnaires du commerce de détail travaillent de façon respectueuse avec leurs collègues et s'adaptent aux changements de structure de l'équipe. Dans les situations difficiles, ils abordent les problèmes à temps et cherchent des solutions avec les personnes concernées. Ils acceptent les critiques et prennent les mesures d'amélioration appropriées.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle
<p>d2.entreprise1 Ils travaillent de façon respectueuse avec tous leurs collègues. (C3)</p> <p>d2.entreprise2 Ils respectent les séances et discussions conve-</p>	<p>d2.ep1a Ils expliquent la gestion et l'organisation de leur entreprise. (C2)</p> <p>d2.ep2a Ils utilisent efficacement les outils courants pour la</p>

nues avec leurs collègues. (C3)	collaboration digitale. (C3)
d2.entreprise3 Ils communiquent de façon appropriée, oralement et par écrit, avec leurs collègues dans la langue nationale locale et dans une langue étrangère. (C3)	d2.ep3a Ils justifient de façon convaincante leur avis oralement et par écrit, aussi dans une langue étrangère (niveau B1 CECR). (C3)

d2.entreprise4 Ils adoptent les changements de structures des équipes dans un esprit d'ouverture. (C3)	d2.ep4a Ils amènent de façon profitable leurs compétences dans les différentes équipes. (C3)
d2.entreprise5 Dans des constellations exigeantes d'équipes, ils communiquent de façon conciliante. (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)
d2.entreprise6 Dans des constellations exigeantes d'équipes, ils analysent les points de vue contradictoires et recherchent des solutions acceptables pour tous les participants. (C4)  d2.entreprise7 Dans des constellations exigeantes d'équipes, ils mettent en œuvre des solutions acceptables tant pour l'entreprise que pour les participants. (C3)	d2.ep6a Ils analysent des points de vue contradictoires, recherchent des solutions et prennent les mesures adéquates. (C4)
d2.entreprise8 Ils acceptent les feedbacks de leurs collègues de façon constructive et prennent les mesures permettant d'améliorer leur collaboration. (C4)	d2.ep8a Ils évaluent leurs actions en relation avec le feedback. (C4)

**Compétence opérationnelle d3: Identifier les évolutions opérationnelles du commerce de détail et assumer de nouvelles tâches**

Les gestionnaires du commerce de détail s'informent des changements au sein de l'entreprise et, en cas d'incertitude, ils s'adressent à leur supérieur. Ils assument de nouvelles tâches et sont impliqués de manière proactive dans la mise en œuvre des changements. Les gestionnaires du commerce de détail analysent les changements et impacts sur leur futur travail et prennent les mesures leur permettant d'évoluer sur le plan professionnel.

<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>
d3.entreprise1 Ils expliquent les changements au sein de l'entreprise et leurs interrelations d'une manière adaptée au groupe cible. (C2)	---
d3.entreprise2 Ils analysent leur attitude face aux changements opérationnels et prennent des mesures personnelles. (C4)  d3.entreprise3 Ils abordent les changements de manière ouverte et constructive. (C3)  d3.entreprise4 Ils interrogent leur supérieur en cas d'incertitudes. (C3)	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.entreprise5 Ils mettent en œuvre les nouvelles mesures, tâches, procédures et processus de travail internes. (C3)	d3.ep5a Ils expliquent les formes de sociétés et légales courantes des entreprises du commerce de détail. (C2)  d3.ep5b Ils expliquent une entreprise du commerce de détail du point de vue de son succès, son positionnement sur le marché et son développement économique. (C2)
d3.entreprise6 Ils développent leurs compétences et leurs points forts sur la base du feedback donné par des tiers. (C3)	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.entreprise7 Ils reconnaissent les changements des conditions-cadres de l'entreprise et en déduisent les conséquences pour leur activité professionnelle future. (C4)	d3.ep7a Ils analysent leurs compétences et formulent des objectifs réalistes ainsi que des mesures en faveur de leur développement professionnel. (C4)

**Compétence opérationnelle d4: Organiser et coordonner ses propres tâches du commerce de détail**

Les gestionnaires du commerce de détail planifient leurs tâches, les délais ainsi que les ressources et fixent des priorités. Ils revoient et améliorent régulièrement leur gestion du temps. Si leurs ressources sont trop sollicitées, ils recherchent des solutions avec leur supérieur.

<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>
d4.entreprise1 A l'aide d'outils, ils planifient leurs tâches, les délais et les ressources de l'entreprise. (C3)  d4.entreprise2 Pour réaliser leurs tâches, ils fixent judicieusement les priorités. (C3)	d4.ep1a Ils planifient et coordonnent leurs tâches, les délais et ressources. (C3)  d4.ep2a Ils justifient les priorités qu'ils ont fixées dans le contexte professionnel. (C3)
d4.entreprise3 Pour réaliser leurs tâches, ils appliquent des techniques de travail efficaces. (C3)	d4.ep3a Ils appliquent des techniques de travail courantes pour planifier et prioriser les tâches, rendez-vous et ressources. (C3)
d4.entreprise4 Ils surveillent leur gestion du temps, leur planification ainsi que l'atteinte de leurs objectifs et prennent les mesures d'amélioration nécessaires. (C4)	d4.ep4a Ils surveillent leur gestion du temps, leur planification ainsi que l'atteinte de leurs objectifs et prennent les mesures d'amélioration nécessaires. (C4)

<p>d4.entreprise5 Ils reconnaissent les symptômes personnels indiquant un stress psychique et physique et, en collaboration avec leur supérieur, ils prennent les mesures permettant d'améliorer leur situation professionnelle. (C3)</p>	<p>d4.ep5a Ils expliquent les signes psychiques et physiques de fatigue/surmenage ainsi que leurs conséquences. (C2)</p> <p>d4.ep5b Ils élaborent des mesures de régénération en cas de surmenage psychique et physique. (C3)</p>
---	---

**Compétence opérationnelle d5: Déléguer une partie des tâches dans son domaine de responsabilité**

Les gestionnaires du commerce de détail délèguent des tâches. Pour ce faire, ils transmettent à leurs collègues des missions complètes, vérifient leur exécution et donne un feedback respectueux. Ils utilisent des outils permettant de transmettre efficacement des informations.

