

Branche de formation et d'examen Consumer Electronics

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

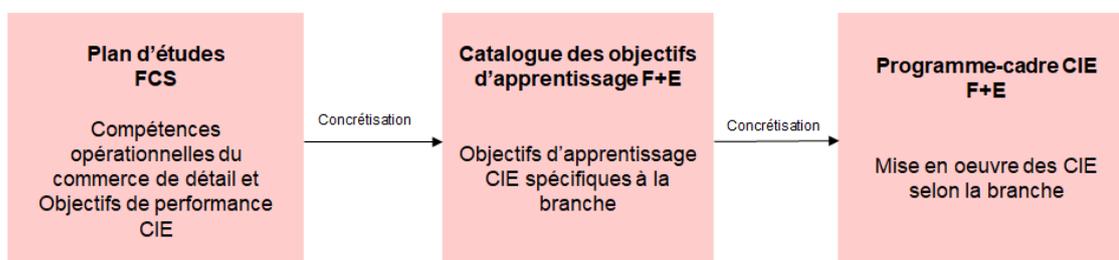
du 12 juin 2020

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), répertoriées 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»:

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 aux clientes et clients.			
Objectifs entreprise	évaluateurs	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
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):

Champ d'apprentissage 1 : Vue d'ensemble de la branche Objectifs de performance décrits dans le plan de formation : c1.ci1a; c1.ci1b; c3.ci2a
Objectifs d'apprentissage 1.1 : Vous présentez sous forme d'un graphique les résultats de votre 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)

Domaine d'étude 1: Bases de la branche

Objectifs d'apprentissage du plan de formation: c1.ci1a; c1.ci1b; c1.ci1c; c1.ci3b

Objectif d'apprentissage 1.1: Ils expliquent, à l'aide d'un exemple pratique, la répartition de l'assortiment en groupes de produits. (K2)

Objectif d'apprentissage 1.2: Ils représentent graphiquement, à l'aide d'un exercice de mise en situation, les groupes de produits les plus importants en termes de fréquence de la demande client. (K2)

Objectif d'apprentissage 1.3: Ils décrivent les principaux acteurs dans la branche CE. (K2)

Objectif d'apprentissage 1.4: Ils formulent de manière intelligible, à l'aide d'exemples, des prestations de services liées aux produits de la branche CE. (K3)

Objectif d'apprentissage 1.5: Ils utilisent des canaux pertinents pour rechercher des produits actuels de la branche. (K3)

Objectif d'apprentissage 1.6: Ils recherchent de manière ciblée les origines d'une marque haut de gamme et écrivent une histoire passionnante sur cette dernière. (K3)

Domaine d'étude 2: Sources d'alimentation

Objectifs d'apprentissage du plan de formation: c2.ci1a

Objectif d'apprentissage 2.1: Ils expliquent dans l'optique des clients, à l'aide d'exemples, le domaine d'utilisation du courant continu et alternatif. (K2)

Objectif d'apprentissage 2.2: Ils expliquent de manière détaillée d'éventuels dangers émanant du courant électrique et des moyens de protection adéquats. (K2)

Objectif d'apprentissage 2.3: Ils différencient, à l'aide de leurs caractéristiques, les domaines d'utilisation des batteries et des accumulateurs. (K3)

Domaine d'étude 3: Périphériques d'entrée

Objectifs d'apprentissage du plan de formation: c1.ci4a

Objectif d'apprentissage 3.1: Ils comparent, à l'aide de caractéristiques techniques, le domaine d'utilisation de microphones sélectionnés. (K2)

Objectif d'apprentissage 3.2: Ils expliquent dans l'optique des clients, à l'aide d'exemples, le domaine d'utilisation de différents objectifs. (K2)

Objectif d'apprentissage 3.3: Ils expliquent dans l'optique des clients, à l'aide d'exemples, le domaine d'utilisation d'importants éléments de réglage des appareils photo. (K2)

Objectif d'apprentissage 3.4: Ils expliquent dans l'optique des clients, à l'aide d'exemples, le domaine d'utilisation d'appareils photo sélectionnés. (K2)

Objectif d'apprentissage 3.5: Ils utilisent, dans un exercice de mise en situation, un langage professionnel et communiquent de façon convaincante leur enthousiasme pour les appareils photo. (K3)

Objectif d'apprentissage 3.6: Ils expliquent dans l'optique des clients, à l'aide d'exemples, le domaine d'utilisation de différents souris, claviers et écrans tactiles. (K2)

Objectif d'apprentissage 3.7: Ils spécifient les caractéristiques ergonomiques de souris, claviers et écrans tactiles et expliquent les différences de manière intelligible. (K3)

Objectif d'apprentissage 3.8: Ils utilisent, dans un exercice de mise en situation, un langage professionnel et communiquent de façon convaincante leur enthousiasme pour les souris, claviers et écrans tactiles. (K3)

