



**Branche de formation et d'examen électroménagers**

---

**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

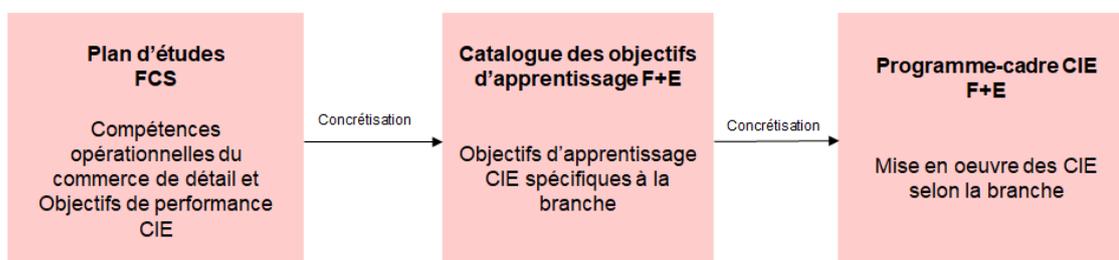
Valable dès le début de la formation initiale 2022

---

## 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 » :

<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 évaluateurs cours interentreprises</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 : cuisiner**

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

Objectif d'apprentissage 1.1 : les apprenti-e-s expliquent à l'aide d'un exemple lors d'un exercice les fonctions et les propriétés des différentes plaques de cuisson. (K2)

Objectif d'apprentissage 1.2 : les apprenti-e-s expliquent les avantages et les inconvénients des différentes matières pour batterie de cuisine. (K2)

Objectif d'apprentissage 1.3 : les apprenti-e-s comparent et expliquent les différents modes de préparation (braiser, cuire à l'étuvée, cuire à la vapeur, etc.). (K4)

Objectif d'apprentissage 1.4 : les apprenti-e-s appliquent, lors d'exercices, les modes de préparation adéquats (braisage, cuisson à l'étuvée, cuisson à la vapeur, etc.). (K3)

Objectif d'apprentissage 1.5 : les apprenti-e-s expliquent les différents types de grillades et les méthodes pour les réaliser. (K2)

Objectif d'apprentissage 1.6 : les apprenti-e-s appliquent la méthode correcte pour faire des grillades en fonction des aliments. (K3)

Objectif d'apprentissage 1.7 : les apprenti-e-s expliquent les avantages et les inconvénients des différentes méthodes pour faire des grillades. (K2)

**Champ d'apprentissage 2 : cuisson au four**

Objectifs de performance plan de formation : c1.CIE.1b ; c1.CIE3a ; c1.CIE4a

Objectif d'apprentissage 2.1 : les apprenti-e-s nomment les différents matériaux des divers moules à gâteaux. (K1)

Objectif d'apprentissage 2.2 : les apprenti-e-s expliquent les avantages et les inconvénients des différents matériaux pour la cuisson au four. (K2)

Objectif d'apprentissage 2.3 : les apprenti-e-s utilisent les moules à gâteaux correctement. (K3)

Objectif d'apprentissage 2.4 : les apprenti-e-s expliquent à l'aide d'un exemple pratique l'entretien correct des moules à gâteaux. (K2)

Objectif d'apprentissage 2.5 : les apprenti-e-s expliquent les utilisations de chacune des aides de cuisine nécessaires. (K2)

**Champ d'apprentissage 3 : Lumière et éclairage**

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

Objectif d'apprentissage 3.1 : les apprenti-e-s expliquent en détail les unités d'éclairage en utilisant les étiquettes sur les produits d'éclairage. (K2)

Objectif d'apprentissage 3.2 : les apprenti-e-s présentent de manière évidente aux clients les relations entre les unités d'éclairage. (K2)