<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>
<p>d5.entreprise1 Dans le cadre de leurs compétences, ils transmettent des missions de travail à leurs collègues de façon claire et compréhensible. (C3)</p> <p>d5.entreprise2 Ils instruisent leurs collègues dans le cadre de leurs compétences pour la délégation des tâches. (C3)</p>	<p>d5.ep1a Ils appliquent la méthodologie de la transmission de tâches. (C3)</p>
<p>d5.entreprise3 Ils vérifient l'exécution des tâches qu'ils ont transmises. (C3)</p> <p>d5.entreprise4 Concernant les travaux exécutés, ils donnent un feedback respectueux à leurs collègues. (C4)</p>	<p>d5.ep3a Ils vérifient l'exécution des tâches, donnent un feedback et adaptent leur façon de déléguer des tâches. (C4)</p>
<p>d5.entreprise5 Ils utilisent des outils permettant de transmettre des informations aux collègues. (C3)</p>	---

## Domaine de compétences opérationnelles e: Conception et réalisation d'expériences d'achat

### Compétence opérationnelle e1: Mener des entretiens de vente exigeants avec des clients du commerce de détail

Les gestionnaires du commerce de détail, lors d'un entretien de vente exigeant avec un client, agissent dans le souci de trouver une solution à l'avantage de ce dernier. Ils analysent la situation et développent des solutions à l'aide de tous les outils d'informations disponibles tout en offrant une expérience d'achat positive. Ils traitent également les réclamations, réparations, retours et demandes de pièces détachées.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>e1.entreprise1 Dans les situations de vente exigeantes, ils offrent des solutions appropriées à la clientèle. (C3)</p> <p>e1.entreprise2 Durant un entretien de vente exigeant avec un client, ils créent une expérience d'achat positive, orientée vers les produits et prestations. (C3)</p>	<p>e1.ci1a Ils mènent les entretiens de vente en tenant compte des spécificités de la branche. (C3)</p> <p>e1.ci1b Durant les entretiens de vente exigeants, ils présentent leurs solutions de façon convaincante et développent des arguments mettant en avant leurs connaissances approfondies des produits et prestations. (C3)</p> <p>e1.ci1c Ils mènent des clarifications et des recherches exigeantes sur les produits et prestations, à l'aide des sources d'informations spécifiques à la branche. (C3)</p>
<p>e1.entreprise3 Ils informent leur clientèle des possibilités de réparation pour les produits et prestations qui ne sont plus fonctionnels. (C3)</p> <p>e1.entreprise4 Ils informent leur clientèle concernant l'élimination/le recyclage correct de leurs produits. (C3)</p>	<p>---</p>
<p>e1.entreprise5 Ils traitent les réclamations, réparations, retours ou livraisons de pièces détachées tant sur le plan administratif que logistique. (C3)</p> <p>e1.entreprise6 Ils éliminent les retours si nécessaire. (C3)</p>	<p>e1.ci5a Ils traitent les réclamations, retours ou livraisons de pièces détachées en tenant compte des spécificités de la branche ainsi que des dispositions légales relatives à l'élimination des produits retournés. (C3)</p>



**Compétence opérationnelle e2: Organiser des expériences d'achat relatives à des produits et des prestations du commerce de détail**

Les gestionnaires du commerce de détail créent des univers axés sur les produits et prestations offrant ainsi une expérience particulière à leur clientèle. De plus, les gestionnaires du commerce de détail utilisent les prestations de service permettant de fidéliser celle-ci.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
e2.entreprise1 D'entente avec leur supérieur, ils planifient dans le magasin des expériences axées sur les produits et prestations à l'intention des clients. (C3)	e2.ci1a Ils planifient une expérience client pour un produit ou une prestation standard de leur branche. (C3)
e2.entreprise2 Avec les moyens et mesures adéquates, ils offrent une expérience à leur clientèle pour des produits et prestations. (C3)	e2.ci2a Ils appliquent les possibilités courantes permettant d'offrir aux clients des expériences avec les produits et prestations de leur branche. (C3)
e2.entreprise3 Ils offrent des prestations de service pour entretenir leur segment de clients. (C3)	---
e2.entreprise4 Sur les canaux de communication de leur entreprise, ils proposent des services axés sur leurs produits et prestations et adaptés à leur clientèle. (C3)	e2.ci4a, Ils mettent en place des prestations de service de leur branche sur les canaux de communication courants. (C3)
e2.entreprise5 Ils analysent le succès de leurs événements et prennent les mesures permettant d'améliorer leurs futures actions. (C4)	---

**Compétence opérationnelle e3: Contribuer à l'organisation d'événements pour les clients ou de ventes promotionnelles**

Les gestionnaires du commerce de détail contribuent à l'organisation de manifestations pour les clients et participent à leur réalisation. Ils coordonnent les travaux et évaluent par la suite les événements ou les ventes promotionnelles.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
e3.entreprise1 Ils apportent leurs propres idées pour l'organisation de promotions ou d'événements et activités pour les clients. (C3)	e3.ci1a Ils planifient un événement pour les clients ou une vente promotionnelle spécifique à la branche et en fonction du public cible, avec le souci de limiter les ressources. (C3)  e3.ci1b Ils présentent leur procédure pour un événement ou une vente promotionnelle depuis l'idée jusqu'à la réalisation. (C3)

<p>e3.entreprise2 Ils coordonnent les travaux dans le cadre d'une vente promotionnelle ou d'un événement et d'une activité pour les clients. (C3)</p>	<p>---</p>
<p>e3.entreprise3 Ils collaborent activement avec toutes les personnes concernées dans le cadre d'une vente promotionnelle ou d'un événement et d'une activité pour les clients. (C3)</p>	<p>---</p>
<p>e3.entreprise4 Ils tiennent compte des critères d'économie de ressources dans l'organisation d'une vente promotionnelle ou d'un événement et d'une activité pour les clients. (C3)</p>	<p>---</p>
<p>e3.entreprise5 Ils évaluent les événements ou les ventes promotionnelles et prennent les mesures permettant d'optimiser les futures manifestations pour les clients. (C4)</p>	<p>e3.ci5a A l'aide des outils courants, ils effectuent une analyse d'un événement ou une vente promotionnelle spécifique à la branche et en déduisent les mesures d'amélioration. (C4)</p>

