

Branche de formation et d'examen Quincaillerie

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

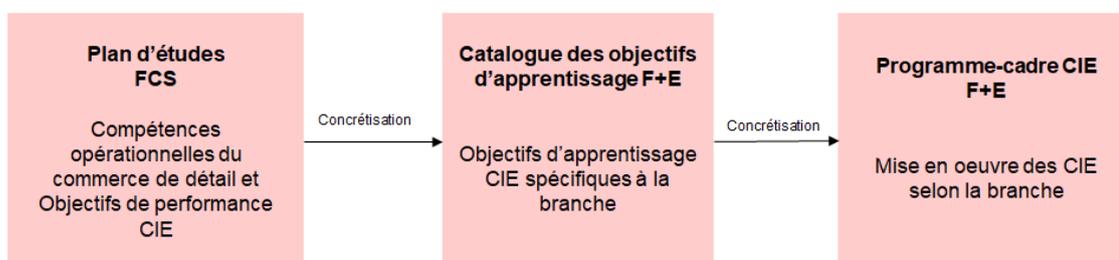
du 12 juin 2020

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»:

<p>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.</p>		
<p>Objectifs évaluateurs entreprise</p>	<p>Objectifs évaluateurs école professionnelle</p>	<p>Objectifs évaluateurs cours interentreprises</p>
<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 via d'autres sources. (C3)</p>

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 recoupements 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):

<p>Champ d'apprentissage 1 : Vue d'ensemble de la branche</p>
<p>Objectifs de performance décrits dans le plan de formation : c1.ci1a; c1.ci1b; c3.ci2a</p>
<p>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 « ménage ». (C2)</p>
<p>etc.</p>

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 : outils à main et électriques

Objectifs de performance selon plan de formation : c1.CIE1b; c1.CIE3a; c1.CIE4a

Objectif d'apprentissage 1.1 : les apprenti-e-s expliquent les propriétés et les fonctions des différents outils de la branche quincaillerie. (K2)

Objectif d'apprentissage 1.2 : les apprenti-e-s décrivent les propriétés des différents outils (K2)

Objectif d'apprentissage 1.3 : les apprenti-e-s expliquent à l'aide d'un exemple pratique les avantages et les désavantages des différents outils. (K2)

Objectif d'apprentissage 1.4 : les apprenti-e-s utilisent les différents outils dans des exemples pratiques. (K3)

Objectif d'apprentissage 1.5 : les apprenti-e-s précisent les différentes possibilités d'utilisation d'outils électroportatifs. (K2)

Objectif d'apprentissage 1.6 : les apprenti-e-s déterminent le produit d'outillage correct sur la base du besoin du client. (K3)

Objectif d'apprentissage 1.7 : les apprenti-e-s expliquent à l'aide d'un exemple pratique les avantages et les désavantages des différents types d'outils. (K2)

Objectif d'apprentissage 1.8 : les apprenti-e-s utilisent les applications correctes dans un exemple pratique d'entretien avec un artisan en cas de besoin. (K3)

Champ d'apprentissage 2 : soudage

Objectifs de performance selon plan de formation : c1.CIE1b; c1.CIE4a

Objectif d'apprentissage 2.1 : les apprenti-e-s nomment les différents matériaux que l'on peut souder. (K1)

Objectif d'apprentissage 2.2 : les apprenti-e-s expliquent les avantages et les inconvénients des techniques de soudage correspondantes. (K2)

Objectif d'apprentissage 2.3 : les apprenti-e-s appliquent correctement les techniques de soudage dans une situation de pratique. (K3)

Objectif d'apprentissage 2.4 : les apprenti-e-s expliquent l'entretien correct des outils de soudage. (K2)

Objectif d'apprentissage 2.5 : les apprenti-e-s expliquent à l'aide d'un exemple pratique l'application de la technique de soudage nécessaire. (K2)

Objectif d'apprentissage 2.6 : les apprenti-e-s expliquent les différentes possibilités d'application dans la technique de soudage. (K2)