Objectif d'apprentissage 3.3 : les apprenti-e-s décrivent les caractéristiques essentielles des luminaires et conseillent les clients avec précision en ce qui concerne les différentes utilisations. (K3)
Objectif d'apprentissage 3.4 : les apprenti-e-s font la démonstration d'accessoires d'éclairage et donnent aux clients des conseils compétents sur leur utilisation correcte. (K2)
Objectif d'apprentissage 3.5 : les apprenti-e-s décrivent les principes importants à prendre en compte lors du montage de produits d'éclairage en termes de lieu d'installation et de sélection des produits appropriés. (K2)
Objectif d'apprentissage 3.6 : les apprenti-e-s expliquent aux clients les principes essentiels pour l'entretien correct des produits d'éclairage. (K2)
Objectif d'apprentissage 3.7 : les apprenti-e-s éliminent les produits d'éclairage de manière appropriée et fournissent aux clients des conseils sur l'élimination correcte des produits d'éclairage. (K2)
Objectif d'apprentissage 3.8 : les apprenti-e-s décrivent les principales différences entre les différents produits d'éclairage. (K3)
Objectif d'apprentissage 3.9 : les apprenti-e-s déterminent les besoins exacts du client lors de l'entretien-conseil. (K3)
Objectif d'apprentissage 3.10 : les apprenti-e-s proposent au client de manière professionnelle le produit approprié ou une petite sélection de produits appropriés. (K3)

<b>Champ d'apprentissage 4 : Instruments de mesure</b>
Objectifs de performance plan de formation : C1.CIE1b ; c1.CIE3a ; c1.CIE4a
Objectif d'apprentissage 4.1 : les apprenti-e-s expliquent les différents types de thermomètres. (K2)
Objectif d'apprentissage 4.2 : les apprenti-e-s décrivent et comparent correctement les applications possibles de thermomètres. (K2)
Objectif d'apprentissage 4.3 : les apprenti-e-s décrivent à l'aide d'un exemple pratique les unités de mesure de la température les plus courantes. (K1)
Objectif d'apprentissage 4.4 : les apprenti-e-s décrivent les possibilités de réglage de stations météorologiques. (K2)
Objectif d'apprentissage 4.5 : les apprenti-e-s analysent et expliquent les différents matériaux de gobelets-doseurs. (K3)
Objectif d'apprentissage 4.6 : les apprenti-e-s décrivent, à l'aide d'un exemple pratique, les possibilités d'application des mesures de capacité. (K2)
Objectif d'apprentissage 4.7 : les apprenti-e-s expliquent en détail les modes de fonctionnement de différents pèse-personnes. (K2)
Objectif d'apprentissage 4.8 : les apprenti-e-s expliquent les fonctions supplémentaires de pèse-personnes. (K2)

**Champ d'apprentissage 5 : petit électroménager**

Objectifs de performance plan de formation : c1.CIE1b ; c1.CIE3a ; c1.CIE4a ; c2.CIE1b ; c2.CIE2a ; c2.CIE3a

Objectif d'apprentissage 5.1 : les apprenti-e-s expliquent les avantages des principaux petits appareils électroménagers de cuisine. (K2)

Objectif d'apprentissage 5.2 : les apprenti-e-s décrivent correctement les fonctions des différents petits appareils électroménagers. (K2)

Objectif d'apprentissage 5.3 : les apprenti-e-s distinguent à l'aide d'un exemple pratique les possibilités d'application du petit électroménager. (K3)

Objectif d'apprentissage 5.4 : les apprenti-e-s analysent à l'aide d'un exemple pratique des solutions orientées clients pour de petits appareils électriques de ménage. (K3)

Objectif d'apprentissage 5.5 : les apprenti-e-s recommandent le petit appareil électroménager approprié compte tenu des besoins du client. (K3)

**Champ d'apprentissage 6 : technologie Smart Home et « habitat intelligent »**

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

Objectif d'apprentissage 6.1 : les apprenti-e-s décrivent le principe de base de la transmission de données (audio, vidéo, texte, etc.) (K1)