## Domaine de compétences opérationnelles f: Gestion de magasins en ligne

### Compétence opérationnelle f1: Gérer les données des articles pour le magasin en ligne

Les gestionnaires du commerce de détail saisissent et gèrent les données relatives aux articles et les stocks d'articles sur tous les canaux disponibles. Ils se procurent les données et saisissent les articles dans le système de gestion du magasin. D'entente avec leur supérieur, ils attribuent d'autres produits ou prestations similaires ou complémentaires au nouveau produit ou à la nouvelle prestation. Les gestionnaires du commerce de détail présentent les données appropriées si possible en fonction du marché et tiennent le stock d'articles continuellement à jour.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
f1.entreprise1 Ils identifient les éléments médiatiques nécessaires afin de pouvoir les commander en temps voulu auprès du service concerné. (C4)	f1.ci1a Ils examinent quels images et médias pourraient être utilisés ainsi que l'exploitation juridique d'images/médias de tiers. (C4)
f1.entreprise2 Ils se procurent les données de l'article ou la prestation en tenant compte des bases juridiques (copyright). (C3)	f1.ci2a Ils recherchent des données à l'aide des sources d'images, des sons et films usuels. (C3)  f1.ci2b Ils respectent les bases juridiques pour se procurer des données. (Copyright). (C3)
f1.entreprise3 Ils saisissent les données des articles et éléments médiatiques dans une structure logique du système ERP ou PIM. (C3)	f1.ci3a Ils structurent les données des articles selon leurs caractéristiques principales, les catégories disponibles et les marchés courants. (C3)  f1.ci3b Ils appliquent les outils courants servant à structurer les données. (C3)
f1.entreprise4 Ils activent dans le délai indiqué la commande d'articles ou de prestations en ligne. (C3)	f1.ci4a Ils entrent les données des articles dans les structures préalablement définies. (C3)
f1.entreprise5 Ils attribuent au nouvel article ou à la nouvelle prestation les catégories prédéfinies et, si possible, d'autres articles/prestations dans le cadre de l'Up-Selling, Cross-Selling et Bundles. (C3)	---
f1.entreprise6 Ils analysent leurs expériences personnelles quant à la désignation des catégories et contribuent en proposant des solutions pour compléter ou réviser les catégories. (C4)	---
f1.entreprise7 Ils fournissent la structure du site avec toutes les données des produits. (C3)	f1.ci7a Ils fournissent toutes les données des produits selon les spécifications du site. (C3)
f1.entreprise8 Ils assurent la transmission automatique de toutes	f1.ci8a Ils expliquent les exigences et les conditions à

les données des produits vers le site. (C3)	remplir par l'entreprise lui permettant de se connecter avec son système ERP ou PIM aux sites souhaités. (C2)
f1.entreprise9 Ils gèrent les stocks d'articles sur les canaux disponibles. (C3)	f1.ci9a Ils gèrent les stocks d'articles. (C3)

**Compétence opérationnelle f2: Analyser les données relatives aux ventes en ligne et au comportement des clients**

Les gestionnaires du commerce de détail examinent le comportement des clients dans le magasin en ligne et vérifient les évaluations des clients. Ils comparent les prix de leurs propres produits et prestations avec ceux de leurs concurrents et clarifient si leur offre correspond aux tendances. Les gestionnaires du commerce de détail présentent les résultats d'analyse adéquatement et proposent des solutions pour adapter les prix et les assortiments.

<b>Objectifs évaluateurs entreprise</b>	<b>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</b>
f2.entreprise1 Ils évaluent les statistiques des bases de données internes sur la base de critères prédéterminés. (C4)	f2.ci1a Ils expliquent les mesures de marketing en ligne dans le domaine du commerce en ligne. (C2)
f2.entreprise2 Au moyen d'un outil de suivi, ils se procurent des données sur le comportement de recherche des clients en ligne. (C3)	f2.ci2a Ils utilisent des outils d'analyse courants. (C3)  f2.ci2b A l'aide d'un outil de suivi courant, ils identifient ce que recherchent les clients en ligne. (C3)
f2.entreprise3 Ils comparent le comportement des clients sur plusieurs périodes sur la base de critères prédéterminés et à l'aide des feedbacks donnés par les clients ainsi que des statistiques des banques de données. (C3)	---
f2.entreprise4 Ils vérifient les évaluations des clients en ligne et les publient conformément aux dispositions légales. (C3)  f2.entreprise5 Ils vérifient les avis des clients sur les portails et les réseaux sociaux et y répondent en fonction du destinataire. (C3)	f2.ci4a Ils élaborent des propositions permettant de gérer le racisme ainsi que la diffamation dans les évaluations des clients. (C3)
f2.entreprise6 Ils comparent, pour certains produits et prestations, les prix de l'entreprise avec ceux des concurrents. (C3)	f2.ci6a Ils appliquent les outils de comparaison de prix. (C3)  f2.ci6b Ils soumettent des propositions ciblées pour adapter certains prix. (C3)

<p>f2.entreprise7 Avec les nouveaux mots-clés de recherche, ils identifient les tendances en ce qui concerne leur propre offre. (C3)</p> <p>f2.entreprise8 Ils clarifient avec les services internes concernés si la gamme actuelle des produits correspond aux nouvelles tendances. (C3)</p>	<p>f2.ci7a Ils indiquent les raisons pour lesquelles un produit peut être considéré comme une tendance. (C3)</p> <p>f2.ci8a Ils choisissent les canaux correspondant aux objectifs de la communication avec les clients. (C3)</p> <p>f2.ci8b Ils établissent pour quels articles des réapprovisionnements sont nécessaires et pour lesquels des promotions sont possibles en raison de surstocks. (C3)</p>
<p>f2.entreprise9 Ils synthétisent les analyses dans des présentations adaptées au public. (C3)</p>	<p>f2.ci9a Ils visualisent les résultats de leur analyse des données à l'aide d'outils de présentation courants. (C3)</p>

### Compétence opérationnelle f3: Gérer la présentation des produits et les processus du magasin en ligne

Les gestionnaires du commerce de détail conçoivent le contenu du magasin en ligne à l'avantage des clients et assurent que ceux-ci puissent faire leurs achats sans obstacles. Les gestionnaires du commerce de détail résolvent les problèmes de manière indépendante ou à l'aide de spécialistes compétents. Ils travaillent également avec les spécialistes du marketing pour optimiser les contenus du magasin et contrôler si les mesures d'amélioration ont généré du succès.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
<p>f3.entreprise1 Ils vérifient si les produits ou prestations proposés par le magasin en ligne sont adaptés aux souhaits des clients. (C3)</p>	<p>f3.ci1a Ils expliquent les bases psychologiques de la vente pour le placement de produits dans un magasin en ligne. (C3)</p> <p>f3.ci1b Ils appliquent les bases du placement de produits et de prestations dans des magasins en ligne. (C3)</p>
<p>f3.entreprise2 Ils effectuent un simple test A/B basé sur le placement de leurs produits dans le magasin en ligne et déterminent les taux de conversions corrects. (C3)</p>	<p>f3.ci2a Ils effectuent un test A/B pour la présentation des produits. (C3)</p>
<p>f3.entreprise3 Ils identifient le potentiel d'amélioration de la convivialité du magasin et en déduisent des idées permettant d'augmenter le quota des achats. (C3)</p>	---
<p>f3.entreprise4 Ils coordonnent l'échange d'informations et de données avec d'autres systèmes ainsi les collaborateurs IT. (C3)</p>	<p>f3.ci4a Ils expliquent le fonctionnement des interfaces digitales entre l'ERP et le magasin en ligne. (C2)</p>

