

**Branche de formation et d'examen After-Sales Automobile**

---

**Catalogue des objectifs d'apprentissage pour les cours interentreprises des gestionnaires du commerce de détail CFC**

**Concernant les domaines de compétences opérationnelles**

C : Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations

E : Conception et réalisation d'expériences d'achat

du 12 juin 2020

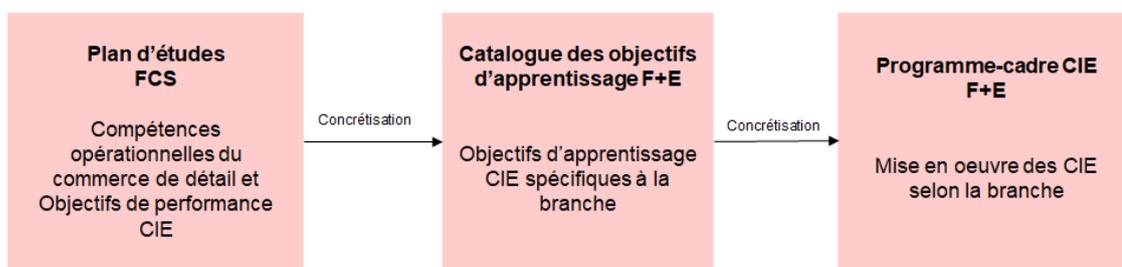
Valable dès le début de la formation initiale 2022

---

## 1 Introduction

Le présent document est basé sur les compétences opérationnelles ainsi que les objectifs évaluateurs pour les cours interentreprises (CIE), répertoriés dans le plan de formation pour les gestionnaires du commerce de détail avec certificat fédéral de capacité (CFC). Il traduit les objectifs de performance pour les cours interentreprises du plan de formation en objectifs d'apprentissage spécifiques à la branche. Ces objectifs sont structurés par thème dans des champs d'apprentissage. Ils constituent la base tant pour le programme-cadre des CIE propre à chaque branche que pour les maquettes conçues pour chaque unité de cours.

Basés sur 1) le plan de formation et 2) le catalogue des objectifs d'apprentissage puis 3) le programme-cadre CIE de la branche de formation et d'examen (F+E), les cours interentreprises seront systématiquement orientés vers des compétences opérationnelles (voir tableau).



1) Le **plan de formation** désigne les compétences opérationnelles à atteindre à la fin de la formation initiale, indépendamment de la branche de formation et d'examen (voir domaines de compétences opérationnelles C et E du plan de formation). Il indique également les objectifs de performance qui doivent être remplis aux CIE pour atteindre la compétence opérationnelle correspondante. Ce sont les bases qui permettront de concevoir les cours interentreprises.

Exemple «Plan de formation»:

<b>Compétence opérationnelle c1 : S'informer sur les produits et prestations proposés dans la branche</b>		
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 aux clientes et clients.		
<b>Objectifs entreprise</b>	<b>évaluateurs</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>
<b>Objectifs</b>	<b>évaluateurs</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>
<b>entreprise</b>	<b>évaluateurs</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>
<b>Objectifs</b>	<b>évaluateurs</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>
<b>entreprise</b>	<b>évaluateurs</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>
c1.entreprise1 Ils recherchent des informations sur les produits et prestations de leur branche, leur entreprise et leurs concurrents. (C3)		c1.ep1a Ils effectuent des recherches relatives aux produits et prestations à l'aide des sources les plus courantes. (C3)
		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 via d'autres sources. C3 :

2) Le **catalogue des objectifs d'apprentissage** contient la concrétisation des objectifs de performance spécifiques à chaque branche, décrits dans le plan de formation et structurés sous forme de champs d'apprentissage. Ces champs sont affectés aux objectifs de performance pour les cours interentreprises décrits dans le plan de formation, ce qui permet d'établir le lien avec ce dernier. La somme de tous les champs d'apprentissage doit couvrir tous les objectifs de performance du plan de formation. Des recouvrements sont possibles dans le sens qu'un objectif de performance du plan de formation peut être traité dans plusieurs champs d'apprentissage.