Domaine d'étude 4: Dispositifs de traitement

Objectifs d'apprentissage du plan de formation: c1.ci4a

Objectif d'apprentissage 4.1: Ils expliquent dans l'optique des clients, à l'aide d'exemples, le domaine d'utilisation d'importants éléments de réglage des récepteurs AV. (K2)

Objectif d'apprentissage 4.2: Ils utilisent, dans un exercice de mise en situation, un langage professionnel et communiquent de façon convaincante leur enthousiasme pour les récepteurs AV. (K3)

Objectif d'apprentissage 4.3: Ils utilisent, dans un exercice de mise en situation, un langage professionnel et communiquent de façon convaincante leur enthousiasme pour les produits Smarthome. (K3)

Objectif d'apprentissage 4.4: Ils utilisent, dans des exercices de mise en situation, différentes applications pour faire fonctionner des appareils CE. (K3)

Objectif d'apprentissage 4.5: Ils expliquent dans l'optique des clients, à l'aide d'exemples, d'importantes caractéristiques de son et d'image de formats de stockage sélectionnés. (K2)

Domaine d'étude 5: Périphériques de sortie

Objectifs d'apprentissage du plan de formation: c1.ci3a; c1.ci4a

Objectif d'apprentissage 5.1: Ils spécifient des caractéristiques ergonomiques d'écouteurs et expliquent les différences de manière intelligible. (K3)

Objectif d'apprentissage 5.2: Ils expliquent dans l'optique des clients, à l'aide d'exemples, le domaine d'utilisation d'écouteurs sélectionnés. (K2)

Objectif d'apprentissage 5.3: Ils utilisent, dans un exercice de mise en situation, un langage professionnel et communiquent de façon convaincante leur enthousiasme pour les écouteurs. (K3)

Objectif d'apprentissage 5.4: Ils utilisent, à l'aide d'exemples pratiques, les possibilités d'utilisation de technologies d'affichage. (K3)

Objectif d'apprentissage 5.5: Ils expliquent dans l'optique des clients, à l'aide d'exemples, d'importants éléments de réglage d'écrans sélectionnés. (K2)

Objectif d'apprentissage 5.6: Ils utilisent, dans des exercices de mise en situation, différents régulateurs pour régler correctement l'image sur des écrans. (K3)

Objectif d'apprentissage 5.7: Ils expliquent dans l'optique des clients, à l'aide d'exemples, le domaine d'utilisation de haut-parleurs sélectionnés. (K2)

Objectif d'apprentissage 5.8: Ils utilisent, dans un exercice de mise en situation, un langage professionnel et communiquent de façon convaincante leur enthousiasme pour les haut-parleurs. (K3)

Objectif d'apprentissage 5.9: Ils expliquent, à l'aide d'exemples, les effets de la musique sur la santé. (K2)

Domaine d'étude 6: Smarthome

Objectifs d'apprentissage du plan de formation: c2.ci1a; c2.ci2a

Objectif d'apprentissage 6.1: Ils utilisent, dans un exercice de mise en situation, un langage professionnel et communiquent de façon convaincante leur enthousiasme pour Smarthome. (K3)

Objectif d'apprentissage 6.2: Ils expliquent dans l'optique des clients, à l'aide d'exemples pratiques, comment les utilisateurs peuvent se protéger des dangers qui les guettent dans les réseaux multimédias. (K2)

Objectif d'apprentissage 6.3: Ils appliquent, à l'aide d'exercices de mise en situation, des mesures permettant aux utilisateurs de se protéger des dangers qui les guettent dans les réseaux multimédias. (K2)

Objectif d'apprentissage 6.4: Ils utilisent, à l'aide d'exercices de mise en situation, des réglages pour personnaliser un système informatique pour un utilisateur. (K2)

Domaine d'étude 7: Périphériques d'entrée

Objectifs d'apprentissage du plan de formation: c1.ci1a

Objectif d'apprentissage 7.1: Ils développent, à l'aide d'exercices de mise en situation, des idées créatives pour une vidéo de démonstration. (K4)

Objectif d'apprentissage 7.2: Ils réalisent, à l'aide d'exercices de mise en situation, l'idée créative d'une vidéo de démonstration. (K4)

Domaine d'étude 8: Smarthome

Objectifs d'apprentissage du plan de formation: c1.ci2b; c2.ci1b; c2.ci3a

Objectif d'apprentissage 8.1: Ils identifient, à l'aide d'exemples concrets, les erreurs faites lors de la mise en service de produits Smarthome. (K4)

Objectif d'apprentissage 8.2: Ils réalisent avec professionnalisme dans la pratique, à l'aide d'un exercice de mise en situation, la connexion optimale entre des produits Smarthome. (K3)