Champ d'apprentissage 3 : ferrements

Objectifs de performance selon le plan de formation : c1.CIE1b; c1.CIE4a; c1.CIE4b

Objectif d'apprentissage 3.1 : les apprenti-e-s décrivent les différentes fonctions des ferrements (K2)

Objectif d'apprentissage 3.2 : les apprenti-e-s décrivent, à l'aide d'un exemple pratique, les possibilités d'application correctes de ferrements. (K2)

Objectif d'apprentissage 3.3 : les apprenti-e-s font la démonstration, dans une situation de pratique, de l'application de ferrements. (K3)

Objectif d'apprentissage 3.4 : les apprenti-e-s nomment les différents matériaux dont sont faits les ferrements. (K1)

Objectif d'apprentissage 3.5 : les apprenti-e-s décrivent le montage correct de ferrements. (K2)

Objectif d'apprentissage 3.6 : les apprenti-e-s décrivent les différentes pièces des modèles de ferrements. (K2)

Champ d'apprentissage 4 : outils de jardinage

Objectifs de performance selon plan de formation : c1.CIE1b; c1.CIE4b; c2.CIE1b

Objectif d'apprentissage 4.1 : les apprenti-e-s expliquent les différents types d'outils de jardinage. (K2)

Objectif d'apprentissage 4.2 : les apprenti-e-s décrivent les possibilités d'application correctes d'outils de jardinage. (K2)

Objectif d'apprentissage 4.3 : les apprenti-e-s nomment les différents outils de jardinage de leur assortiment. (K1)

Objectif d'apprentissage 4.4 : les apprenti-e-s montrent à l'aide d'un exemple pratique les domaines d'utilisation des différents outils de jardinage. (K3)

Objectif d'apprentissage 4.5 : les apprenti-e-s expliquent le fonctionnement de différents outils de jardinage. (K2)

Objectif d'apprentissage 4.6 : les apprenti-e-s expliquent les possibilités d'application de base d'outils de jardinage. (K2)

Objectif d'apprentissage 4.7 : les apprenti-e-s évaluent, dans une situation de pratique, les différents matériaux d'outils de jardinage. (K3)

Objectif d'apprentissage 4.8 : les apprenti-e-s décrivent, à l'aide d'un exemple pratique, l'entretien et la maintenance d'outils de jardinage. (K2)

Champ d'apprentissage 5 : technique de fixation

Objectifs de performance selon plan de formation : c1.CIE3a; c1.CIE4a

Objectif d'apprentissage 5.1 : les apprenti-e-s expliquent les avantages des différentes techniques de fixation. (K2)

Objectif d'apprentissage 5.2 : les apprenti-e-s distinguent les différentes formes de techniques de fixation. (K2)

Objectif d'apprentissage 5.3 : les apprenti-e-s recommandent le produit approprié en tenant compte des besoins du client. (K2)

Champ d'apprentissage 6 : travail en sécurité et protection de la santé

Objectifs de performance selon plan de formation : c2.CIE1a

Objectif d'apprentissage 6.1 : les apprenti-e-s expliquent, à l'aide d'un exemple pratique, comment se protéger contre les accidents lors du maniement d'articles de quincaillerie. (K2)

Objectif d'apprentissage 6.2 : les apprenti-e-s appliquent, dans des situations de pratique, les prescriptions légales de sécurité au travail dans la branche de la quincaillerie. (K3)

Objectif d'apprentissage 6.3 : les apprenti-e-s évaluent les effets possibles des LED sur la santé des personnes dans le maniement d'appareils électriques. (K4)

Champ d'apprentissage 7 : durabilité

Objectifs de performance selon plan de formation : c1.CIE4a; c1.CIE4b; c2.CIE2a; c2.CIE3a; c3.CIE1a; c3.CIE2b

Objectif d'apprentissage 7.1 : les apprenti-e-s décrivent la façon d'éliminer correctement les articles de l'assortiment. (K2)

Objectif d'apprentissage 7.2 : les apprenti-e-s présentent de façon efficace la durabilité des produits de leur assortiment sous l'angle de l'écologie. (K2)