Exemple «Catalogue des objectifs d'apprentissage» (spécifique à la branche):

<b>Champ d'apprentissage 1 : Vue d'ensemble de la branche</b>
Objectifs de performance décrits dans le plan de formation : c1.ci1a; c1.ci1b; c3.ci2a
Objectifs d'apprentissage 1.1 : Ils présentent sous forme d'un graphique les résultats de leur recherche sur les catégories majeures des produits de la branche « XY ». (C2)
etc.

3) Le **programme-cadre CIE** spécifique à la branche est basé sur les objectifs d'apprentissage et détermine la mise en œuvre sous forme de blocs, jours et leçons CIE (1 jour CIE = 8 leçons). Le programme-cadre montre explicitement dans quel champ d'apprentissage et quelle compétence opérationnelle du plan de formation il est travaillé durant les CIE, documentant ainsi le lien avec le catalogue des objectifs d'apprentissage et le plan de formation.

---

**2 Objectifs d'apprentissage des cours interentreprises (domaine de compétence opérationnelle C)**

**Champ d'apprentissage 1 : Connaissances de la branche et de l'entreprise**

Objectifs de performance plan de formation : c1.ci1a; c1.ci1b; c1.ci2a

Objectif d'apprentissage 1.1: Ils décrivent de manière compréhensible l'importance des règlements et des informations pour les collaborateurs dans la branche After-Sales Automobile. (C2)

Objectif d'apprentissage 1.2: Ils représentent la structure de leur domaine After-Sales à l'aide d'un organigramme et montrent leur rôle en qualité de personne en formation de manière judicieuse. (C2)

Objectif d'apprentissage 1.3: Ils esquissent une vue d'ensemble globale de l'assortiment de produits et de prestations de leur domaine After-Sales. (C2)

Objectif d'apprentissage 1.4: À l'aide d'un exemple pratique, ils recherchent des informations sur la branche After-Sales Automobile et sur les constructeurs et utilisent les canaux pertinents de manière ciblée. (C3)

Objectif d'apprentissage 1.5: Ils décrivent de manière plausible la structure générale du stock de l'assortiment. (C2)

Objectif d'apprentissage 1.6: Ils énumèrent les principales étapes clés de l'histoire automobile. (C1)

Objectif d'apprentissage 1.7: Ils représentent graphiquement la diversité des branches du commerce de détail et présentent les principales tâches des associations professionnelles (Ortra). (C2)

**Champ d'apprentissage 2 : Connaissances de l'assortiment, des produits et des prestations**

Objectifs de performance plan de formation : c1.ci1a; c1.ci1c; c1.ci3b; c1.ci4b

Objectif d'apprentissage 2.1: À l'aide d'une pièce détachée, ils distinguent correctement l'obligation légale de garantie, les types de garantie et les prestations de complaisance. (C2)

Objectif d'apprentissage 2.2: À l'aide d'un exemple pratique, ils recherchent les directives légales relatives au châssis rabaissé et aux changements de pneumatiques et les expliquent correctement. (C2)

Objectif d'apprentissage 2.3: Ils expliquent l'intérêt de la fiche de données de sécurité d'un produit toxique de manière compréhensible. (C2)

Objectif d'apprentissage 2.4: À l'aide d'un exemple pratique, ils expliquent judicieusement les dangers sanitaires des produits toxiques pour les humains et l'environnement. (C2)

Objectif d'apprentissage 2.5: Ils décrivent et expliquent les tâches principales des différents produits d'exploitation et expliquent correctement les indicateurs en matière de qualité et d'usage préconisé. (C2)

Objectif d'apprentissage 2.6: À l'aide d'exemples, ils expliquent correctement l'usage préconisé pour différents produits d'entretien. (C2)

Objectif d'apprentissage 2.7: À l'aide d'exemples, ils montrent clairement les forces et les faiblesses de leurs concurrents. (C2)

Objectif d'apprentissage 2.8: À l'aide d'une story, ils exposent de manière convaincante les avantages de leurs pièces détachées et produits. (C2)

### **Champ d'apprentissage 3 : Écologie, durabilité et recyclage**

Objectifs de performance plan de formation : c1.ci4a; c2.ci1a

Objectif d'apprentissage 3.1: À l'aide d'exemples, ils expliquent correctement les principales dispositions légales et mesures de protection liées à la gestion des produits et des substances polluantes. (C2)

Objectif d'apprentissage 3.2: Ils appliquent correctement les principales dispositions légales régissant l'élimination de matériaux et de substances mises au rebut. (C3)