Objectif d'apprentissage 8.3: Ils formulent dans l'optique des clients, à l'aide d'exemples, le fonctionnement de produits Smarthome. (K3)

Objectif d'apprentissage 8.4: Ils développent des présentations créatives de produits Smarthome à l'aide d'exercices de mise en situation. (K4)

Objectif d'apprentissage 8.5: Ils préparent dans l'optique des clients des produits Smarthome à l'aide d'exercices de mise en situation. (K3)

Objectif d'apprentissage 8.6: Ils réalisent avec professionnalisme dans la pratique, à l'aide d'un exercice de mise en situation, la connexion optimale entre des produits Multi Room. (K3)

Objectif d'apprentissage 8.7: Ils formulent dans l'optique des clients, à l'aide d'exemples, le fonctionnement de produits Multi Room. (K3)

Objectif d'apprentissage 8.8: Ils développent des présentations créatives de produits Multi Room à l'aide d'exercices de mise en situation. (K4)

Objectif d'apprentissage 8.9: Ils réalisent avec professionnalisme dans la pratique, à l'aide d'un exercice de mise en situation, la mise en place d'un réseau Smarthome. (K3)

Objectif d'apprentissage 8.10: Ils formulent dans l'optique des clients, à l'aide d'exemples, le fonctionnement de réseaux Smarthome. (K3)

Objectif d'apprentissage 8.11: Ils préparent dans l'optique des clients des prestations de services pour les produits Multi Room à l'aide d'exercices de mise en situation. (K3)

Objectif d'apprentissage 8.12: Ils utilisent, dans un exercice de mise en situation, un langage professionnel et communiquent de façon convaincante leur enthousiasme pour Multi Room. (K3)

Objectif d'apprentissage 8.13: Ils préparent dans l'optique des clients des accessoires pour les produits Smarthome à l'aide d'exercices de mise en situation. (K3)

Objectif d'apprentissage 8.14: Ils utilisent, dans un exercice de mise en situation, un langage professionnel et communiquent de façon convaincante leur enthousiasme pour Smarthome. (K3)

Domaine d'étude 9: Évolution dans la branche CE

Objectifs d'apprentissage du plan de formation: c3.ci1a; c3.ci2a

Objectif d'apprentissage 9.1: Ils présentent, à l'aide d'exemples, les développements techniques des produits dans la branche CE. (K2)

Objectif d'apprentissage 9.2: Ils expliquent, à l'aide d'exemples, l'influence de nouveaux concepts de marketing sur la branche CE. (K2)

Objectif d'apprentissage 9.3: Ils analysent et expliquent, à l'aide d'exemples, l'influence de différents facteurs sur l'évolution de la branche CE. (K3)

Objectif d'apprentissage 9.4: Ils analysent les nouveautés et tendances actuelles dans la branche CE. (K4)

Objectif d'apprentissage 9.5: Ils font de manière plausible, à l'aide de produits resp. prestations de services sélectionnés, des pronostics quant aux évolutions et tendances. (K3)

Domaine d'étude 10: Écologie et durabilité

Objectifs d'apprentissage du plan de formation: c1.ci2a; c1.ci4b; c3.ci2b; c3.ci3a

Objectif d'apprentissage 10.1: Ils évaluent de manière critique la durabilité des appareils CE à l'aide des indications de puissance d'une étiquette-énergie. (K4)

Objectif d'apprentissage 10.2: Ils décrivent correctement, à l'aide d'exemples, les indications d'une étiquette-énergie et leur signification. (K2)

Objectif d'apprentissage 10.3: Ils différencient de manière critique les avantages des batteries et des accumulateurs en termes de durabilité. (K4)

Objectif d'apprentissage 10.4: Ils évaluent de manière critique sur tous les canaux l'évolution de la durabilité de produits de la branche CE. (K2)

Objectif d'apprentissage 10.5: Ils expliquent, à l'aide d'un exemple pratique, les pratiques de gestion correcte dans la branche CE. (K2)

Objectif d'apprentissage 10.6: Ils expliquent, à l'aide d'exemples, les dispositions légales applicables dans la branche que les fabricants doivent respecter pour les produits de la branche CE. (K2)

Objectif d'apprentissage 10.7: Ils expliquent de manière intelligible les conséquences pour la nature et l'environnement de l'utilisation de substances de plus en plus toxiques et rares dans les produits de la branche CE. (K2)

Objectif d'apprentissage 10.8: Ils expliquent de manière intelligible comment il serait possible d'améliorer l'empreinte écologique de la branche CE. (K2)

Objectif d'apprentissage 10.9: Ils expliquent de manière intelligible comment il serait possible d'améliorer la durabilité dans la branche CE. (K2)

Objectif d'apprentissage 10.10: Ils évaluent de manière critique sur tous les canaux l'évolution de la durabilité de produits de la branche CE. (K2)