<p>f3.entreprise5 Ils résolvent les problèmes simples. (C3)</p>	<p>f3.ci5a Ils utilisent les systèmes d'alarmes des magasins en ligne et réagissent aux problèmes dans l'intérêt des clients. (C3)</p> <p>f3.ci5b Ils appliquent les solutions techniques courantes pour résoudre les problèmes simples. (C3)</p>
<p>f3.entreprise6 Dans le cas de problèmes ou de fautes graves, ils informent le service compétent et surveillent la résolution des problèmes. (C3)</p>	<p>---</p>
<p>f3.entreprise7 Ils mettent en œuvre les propositions de contenus venant des spécialistes marketing et vérifient le succès des mesures d'optimisation en collaboration avec les services concernés. (C3)</p>	<p>f3.ci7a Ils améliorent les lacunes dans les contenus permettant d'optimiser les recherches et la convivialité et mesurent le succès avec une comparaison « avant et après ». (C3)</p>

## Élaboration

Le plan de formation a été élaboré par l'organisation du monde du travail signataire.

Il se réfère à l'ordonnance du SEFRI du 18 mai 2021 sur la formation professionnelle initiale de gestionnaire du commerce de détail avec certificat fédéral de capacité (CFC).

Le plan de formation se base sur les dispositions transitoires de l'ordonnance sur la formation.

Berne, le 30 mars 2021

Formation du Commerce de Détail Suisse (FCS)

Le président

Le directeur

René Graf

Sven Sievi

Après examen du plan de formation, le SEFRI donne son accord.

Berne, le 18 mai 2021

Secrétariat d'État à la formation,  
à la recherche et à l'innovation

Rémy Hübschi  
Vice-directeur, Chef de la division Formation professionnelle et continue

## Annexe 1 : Liste des instruments servant à garantir et à mettre en œuvre la formation professionnelle initiale et à en promouvoir la qualité

Documents	Source
Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale de Gestionnaire du commerce de détail avec certificat fédéral de capacité (CFC).	<i>Version électronique</i> Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation ( <a href="http://www.bvz.admin.ch">www.bvz.admin.ch</a> > Professions A-Z) <i>Version papier</i> Office fédéral des constructions et de la logistique ( <a href="http://www.bundespublikationen.admin.ch/fr.html">www.bundespublikationen.admin.ch/fr.html</a> )
Plan de formation relatif à l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale de Gestionnaire du commerce de détail avec certificat fédéral de capacité (CFC).	Formation du Commerce de Détail Suisse (FCS) <a href="http://www.bds-fcs.ch/fr">www.bds-fcs.ch/fr</a>
Dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final incl. l'annexe (grille d'évaluation relative aux contrôles de compétences cours interentreprises et aux contrôles de compétences formation à la pratique professionnelle)	Formation du Commerce de Détail Suisse (FCS) <a href="http://www.bds-fcs.ch/fr">www.bds-fcs.ch/fr</a>
Dossier de formation (incl. les mandats pratiques)	Formation du Commerce de Détail Suisse (FCS) <a href="http://www.bds-fcs.ch/fr">www.bds-fcs.ch/fr</a>
Rapport de formation	Formation du Commerce de Détail Suisse (FCS) <a href="http://www.bds-fcs.ch/fr">www.bds-fcs.ch/fr</a>
Concept national de mise en œuvre du plan de formation aux écoles professionnelles incl. le curriculum linguistique pour les langues étrangères	Formation du Commerce de Détail Suisse (FCS) <a href="http://www.bds-fcs.ch/fr">www.bds-fcs.ch/fr</a>
Programme d'études national Culture générale pour les gestionnaires du commerce de détail CFC du 03.12.2020	Formation du Commerce de Détail Suisse (FCS) <a href="http://www.bds-fcs.ch/fr">www.bds-fcs.ch/fr</a>
Exigences minimales/assortiment minimal entreprise formatrice	Formation du Commerce de Détail Suisse (FCS) <a href="http://www.bds-fcs.ch/fr">www.bds-fcs.ch/fr</a>
Recommandations d'exécution aux cantons	Formation du Commerce de Détail Suisse (FCS) <a href="http://www.bds-fcs.ch/fr">www.bds-fcs.ch/fr</a>
Règlement d'organisation des cours interentreprises	Formation du Commerce de Détail Suisse (FCS)
Blended learning dans le commerce de détail dans le cadre des CIE	Formation du Commerce de Détail Suisse (FCS) <a href="http://www.bds-fcs.ch/fr">www.bds-fcs.ch/fr</a>
Coopération des lieux de formation – déroulement chronologique de la formation en entreprise et à l'école professionnelle	Formation du Commerce de Détail Suisse (FCS) <a href="http://www.bds-fcs.ch/fr">www.bds-fcs.ch/fr</a>
Règlement d'organisation Commission pour le développement professionnel et qualité	Formation du Commerce de Détail Suisse (FCS) <a href="http://www.bds-fcs.ch/fr">www.bds-fcs.ch/fr</a>
Créneau pour les cours interentreprises	Formation du Commerce de Détail Suisse (FCS) <a href="http://www.bds-fcs.ch/fr">www.bds-fcs.ch/fr</a>
Catalogues des objectifs d'apprentissage des branches de formation et d'examen	Formation du Commerce de Détail Suisse (FCS) <a href="http://www.bds-fcs.ch/fr">www.bds-fcs.ch/fr</a>



## Annexe 2 : Mesures d'accompagnement en matière de sécurité au travail et de protection de la santé

L'art. 4, al. 1, de l'ordonnance 5 du 28 septembre 2007 relative à la loi sur le travail (ordonnance sur la protection des jeunes travailleurs, OLT 5 ; RS 822.115) **interdit de manière générale d'employer des jeunes à des travaux dangereux**. Par travaux dangereux, on entend tous les travaux qui, de par leur nature ou les conditions dans lesquelles ils s'exercent, sont susceptibles de nuire à la santé, à la formation, à la sécurité des jeunes ou à leur développement physique et psychique. En dérogation à l'art. 4, al. 1, OLT 5, il est permis d'occuper des personnes en formation gestionnaire du commerce de détail avec certificat de capacité (CFC) dès l'âge de 15 ans, en fonction de leur niveau de connaissance, aux travaux dangereux mentionnés, pour autant que les mesures d'accompagnement suivantes en lien avec les sujets de prévention soient respectées :