Objectif d'apprentissage 7.3 : les apprenti-e-s tirent des conclusions, dans une situation de pratique, sur la manière dont les services offerts par leur entreprise influencent le succès de celle-ci. (K4)

Objectif d'apprentissage 7.4 : les apprenti-e-s expliquent les développements et les conséquences dans les domaines de l'écologie et de la durabilité en quincaillerie. (K2)

Objectif d'apprentissage 7.5 : les apprenti-e-s nomment les principaux labels de leur branche. (K1)

Objectif d'apprentissage 7.6 : les apprenti-e-s composent, à l'aide d'un exemple pratique, une solution orientée clients. (K3)

Champ d'apprentissage 8 : marché et salon professionnel

Objectifs de performance selon plan de formation : c1.CIE1a; c1.CIE1c; c1.CIE2a; c1.CIE2b; c1.CIE3b; c3.CIE2a; c3.CIE2b; c3.CIE3a

Objectif d'apprentissage 8.1 : les apprenti-e-s créent des documents judicieux pour visiter efficacement un salon professionnel. (K3)

Objectif d'apprentissage 8.2 : les apprenti-e-s présentent les principaux développements dans la branche à l'aide d'exemples. (K2)

Objectif d'apprentissage 8.3 : les apprenti-e-s appliquent, dans une situation de pratique, les informations obtenues sur les développements en quincaillerie dans leurs contacts avec la clientèle. (K3)

Objectif d'apprentissage 8.4 : les apprenti-e-s présentent, à l'aide d'exemples, les principales tendances dans leur branche en Suisse et à l'étranger. (K2)

Objectif d'apprentissage 8.5 : les apprenti-e-s énumèrent les principaux salons / expositions de leur branche. (K1)

Objectif d'apprentissage 8.6 : les apprenti-e-s formulent de façon plausible, à l'aide de produits ou de ser-

vices sélectionnés, des prévisions sur les développements et les tendances. (K2)
Objectif d'apprentissage 8.7 : les apprenti-e-s créent, pour des produits et des marques sélectionnées de la branche de la quincaillerie, des narratifs orientés clients. (K3)
Objectif d'apprentissage 8.8 : les apprenti-e-s recherchent en ligne et hors ligne des informations pertinentes pour leur entreprise sur des produits, des marques, des fabricants et d'autres sujets d'actualité de la branche de la quincaillerie. (K3)
Objectif d'apprentissage 8.9 : les apprenti-e-s décrivent les principaux acteurs de la branche de la quincaillerie. (K2)
Objectif d'apprentissage 8.10 : les apprenti-e-s évaluent la qualité des informations en ligne sur la branche de la quincaillerie avec un esprit critique. (K4)
Objectif d'apprentissage 8.11 : les apprenti-e-s comparent les mesures de promotion des ventes de leur propre entreprise avec celles d'entreprises concurrentes de la branche de la quincaillerie et en déduisent des mesures de promotion des ventes supplémentaires pour leur propre entreprise. (K4)

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

Champ d'apprentissage 9 : argumentation durant l'entretien avec le client

Objectifs de performance selon plan de formation : e1.CIE1a; e1.CIE1c; e1.CIE5a

Objectif d'apprentissage 9.1 : les apprenti-e-s déduisent, à l'aide d'exemples pratiques, les particularités et les différences relatives à un entretien complexe avec un client de la branche de la quincaillerie. (K4)

Objectif d'apprentissage 9.2 : les apprenti-e-s utilisent, dans des exemples pratiques, l'argumentaire de la branche de la quincaillerie pour un entretien complexe avec un client. (K3)

Objectif d'apprentissage 9.3 : les apprenti-e-s effectuent avec succès, à l'aide d'exemples pratiques, des enquêtes et des recherches concernant des produits et des services de la branche de la quincaillerie en utilisant les sources d'information spécifiques à celle-ci. (K3)

Objectif d'apprentissage 9.4.: les apprenti-e-s appliquent entièrement, dans des exemples de situations complexes comme des réclamations, des réparations, des retours de marchandises ou des livraisons de pièces de rechange de la branche de la quincaillerie, les particularités spécifiques à la branche ainsi que les directives légales pour éliminer les produits renvoyés. (K3)

Champ d'apprentissage 10 : psychologie de la vente lors de l'entretien avec un client.