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

Domaine d'étude 11: Argumentation dans l'entretien client

Objectifs d'apprentissage du plan de formation: e1.ci1b; e1.ci1c; e1.ci5a

Objectif d'apprentissage 11.1: Ils appliquent en fonction de la situation, à l'aide d'un exemple pratique, les particularités de la branche CE pour un entretien de vente complexe. (K3)

Objectif d'apprentissage 11.2: Ils appliquent, à l'aide d'exemples pratiques, l'argumentaire de la branche CE pour un entretien de vente complexe. (K3)

Objectif d'apprentissage 11.3: Ils réalisent avec succès, à l'aide d'exemples pratiques, des clarifications et recherches complexes sur des produits et services de la branche CE en utilisant des sources d'information spécifiques à la branche. (K3)

Objectif d'apprentissage 11.4: Ils appliquent exhaustivement, dans une situation type complexe telle que réclamation, réparation, retour ou livraison de pièces de rechange, les particularités de la branche CE ainsi que les réglementations relatives à la gestion des produits retournés. (K3)

Domaine d'étude 12: Psychologie de vente dans l'entretien client

Objectifs d'apprentissage du plan de formation: e1.ci1a

Objectif d'apprentissage 12.1: Ils utilisent, à l'aide d'exercices de mise en situation, les techniques d'entretien correctes pour des entretiens clients complexes de la branche CE. (K3)

Objectif d'apprentissage 12.2: Ils spécifient, à l'aide d'exemples, les différents types de clients de la branche CE ainsi que leur motivation, respectivement leurs besoins. (K4)

Objectif d'apprentissage 12.3: Ils montrent, à l'aide d'exercices de mise en situation, comment ils utilisent les techniques d'entretien adéquates dans des situations complexes dans la branche CE. (K3)

Objectif d'apprentissage 12.4: Ils démontrent, à l'aide d'exercices de mise en situation, leur don d'observation et leur comportement axé sur le client. (K2)

Objectif d'apprentissage 12.5: Ils utilisent de manière ciblée, à l'aide d'exercices de mise en situation, leur capacité de réflexion pour des entretiens clients dans la branche CE. (K3)

Domaine d'étude 13: Univers d'expérience dans la branche CE

Objectifs d'apprentissage du plan de formation: e2.ci1a; e2.ci2a; e2.ci4a

Objectif d'apprentissage 13.1: Ils expliquent exhaustivement quels facteurs de réussite sont décisifs dans la branche CE pour créer une expérience client. (K2)

Objectif d'apprentissage 13.2: Ils montrent, à l'aide d'un exemple, quelles possibilités existent pour mettre en scène des produits et prestations de services de la branche CE pour le client. (K3)

Objectif d'apprentissage 13.3: Ils planifient, à l'aide d'un exemple, une expérience orientée client pour un produit ou une prestation de service standard de la branche CE. (K4)

Objectif d'apprentissage 13.4: Ils créent des posts au sujet de services sur différents canaux à l'aide d'exemples pratiques de la branche CE. (K3)

Objectif d'apprentissage 13.5: Ils créent des posts au sujet de prestations de services sur différents canaux à l'aide d'exemples pratiques de la branche CE. (K3)

Objectif d'apprentissage 13.6: Ils présentent les tendances dans la branche CE avec engagement et une capacité à s'enthousiasmer. (K3)

Domaine d'étude 14: Événements clients et promotions de vente

Objectifs d'apprentissage du plan de formation: e3.ci1a; e3.ci1b; e3.ci5a

Objectif d'apprentissage 14.1: Ils montrent, à l'aide d'exemples pratiques, quels facteurs sont pertinents pour l'organisation d'événements ou de promotions de vente dans la branche CE. (K2)

Objectif d'apprentissage 14.2: Ils planifient, à l'aide d'un exemple, un événement ou une promotion de vente dans la branche CE en s'orientant sur les clients et les ressources. (K3)

Objectif d'apprentissage 14.3: Ils utilisent efficacement des instruments pour analyser un événement ou une promotion de vente dans la branche CE et formulent à partir de l'analyse des mesures d'amélioration orientées solution. (K4)

Objectif d'apprentissage 14.4: Ils planifient, à l'aide d'un exemple, un événement ou une promotion de vente dans la branche CE selon les directives de leur établissement. (K4)

Objectif d'apprentissage 14.5: Ils font valoir, à l'aide d'exemples, leurs propres idées pour améliorer un exemple de promotion de vente dans la branche CE. (K3)

Objectif d'apprentissage 14.6: Ils donnent un feedback sur un exemple d'événement dans la branche CE. (K3)

4 Etablissement 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 « Consumer Electronics »

Grenchen, 16 juin 2021

Chef de formation

sig. Christian Tschirky

Christian Tschirky

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