<b>Dérogations à l'interdiction d'effectuer des travaux dangereux</b> (Base : Liste de contrôle du SECO)	
<b>Chiffre</b>	<b>Travail dangereux</b> (Expression selon la liste de contrôle du SECO)
	<b>Toutes les branches de formation et d'examen</b>
3a	Travaux qui surchargent les jeunes sur le plan physique Les travaux qui dépassent la performance physique des jeunes : Manutention de charges de plus de <ul style="list-style-type: none"> <li>• 15 kg pour les jeunes hommes jusqu'à 16 ans,</li> <li>• 19 kg pour les jeunes hommes de 16 à 18 ans,</li> <li>• 11 kg pour les jeunes femmes jusqu'à 16 ans,</li> <li>• 12 kg pour les jeunes femmes de 16 à 18 ans.</li> </ul>
3c	Travaux qui surchargent les jeunes sur le plan physique Les travaux qui dépassent la performance physique des jeunes : Les travaux réguliers de plus de 2 heures par jour <ul style="list-style-type: none"> <li>• en position voûtée, inconfortable ou inclinée</li> <li>• à hauteur des épaules ou au-dessus</li> <li>• en partie à genoux, en position accroupie ou couchée.</li> </ul>
6a	Travaux exposant à des agents chimiques nocifs Travaux avec des substances ou préparations caractérisées par au moins une des mentions de danger suivantes: 2. corrosion cutanée (H314 - anciennement R34, R35)
10a	Travaux s'effectuant dans un environnement non sûr Travaux impliquant un risque de chute, en particulier à des postes de travail en hauteur.
	<b>Branche de formation et d'examen Boulangerie-Confiserie</b>
4a	Travaux exposant à des influences physiques dangereuses pour la santé Travaux d'une certaine durée ou récurrents s'effectuant, pour des raisons techniques, à des températures supérieures à 30° C ou égales ou inférieures à 0° C.
6a	Travaux exposant à des agents chimiques nocifs Travaux avec des substances ou préparations caractérisées par au moins une des mentions de danger suivantes: 2. Corrosion cutanée (H314 – anciennement R34, R35) 5. Sensibilisation respiratoire (H334 – anciennement R42)
6b	Travaux exposant à un risque notable d'intoxication ou d'empoisonnement 1. matériaux, substances ou préparations (en particulier gaz, vapeurs, fumées et poussières) qui présentent une des propriétés mentionnées à la lettre a, comme gaz de fermentation, vapeurs de goudron, fumées de soudure, poussière de farine et poussière de bois (chêne et hêtre)
7a	Travaux exposant à des agents biologiques nocifs Travaux impliquant des éléments pouvant être contaminés par des microorganismes nocifs (virus, bactéries, champignons ou parasites), notamment du sang, des déchets

	organiques, des matériaux à recycler ou usagés, du linge sale, des crins, des soies de porc et des peaux.
	<b>Branche de formation et d'examen Alimentation</b>
4a	Travaux exposant à des influences physiques dangereuses pour la santé Travaux d'une certaine durée ou récurrents s'effectuant, pour des raisons techniques, à des températures supérieures à 30° C ou égales ou inférieures à 0° C.
6a	Travaux exposant à des agents chimiques nocifs Travailler avec des matières ou des préparations classées au moins avec un des risques de danger suivants : 2. corrosion cutanée (H314 – jusqu'à présent R34, R35; Travaux avec des acides et bases) 6. sensibilisation cutanée (H317 – jusqu'à présent R43; Travaux avec des produits de nettoyage et désinfectants)
6b	Travaux exposant à un risque notable d'intoxication ou d'empoisonnement: 1. matériaux, substances ou préparations (en particulier gaz, vapeurs, fumées et poussières) qui présentent une des propriétés mentionnées à la lettre a, comme gaz de fermentation, vapeurs de goudron, fumées de soudure, poussière de farine et poussière de bois (chêne et hêtre)
	<b>Branche de formation et d'examen Transports publics</b>
2a	Travaux qui surchargent les jeunes sur le plan psychique: Travaux qui dépassent les capacités psychiques des jeunes 1) sur le plan cognitif : stress (travail à la tâche, rythme ou cadence de travail constamment élevés, attention permanente, responsabilité trop grande)
4b	Travaux exposant à des influences physiques dangereuses pour la santé
4e	Travaux avec des agents chauds ou froids présentant un risque élevé d'accident ou de maladie professionnels. Travaux présentant un danger d'électrisation ou d'électrocution comme les travaux sur des installations à courant fort sous tension.
8a	Travaux avec des outils de travail dangereux :
8b	Travaux avec des outils de travail ou moyens de transport mouvement : systèmes de transport combinés : plateforme élévatrice (mobilift) Travaux avec des outils de travail présentant des éléments en mouvement dont les zones dangereuses ne sont pas protégés par des dispositifs de protection ou le sont seulement par des dispositifs de protection réglables. Il s'agit notamment de zones d'entraînement, de cisaillement, de coupure, de perforation, de happement, d'écrasement ou de choc.
10d	Travaux s'effectuant dans un environnement non-sûr : Travaux lors desquels le personnel peut être menacé d'agression ou d'autres formes de violence.
12a	Activités présentant un risque accru d'accident en raison de la non-perception de signaux sonores Travailler dans l'environnement ferroviaire Travailler dans un environnement comportant un trafic de manœuvres interne

Travail (travaux) dangereux (conformément aux compétences opérationnelles)	Danger(s)	Chiffre(s) <sup>3</sup>	Sujets de prévention pour la formation, instruction et surveillance	Mesures d'accompagnement prises par le professionnel <sup>2</sup> de l'entreprise						
				Formation en entreprise	Appui durant les CI	Appui de l'EP	Instruction des personnes en formation	Surveillance des personnes en formation		
								En permanence	Fréquentement	Occasionnellement
<b>Toutes les branches de formation et d'examen</b>										
Manutention de charges en position voûtée, inconfortable, à hauteur des épaules, en partie agenouillé p.ex. pour - réceptionner les marchan-	Surcharge physique	3a 3c	<ul style="list-style-type: none"> <li>soulever et porter correctement</li> <li>utiliser des supports</li> <li>changer régulièrement d'activité</li> </ul> Brochure CFST 6236.d « L'accident n'arrive pas par hasard ! » Sécurité au travail et protection de la santé	1. Aa	1. Aa		Instruction sur place Montrer l'exemple		1. Aa.	2./3. Aa.