Objectif d'apprentissage 3.3: Ils expliquent clairement le cycle de recyclage en prenant l'exemple d'un produit disponible. (C2)

Objectif d'apprentissage 3.4: À l'aide d'un exemple, ils expliquent judicieusement les aspects positifs généraux du recyclage. (C2)

Objectif d'apprentissage 3.5: À l'aide d'un exemple, ils expliquent de manière compréhensible le concept de financement du recyclage d'un produit. (C2)

Objectif d'apprentissage 3.6: Ils expliquent de manière compréhensible l'effet de différents concepts d'entraînement sur l'environnement et le climat. (C2)

### **Champ d'apprentissage 4 : Technologie et technique**

Objectifs de performance plan de formation : c1.ci4a

Objectif d'apprentissage 4.1: Ils expliquent fondamentalement les tâches et les fonctions de systèmes et composants des groupes d'entraînement actuels. (C2)

Objectif d'apprentissage 4.2: Ils montrent la distribution des forces, de la source d'entraînement à la roue et expliquent fondamentalement les fonctions des composants. (C2)

Objectif d'apprentissage 4.3: Ils décrivent de manière compréhensible les tâches de la suspension, de l'amortissement et de la direction. (C2)

Objectif d'apprentissage 4.4: Ils énumèrent les pièces du système de freinage et expliquent leur fonction à l'aide d'images. (C2)

Objectif d'apprentissage 4.5: Ils expliquent les dimensions et les désignations de pneus et de jantes et décrivent leur structure en détail. (C2)

Objectif d'apprentissage 4.6: À l'aide d'images, ils reconnaissent correctement les composants électriques du véhicule. (C2)

Objectif d'apprentissage 4.7: Ils interprètent de manière compréhensible les indicateurs liés aux batteries de démarrage et aux autres accumulateurs. (C2)

Objectif d'apprentissage 4.8: Ils expliquent de manière claire les avantages et les inconvénients des différents systèmes d'éclairage actuels des véhicules. (C2)

Objectif d'apprentissage 4.9: À l'aide de composants et de pièces détachées, ils font la distinction entre les systèmes de la sécurité active et de la sécurité passive. (C2)

Objectif d'apprentissage 4.10: Ils énumèrent les systèmes d'assistance à la conduite, de sécurité et de confort actuels et expliquent leurs intérêts pour les clients de manière compréhensible. (C2)

### **Champ d'apprentissage 5 : Sécurité au travail et protection de la santé**

Objectifs de performance plan de formation : c2.ci1a

Objectif d'apprentissage 5.1: Dans des situations d'exercice, ils appliquent correctement les directives de la protection de la santé et du travail dans la branche After-Sales Automobile. (C3)

Objectif d'apprentissage 5.2: À l'aide d'exemples pratiques, ils décrivent de manière compréhensible des mesures efficaces pour la protection anti-incendie. (C2)

Objectif d'apprentissage 5.3: Ils évaluent correctement des exemples pratiques de la branche After-Sales Automobile en lien avec la loi sur le travail et l'ordonnance sur la protection des jeunes travailleurs. (C2)

Objectif d'apprentissage 5.4: À l'aide d'un exemple, ils expliquent correctement l'utilisation et la fonction de l'équipement de protection individuelle (EPI). (C2)

### **Champ d'apprentissage 6 : Conseils et vente**

Objectifs de performance plan de formation : c1.ci2b; c1.ci3a; c2.ci1b; c2.ci2a; c2.ci3a

Objectif d'apprentissage 6.1: À l'aide d'exemples, ils montrent les prestations de leur entreprise et décrivent leur intérêt pour le client de manière compréhensible. (C2)

Objectif d'apprentissage 6.2: À l'aide d'un exemple d'exercice de la branche After-Sales Automobile, ils compilent une offre pour une pièce détachée ou un produit avec compétence. (C4)

Objectif d'apprentissage 6.3: Ils conçoivent une expérience attrayante pour le client en lien avec la vente de pièces détachées. (C2)

Objectif d'apprentissage 6.4: À l'aide d'un exemple, ils élaborent un concept adapté pour une présentation saisonnière attrayante de marchandises et de produits. (C3)