Objectifs de performance selon plan de formation : e1.CIE1a; e1.CIE1b

Objectif d'apprentissage 10.1 : les apprenti-e-s utilisent les techniques d'entretien correctes dans des situations pratiques lors d'entretiens avec des clients de la branche de la quincaillerie. (K3)

Objectif d'apprentissage 10.2: les apprenti-e-s déterminent, lors d'exercices et à l'aide d'exemples, les différents types de clients de la branche de la quincaillerie, ainsi que leurs motifs ou leurs besoins. (K4)

Objectif d'apprentissage 10.3 : les apprenti-e-s démontrent lors de situations d'exercices leur don d'observation et leur attitude orientée clients. (K2)

Objectif d'apprentissage 10.4 : les apprenti-e-s appliquent leur capacité de raisonnement de façon ciblée dans des situations d'entretiens avec les clients lors d'exercices. (K3)

Champ d'apprentissage 11 : mondes d'expériences dans la branche de la quincaillerie

Objectifs de performance selon plan de formation : e2.CIE1a; e2.CIE2a; e2.CIE4a

Objectif d'apprentissage 11.1 : les apprenti-e-s expliquent en détail quels sont les facteurs décisifs dans la branche pour créer un événement pour les clients. (K2)

Objectif d'apprentissage 11.2 : les apprenti-e-s montrent, à l'aide d'un exemple lors d'un exercice, quelles sont les possibilités pour rendre événementiels les produits et les services de la branche de la quincaillerie pour le client. (K3)

Objectif d'apprentissage 11.3 : les apprenti-e-s projettent, lors d'un exercice, un événement orienté clients pour un produit ou un service standard de la branche de la quincaillerie. (K3)

Objectif d'apprentissage 11.4 : les apprenti-e-s créent des contributions pour les prestations de service sur différents canaux à l'aide d'exemples pratiques de la branche de la quincaillerie. (K3)

Objectif d'apprentissage 11.5 : les apprenti-e-s présentent des tendances en quincaillerie avec un engagement capable de soulever l'enthousiasme. (K3)

Champ d'apprentissage 12 : événements clients et promotion de ventes
Objectifs de performance selon plan de formation : e3.CIE1a; e3.CIE1b; e3.CIE5a
Objectif d'apprentissage 12.1 : les apprenti-e-s montrent, sur des exemples pratiques, quels sont les facteurs pertinents pour organiser des événements ou des promotions commerciales dans la branche de la quincaillerie. (K2)
Objectif d'apprentissage 12.2 : les apprenti-e-s projettent, à l'aide d'un exemple, un événement ou une promotion de ventes axé sur la clientèle en tenant compte des ressources disponibles dans la branche de la quincaillerie (K3)
Objectif d'apprentissage 12.3 : les apprenti-e-s analysent en équipe un événement ou une promotion de ventes dans la branche de la quincaillerie de façon ciblée et en tirent des mesures d'amélioration orientées vers des solutions. (K4)
Objectif d'apprentissage 12.4 : les apprenti-e-s projettent, à l'aide d'un exemple, un événement ou une promotion des ventes dans la branche de la quincaillerie selon les directives de leur entreprise. (K3)
Objectif d'apprentissage 12.5 : les apprenti-e-s apportent, à l'aide d'exemples, leurs propres idées en vue d'améliorer une promotion des ventes exemplaire dans la branche de la quincaillerie. (K4)
Objectif d'apprentissage 12.6: les apprenti-e-s donnent un retour d'information concernant un exemple d'événement dans la branche de la quincaillerie (K4)

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 «°Quincaillerie°»

Wallisellen, 21 juillet 2021

Responsable de la formation professionnelle

sig. Danilo Pasquinelli

Danilo Pasquinelli

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