<sup>2</sup> Sont réputés professionnels les titulaires d'un certificat fédéral de capacité (d'une attestation fédérale de formation professionnelle si l'orfo le prévoit) ou d'une qualification équivalente dans le domaine de la personne en formation.

<sup>3</sup> Chiffre selon la liste de contrôle du SECO « Les travaux dangereux dans le cadre de la formation professionnelle initiale »

<ul style="list-style-type: none"> <li>- dises livrées (b1.entr1)</li> <li>- trier les marchandises (b1.entr2)</li> <li>- traiter les sorties de marchandises (b1.entr8)</li> <li>- placer les produits au point de vente (b2.entr1)</li> <li>- s'occuper de la logistique des retours et des livraisons de pièces détachées (e1.entr5)</li> <li>- éliminer les retours (e1.entr6)</li> </ul>			<p>dans le secteur du commerce de détail »  <a href="https://www.suva.ch/fr-ch/prevention/themes-specialises/contraintes-physiques?lang=fr-CH#uxlibrary-material=4ee5375976bfeaa720f49d92cbbd68f0&amp;uxlibrary-material-filter=materialGroup:all">https://www.suva.ch/fr-ch/prevention/themes-specialises/contraintes-physiques?lang=fr-CH#uxlibrary-material=4ee5375976bfeaa720f49d92cbbd68f0&amp;uxlibrary-material-filter=materialGroup:all</a>                      Brochure CFST 6245.f « Manutention de charges »                      Suva MB 44018.f « Soulever et porter correctement une charge »                      Suva « Portez futé : présentation PPT avec partie à télécharger pour prise de notes »</p>							
Utilisation des produits de nettoyage et désinfectants	Corrosion cutanée	6a	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instructions d'utilisation et de sécurité selon la fiche de données de sécurité</li> <li>• Utilisation correcte de l'équipement de protection</li> </ul> BC Suva 44074.f « Protection de la peau au travail » BC Suva 11030.f « Substances dangereuses: ce qu'il faut savoir »	1./2. Lj	1./2. Lj		Instruction sur place Montrer l'exemple		1. Aa	2./3. Aa
Travailler sur des cales de montée, p.ex. pour - placer les produits au point de vente (b2.entr1)	Chute	10a	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bonne utilisation des échelles</li> </ul> Brochure CFST 6236.f « L'accident n'arrive pas par hasard ! » Sécurité au travail et protection de la santé dans le secteur du commerce de détail » Suva FP 84070.f « Qui peut répondre 12 fois « Oui »? Sécurité sur les échelles simples et doubles	1. Aa	1. Aa		Instruction sur place Montrer l'exemple		1. Aa	2./3. Aa
<b>Boulangerie-Confiserie</b>										
Travaux de nettoyage avec des produits chimiques, nettoyer les fours industriels (vapeurs) (c2.entr1)  Utilisation de désinfectants alcooliques (c2.entr1)	Corrosion cutanée (acides et bases)  Corrosion des voies respiratoires, blessures des yeux, irritations cutanées  Mauvaise utilisation / dosage (erreur)  Substances chimiques corrosives et inflammables  Allergies	6a	BCS-MSST-SB chapitre 6 Matières dangereuses 6.1.3 Utiliser les matières dangereuses en sécurité Brochure CFST « L'accident n'arrive pas par hasard ! » en boulangerie-confiserie-pâtisserie, page 75 Instructions suva 11030.f « Substances dangereuses : ce qu'il faut savoir » Instruction sur les fiches de données de sécurité Instruction aux collaborateurs sur l'utilisation / le stockage correct de matières dangereuses  Port de l'équipement de protection individuelle (lunettes de protection, gants, masque de protection en cas de risque d'inhalation de vapeur FFP2) D'autres instructions spécifiques peuvent être consultées dans les fiches de données de sécurité et sur les étiquettes.  Soins de la peau dans le secteur alimentaire BCS-	1. Aa.	1. Aa.		Instructions sur les symboles de danger  Instructions de sécurité Moins c'est plus ! - dosage - premier secours - instruction/douche oculaire  Démonstration de l'utilisation correcte (équipement de protection individuelle)  Expliquer l'importance de l'hydratation.			2./3. Aa.

	Glissement, chute de plain-pied (sols mouillés)		MSST-SB chapitre 6.4 Importance en particulier pendant la saison froide et sèche			Exemple : Appliquer de la crème protectrice sur un morceau de sucre et le déposer, avec un autre morceau de sucre sans crème, dans un verre d'eau froide. Décrire ce que vous constatez ! Expliquez l'effet de l'hydratation de la peau !		
Contact avec des personnes affectées d'une maladie transmissible.	Travailler en contact étroit avec des clients affectés d'une maladie virale (COVID-19)	7a	BCS-MSST-SB chapitre 6 Prévention de la santé chapitre 6.8. Plan de pandémie / 6.8.10 Plan de protection	1. Aa.	1. Aa.	Instruction des règles d'hygiène ainsi que comportement et mesures de protection dans la pratique	1. Aa.	2./3. Aa.
Nettoyer en étant exposé à la poussière de farine. Travailler avec des matières sensibilisantes (farines de céréales) (c2.ent1)	Sensibilisation par inhalation de poussières de farines panifiable et de céréales (asthme / maladie professionnelle)	6b	Brochure CFST « L'accident n'arrive pas par hasard ! » en boulangerie-confiserie-pâtisserie, pages 24, 56, 69 et 75  Port de l'équipement de protection individuelle (lunettes de protection, gants, masque de protection respiratoire en cas de risque d'inhalation de vapeur) Vérifier avant l'utilisation si le masque de protection respiratoire correspond aux exigences y relatives (type, classe de filtration, type de filtre).  Remarque Dans le cas d'une pandémie de grippe, un même équipement de protection individuelle doit être porté, classe de filtration FFP2, remarques plus détaillées sous chapitre 6.8 BCS-MSST-SB	1. Aa.	1. Aa.	Instruction sur le nettoyage correcte des présentoirs de pain « Tourbillons de poussière – non merci ! »!  Aspirer au lieu d'essuyer ! Expliquer l'équipement de protection individuelle (masque antipoussière) FFP2.	1. Aa.	2./3. Aa.