Objectif d'apprentissage 6.5: Lors d'un entretien avec un client (jeu de rôles), ils utilisent efficacement les supports de vente. (C3)

Objectif d'apprentissage 6.6: Ils décrivent différentes variantes de paiement et expliquent correctement leurs avantages et inconvénients. (C2)

Objectif d'apprentissage 6.7: Dans une situation d'exercice, ils effectuent tout le processus lié à la vente de prestations de service dans la branche automobile. (C3)

Objectif d'apprentissage 6.8: À l'aide d'exemples, ils montrent de manière illustrée les possibilités de transformation et de préparation (tuning) des véhicules ainsi que les accessoires. (C2)

### **Champ d'apprentissage 7 : Achat de marchandises**

Objectifs de performance plan de formation : c1.ci4a

Objectif d'apprentissage 7.1: À l'aide d'exemples d'exercice, ils justifient en détail les directives d'entreposage de produits sensibles (par exemple avec date de péremption). (C2)

Objectif d'apprentissage 7.2: Ils décrivent clairement le processus d'achat de marchandises, de la commande à la livraison. (C2)

Objectif d'apprentissage 7.3: À l'aide d'un exemple, ils décrivent des solutions possibles judicieuses pour faire face à des incidents inattendus dans le processus de commande et de livraison. (C3)

**Champ d'apprentissage 8 : Développement sectoriel et tendances**

Objectifs de performance plan de formation : c3.ci1a; c3.ci2a; c3.ci2b; c3.ci3a

Objectif d'apprentissage 8.1: À l'aide d'exemples, ils montrent comment ils se tiennent au courant des développements économiques de la branche After-Sales Automobile et quelles sources d'information judicieuses ils utilisent. (C2)

Objectif d'apprentissage 8.2: En se basant sur les tendances, ils détectent les changements de la branche et en déduisent des mesures judicieuses pour la mise en œuvre de nouvelles offres. (C4)

Objectif d'apprentissage 8.3: Ils évaluent les mégatendances pouvant avoir des conséquences concrètes sur la branche After-Sales Automobile. (C4)

Objectif d'apprentissage 8.4: Ils montrent différents chemins de carrière dans la vente et s'informent sur les offres de formation continue actuelles de leur association sectorielle. (C2)

Objectif d'apprentissage 8.5: Ils recherchent les tendances sur les thèmes Durabilité et Énergie et expliquent les normes et labels actuels de leur branche de manière compréhensible. (C4)

Objectif d'apprentissage 8.6: Ils reconnaissent les tendances du comportement de la société et leurs conséquences essentielles sur la branche After-Sales Automobile. (C4)

Objectif d'apprentissage 8.7: À l'aide de chiffres clés et de statistiques, ils reconnaissent les opportunités du marché et développent des idées ou concepts intéressants pour réussir à positionner leur entreprise (par exemple réseaux sociaux). (C3)

Objectif d'apprentissage 8.8: À l'aide d'exemples, ils montrent comment ils utilisent de manière ciblée les conclusions tirées de visites de salons et des informations des constructeurs dans leur quotidien professionnel dans la branche After-Sales Automobile. (C3)

---

**3 Objectifs d'apprentissage pour les cours interentreprises (domaine de compétence opérationnelle E)**

<b>Champ d'apprentissage 9 : Entretien avec les clients et de vente</b>
Objectifs de performance plan de formation : e1.ci1a; e1.ci1b; e1.ci1c; e1.ci5a
Objectif d'apprentissage 9.1: À l'aide d'un produit, ils montrent l'intérêt, les variantes et les options de manière compréhensible lors d'un entretien de vente. (C2)
Objectif d'apprentissage 9.2: À l'aide d'un exemple pratique, ils argumentent de manière convaincante face à des objections et dans des situations conflictuelles et présentent des solutions plausibles. (C3)
Objectif d'apprentissage 9.3: Ils utilisent correctement les documents spécifiques aux véhicules ou aux produits en lien avec les changements d'équipement lors d'un entretien de vente. (C3)
Objectif d'apprentissage 9.4: À l'aide d'un exemple pratique, ils expliquent les différences entre des accessoires similaires. (C2)
Objectif d'apprentissage 9.5: À l'aide d'un exemple, ils traitent une demande de client exigeant, recherchent des informations et utilisent leurs découvertes dans l'entretien de vente de manière gagnante. (C4)
Objectif d'apprentissage 9.6: Ils argumentent avec assurance lors d'entretiens de vente difficiles en s'appuyant sur leurs vastes connaissances des produits et prestations et présentent leurs solutions de manière convaincante. (C3)
Objectif d'apprentissage 9.7: Dans un jeu de rôles, ils garantissent le contact avec le service à la clientèle par une argumentation adroite lors d'un entretien de vente et transmettent des ventes supplémentaires sous la forme d'une prestation. (C3)
Objectif d'apprentissage 9.8: À l'aide d'un exemple pratique, ils montrent le processus de reprise ou de garantie en détail. (C3)