Travailler dans un environnement exposé au courant d'air, en périodes froides, sur un stand de marché. (dom, CO a)	Refroidissement dû au travail dans un environnement froid ou chaud, aux climatiseurs (différences élevées des températures (transpiration vs. froid)	4a	Brochure CFST « L'accident n'arrive pas par hasard ! » en boulangerie-confiserie-pâtisserie, page51  Port de vêtements appropriés / équipements de protection (vêtements, gants de protection contre le froid, chaussures de sécurité, dans tous les domaines du commerce de détail.  Le port de chaussures de travail adéquates est fréquemment réglé contractuellement et est donc une prescription !	1. Aa.	1. Aa.		Utilisation pratique d'un équipement de protection individuelle. Expliquer les caractéristiques d'une bonne chaussure de sécurité.  Se procurer, montrer divers modèles de chaussures.	1. Aa.		2./3. Aa.
<b>Alimentation</b>										
Travailler en chambres froides (refroidies) p.ex. pour - placer les produits au point de vente (b2.entr1) - vérifier les produits entreposés (b1.entr5) - effectuer des tâches liées à l'inventaire (b1.entr7)	Température ambiante froide	4a	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porter des vêtements adaptés à la température</li> <li>Écourter la durée en environnement froid</li> </ul> Brochure CFST 6236.d « L'accident n'arrive pas par hasard ! » Sécurité au travail et protection de la santé dans le secteur du commerce de détail » Brochure SECO 710.226.d « Travailler au froid »	1./2. Aa	1./2. Aa		Instruction sur place Montrer l'exemple		1. Aa.	2./3. Aa
Utilisation des produits de nettoyage et désinfectants (c2.entr1, ci 2.14.2)	Effet corrosif sur la peau Sensibilisation cutanée	6a	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructions d'utilisation et de sécurité sur les fiches de données de sécurité et sur l'étiquette</li> <li>Utilisation correcte de l'équipement de protection individuelle concerné</li> </ul> No Suva 44074.f « Protection de la peau au travail » No Suva 11030.f « Substances dangereuses : ce qu'il faut savoir »	1./2. Aa	1./2. Aa		Instruction sur place Montrer l'exemple		1. Aa	2./3. Aa
Gestion de la poussière (poussières de farine et de céréales), travailler avec des substances sensibilisantes (farines de céréales (c2.entr1, ci2.14.5)	Risque de maladie liée à la poussière de farine Sensibilisation cutanée	6b	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilisation correcte de l'équipement de protection individuelle concerné</li> </ul> No Suva 2702.f «L'asthme du boulanger - une fatalité?» No Suva 44074.f « Protection de la peau au travail »	1./2. Aa	1./2. Aa		Instruction sur place Montrer l'exemple		1. Aa	2./3. Aa
<b>Transports publics</b> *) Seulement lorsqu'il s'agit d'un engagement principal pour l'accompagnement des clients dans le train										
Assurer le service clients durant un événement, un incident ou en cas d'anomalies d'exploitation et, si besoin, évacuer le véhicule (d1.entr3)	Engorgements lors de l'évacuation des personnes après un grand événement Gestion du stress et des charges psychiques	2a	Identification des situations potentiellement dangereuses et comportement sécuritaire Comportement dans la foule Prévention et protection personnelle Annonce, voie de transmission et processus de soins	1 <sup>re</sup> AA			Modules d'instructions spécifiques à l'entreprise et instructions sur place	AF	AFA	2./3. Aa

Information aux clientes et clients en cas de temps d'attente ainsi que dans des situations particulières (a1.entr3)			<p><u>Supports et documents:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Support pédagogique SUVA 88831: «Dix règles vitales pour la branche ferroviaire»</li> <li>Dépliant SUVA 84071: «Dix règles vitales pour la branche ferroviaire»</li> <li>Règles, checklists et directives spécifiques à l'entreprise</li> </ul>				Aucune intervention sans être accompagné			
Agir avec assurance dans les situations d'urgence telles qu'urgences médicales ou évacuations (d1.entr3)	Réaction de panique durant une évacuation ou dans un véhicule bloqué sans possibilité d'évacuation Engorgements lors de l'évacuation des personnes après un grand événement	2a	<p>Identification des menaces et des situations (potentiellement) menaçantes Prévention, protection personnelle et comportement correct avant, pendant et après l'événement Annonce, voie de transmission et processus de soins Connaissance et demande des possibilités de soutien</p> <p><u>Supports et documents:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Support pédagogique SUVA 88831: «Dix règles vitales pour la branche ferroviaire»</li> <li>Dépliant SUVA 84071: «Dix règles vitales pour la branche ferroviaire»</li> <li>Règles, checklists et directives spécifiques à l'entreprise</li> </ul>	1 <sup>re</sup> AA			Modules d'instructions spécifiques à l'entreprise et instructions sur place Instructions concernant la protection personnelle	AF	AFA	2./3. Aa
	Gestion du stress, des charges psychiques après avoir apporté les premiers secours ou dues aux événements (accidents, animaux, véhicules)	2a	<p>Processus de soins</p> <p><u>Supports et documents:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Support pédagogique SUVA 88831: «Dix règles vitales pour la branche ferroviaire»</li> <li>Dépliant SUVA 84071: «Dix règles vitales pour la branche ferroviaire»</li> <li>Règles, checklists et directives spécifiques à l'entreprise</li> </ul>	1 <sup>re</sup> AA			Modules d'instructions spécifiques à l'entreprise et instructions concernant la protection personnelle	AF AFA		2./3. Aa
Effectuer la sécurisation de la caisse, des recettes ou effectuer des processus de contrôle en matière d'obligation de transporter dans l'espace public, (a3.entr6, a6.entr1-5, b2.entr5)	Menaces et agressions par les clients à l'égard des collaborateurs, verbales, physiques ou avec des objets, armes (p.ex. pointeur laser, spray au poivre, bouteilles...)	2a	<p>Identification des menaces et les situations (potentiellement) menaçantes Prévention et comportement avant, pendant et après l'événement Annonce, voie de transmission et processus de soins</p> <p><u>Supports et documents:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Support pédagogique SUVA 88831: «Dix règles vitales pour la branche ferroviaire»</li> <li>Dépliant SUVA 84071: «Dix règles vitales pour la branche ferroviaire»</li> <li>Règles, checklists et directives spécifiques à l'entreprise</li> </ul>	1 <sup>re</sup> AA	2 <sup>e</sup> AA		Modèles, instructions spécifiques à l'entreprise concernant l'autoprotection, voie de transmission et processus de soins	AF	AFA	2./3. Aa
	Escalade dans le contact durant le processus de contrôle des clientes et clients, assister à une escalade	10d	<p>Identification des menaces et les situations (potentiellement) menaçantes Prévention et comportement avant, pendant et après l'événement</p>	1 <sup>re</sup> AA	2 <sup>e</sup> AA		Modules d'instructions spécifiques à l'entreprise et instructions	AF	AFA	2./3. Aa