<b>Champ d'apprentissage 10 : Concevoir des mondes d'expériences</b>
Objectifs de performance plan de formation : e2.ci1a; e2.ci2a; e2.ci4a
Objectif d'apprentissage 10.1: À l'aide d'exemples, ils montrent les principaux facteurs de succès dans la branche After-Sales Automobile pour une expérience positive pour les clients. (C2)
Objectif d'apprentissage 10.2: Ils appliquent à un exemple d'exercice les produits et prestations de la branche After-Sales Automobile patrons pour le client. (C3)
Objectif d'apprentissage 10.3: Ils élaborent un concept efficace de présentation de produits et de prestations sur les réseaux sociaux ou les plateformes en ligne. (C3)
Objectif d'apprentissage 10.4: Ils élaborent un concept de présentation saisonnière attrayante pour leurs produits et prestations. (C3)
Objectif d'apprentissage 10.5: Ils appliquent des mesures adaptées pour générer des ventes supplémentaires lors d'un entretien de vente (jeu de rôles). (C3)
Objectif d'apprentissage 10.6: À l'aide d'exemples d'exercice, ils présentent différents produits et accessoires de manière attrayante et convainquent par leurs connaissances professionnelles et des produits. (C3)
Objectif d'apprentissage 10.7: À l'aide d'exemples pratiques, ils analysent les mesures de promotion de la vente de pièces détachées et évaluent leur intérêt concret. (C4)

**Champ d'apprentissage 11 : Concevoir des événements et des promotions de vente**

Objectifs de performance plan de formation : e3.ci1a; e3.ci1b; e3.ci5a

Objectif d'apprentissage 11.1: À l'aide d'exemples pratiques, ils montrent les facteurs pertinents pour la conception de promotions de vente spécifiques à la branche. (C2)

Objectif d'apprentissage 11.2: À l'aide d'un exemple, ils élaborent un concept convaincant pour une exposition spécifique à l'entreprise dans la branche After-Sales Automobile, de l'idée à la réalisation, en tenant compte des directives et prescriptions de l'entreprise. (C3)

Objectif d'apprentissage 11.3: Ils montrent les possibilités pour surveiller une promotion de vente dans la branche After-Sales Automobile et prennent si besoin des mesures ciblées pour optimiser les résultats. (C4)

Objectif d'apprentissage 11.4: À l'aide d'un concept d'exposition de la branche After-Sales Automobile, ils coordonnent les interventions de leur équipe et définissent leurs tâches de manière judicieuse. (C4)

---

#### **4 Établissement et approbation**

Le présent catalogue des objectifs d'apprentissage a été établi par la branche de formation et d'examen signataire et, conformément aux art. 24, par. 4, let. B et art. 25 par. 1 de l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale de gestionnaire du commerce de détail avec certificat fédéral de capacité (CFC) du 18 mai 2021, approuvé par Formation du Commerce de détail Suisse (FCS), après prise de position de la commission pour le développement professionnel et la qualité dans le commerce de détail. Il se réfère au plan de formation du 18 mai 2021 sur la formation professionnelle initiale de gestionnaire du commerce de détail avec certificat fédéral de capacité (CFC).

Branche de formation et d'examen « After-Sales Automobile »

Berne, 15 juin 2021

Président central	Direction
sig. Urs Wernli	sig. Olivier Maeder
Urs Wernli	Olivier Maeder

Berne, 12 juin 2020

Formation du Commerce de détail Suisse (FCS)

Le Président	Le Directeur
sig. René Graf	sig. Sven Sievi
René Graf	Sven Sievi