			<p>Annonce, voie de transmission et processus de soins</p> <p><u>Supports et documents:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Support pédagogique SUVA 88831: «Dix règles vitales pour la branche ferroviaire»</li> <li>Dépliant SUVA 84071: «Dix règles vitales pour la branche ferroviaire»</li> <li>Règles, checklists et directives spécifiques à l'entreprise</li> </ul>				concernant la protection personnelle			
Assurer le service clients durant un événement, un incident ou en cas d'anomalies d'exploitation et, si besoin, évacuer le véhicule (a1.entr3, d1.entr3)*	Manipuler les feux (à l'intérieur et à l'extérieur), utiliser les extincteurs	4b	<p>Reconnaissance du danger et obligation de le signaler</p> <p>Utilisation de l'extincteur</p> <p><u>Supports et documents:</u></p> <p>Instructions spécifiques à chaque type et à l'entreprise</p>	2 <sup>e</sup> AA			Formation et instruction pour l'utilisation des extincteurs	AF AFA		2./3. Aa
	Fermer des portes défectueuses (poids) => surcharge, écrasement / coincement	8b/3a	<p>Ergonomie, chercher de l'assistance</p> <p>Marquer, barricader</p> <p><u>Supports et documents:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Règles, checklists et directives spécifiques à l'entreprise (p. ex. K 165.1 Ergonomie aux CFF)</li> <li>Dépliant SUVA 66128: «Appréciation des contraintes physiques au poste de travail»</li> </ul>	1 <sup>re</sup> AA			Modules d'instructions spécifiques à l'entreprise et instructions sur place	AF	AFA	2./3. Aa
	Dangers dus à la circulation routière en cas de situations extraordinaires, haltes bondées ou exploitations extraordinaires (p.ex. chantiers)	12a	<p>Sécurisation de l'environnement de travail</p> <p>Règles de sécurité pour travaux routiers</p> <p><u>Supports et documents:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Règles, checklists et directives spécifiques à l'entreprise</li> <li>Support pédagogique SUVA 88831: «Dix règles vitales pour la branche ferroviaire»</li> <li>Dépliant SUVA 84071: «Dix règles vitales pour la branche ferroviaire»</li> <li>Équipement de signalisation</li> </ul>	1 <sup>re</sup> AA			Règles, checklists et directives spécifiques à l'entreprise	AF		2./3. Aa
Gérer l'électricité en cas d'accidents ou pannes de voitures et caténaires lors d'électrocution et chocs électriques (b1.entr12, d1.entr3)*	- pièces sous tension - courts-circuits, surcharges, arcs électriques	4e	<p>Sécurisation de l'environnement de travail</p> <p>Règles de sécurité pour travaux routiers</p> <p><u>Supports et documents:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Règles, checklists et directives spécifiques à l'entreprise</li> <li>Support pédagogique SUVA 88831: «Dix règles vitales pour la branche ferroviaire»</li> <li>Dépliant SUVA 84071: «Dix règles vitales pour la branche ferroviaire»</li> <li>Équipement de signalisation</li> </ul>	1 <sup>re</sup> AA			Modules d'instructions spécifiques à l'entreprise et instructions sur place	AF	AFA	2./3. Aa

Assister les clientes et clients à mobilité réduite avant, durant et après le trajet au moyen du mobilift (a6.ent1)*	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dangers mécaniques</li> <li>- Danger de chute</li> <li>- Bruit</li> <li>- Climat, météo</li> <li>- Importante charge émotionnelle lors du travail avec des clients</li> <li>- Mouvements non contrôlés (train)</li> </ul>	8a	<p>Formation pour utiliser correctement le véhicule (coincement, écrasement, conduire la personne sur la bordure du quai)</p> <p>Estimer le danger pour les tiers durant l'utilisation du mobilift</p> <p><u>Supports et documents:</u> Instructions d'utilisation du mobilift</p>	1 <sup>re</sup> AA			Modules d'instructions spécifiques à l'entreprise et instructions sur place	AF	AFA	2./3. Aa
Créer des contacts clients dans l'environnement des transports publics en se plaçant à proximité des voies avant et après son travail (domaine CO a complet)*	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dangers mécaniques</li> <li>- Bruit</li> <li>- Lumière</li> <li>- Climat, météo</li> </ul>	12a	<p>Reconnaître les dangers pour soi-même et pour les voyageurs</p> <p>Savoir où agir soi-même et où ne pas agir</p> <p>Sécuriser et marquer le véhicule</p> <p>Sécuriser l'environnement de travail</p> <p>Règles de sécurité pour travaux ferroviaires et routiers</p> <p><u>Supports et documents:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Support pédagogique SUVA 88831: «Dix règles vitales pour la branche ferroviaire»</li> <li>• Dépliant SUVA 84071: «Dix règles vitales pour la branche ferroviaire»</li> <li>• Liste de contrôle SUVA 67001: «Voies de circulation pour piétons»</li> <li>• Règles de sécurité pour travaux ferroviaires p. ex. Je me protège (BC CFF 952-61-71)</li> <li>• PCT 300.8: Sécurité au travail</li> <li>• Liste de contrôle SUVA 67179: «Stop aux chutes et faux pas aux postes de travail fixes dans l'industrie et l'artisanat - Identification des dangers et plan de mesures»</li> <li>• Liste de contrôle SUVA 67185: «Mains courantes: stop aux chutes et faux pas dans les escaliers»</li> <li>• APD (autoprotection Déplacement sur les voies)</li> <li>• Inscription dans l'ERP/le LMS: Certificat de compétence 10191 «Autoprotection Déplacement sur les voies»</li> <li>• Équipement de sécurité et de signalisation</li> <li>• Règles, checklists et directives spécifiques à l'entreprise</li> </ul>	1 <sup>re</sup> AA			Modules d'instructions spécifiques à l'entreprise et instructions sur place (p. ex. module d'instruction «Accès aux installations ferroviaires»)	AF	AFA	2./3. Aa

**Légende:** CI: cours interentreprises; EP: école professionnelle; Aa: année d'apprentissage; AF: avant la formation; ARF: après achèvement réussi de la formation; BC: brochure; PCT: prescriptions de circulation des trains