Objectif d'apprentissage 6.2 : les apprenti-e-s nomment correctement les appareils et dispositifs de télécommunication les plus courants. (K2)

Objectif d'apprentissage 6.3 : les apprenti-e-s citent les services de télécommunication les plus importants. (K1)

Objectif d'apprentissage 6.4 : les apprenti-e-s décrivent les applications les plus importantes avec l'internet. (K2)

Objectif d'apprentissage 6.5 : les apprenti-e-s montrent de manière fondée aux clients les avantages de la mise en réseau d'appareils électriques et quelles possibilités de mise en réseau sont actuellement disponibles. (K3)

Objectif d'apprentissage 6.6 : les apprenti-e-s déterminent les besoins des clients en relation avec les souhaits de mise en réseau et proposent au minimum une solution techniquement correcte. (K3)

Objectif d'apprentissage 6.7 : les apprenti-e-s expliquent des appareils utiles pour la protection de personnes et/ou de choses. (K2)

**Champ d'apprentissage 7 : cuisson à table**

Objectifs de performance plan de formation : c1.CIE1b ; c1.CIE3a ; c1.CIE4a ; c2.CIE1a ; c2.CIE3a

Objectif d'apprentissage 7.1 : les apprenti-e-s décrivent les différents appareils pour la cuisine à table. (K2)

Objectif d'apprentissage 7.2 : les apprenti-e-s expliquent l'utilisation correcte des différents appareils. (K2)

Objectif d'apprentissage 7.3 : les apprenti-e-s présentent les possibilités d'utilisation des différents

appareils pour la cuisson à table. (K1)
Objectif d'apprentissage 7.4 : les apprenti-e-s décrivent l'utilisation des différents types de brûleurs. (K2)
Objectif d'apprentissage 7.5 : les apprenti-e-s comparent à l'aide d'un exemple pratique les différents modes de préparation pour la cuisson à table. (K2)
Objectif d'apprentissage 7.6 : les apprenti-e-s expliquent à l'aide d'un exemple les aspects de la sécurité de la cuisson à table. (K2)
Objectif d'apprentissage 7.7 : les apprenti-e-s recommandent le produit adapté pour la cuisson à table en tenant compte des besoins du client. (K2)

<b>Champ d'apprentissage 8 : matériel électrique et accessoires</b>
Objectifs de performance plan de formation : c1.CIE1b ; c1.CIE3a ; c1.CIE4a
Objectif d'apprentissage 8.1 : les apprenti-e-s expliquent aux clients l'utilisation correcte des matériaux électriques. (K2)
Objectif d'apprentissage 8.2 : les apprenti-e-s interprètent correctement les désignations sur le matériel électrique. (K2)
Objectif d'apprentissage 8.3 : les apprenti-e-s recommandent aux clients le matériel électrique adéquat, en tenant compte de la sécurité, de l'utilisation prévue et de la puissance. (K3)
Objectif d'apprentissage 8.4 : les apprenti-e-s expliquent aux clients les options de réparation économiquement viables pour les appareils électriques. (K3)
Objectif d'apprentissage 8.5 : les apprenti-e-s indiquent les raisons pour lesquelles les travaux de réparation d'appareils électriques peuvent être dangereux. (K2)

<b>Champ d'apprentissage 9 : électrotechnique et utilisation de l'énergie</b>
Objectifs de performance plan de formation : c1.CIE1b ; c1.CIE3a ; c1.CIE4a
Objectif d'apprentissage 9.1 : les apprenti-e-s décrivent les prescriptions décisives à appliquer lors de l'utilisation d'appareils électriques. (K2)
Objectif d'apprentissage 9.2 : les apprenti-e-s identifient les normes à appliquer lors de l'utilisation d'appareils électriques. (K1)
Objectif d'apprentissage 9.3 : les apprenti-e-s expliquent aux clients les différences importantes entre les piles et les accumulateurs. (K2)
Objectif d'apprentissage 9.4 : les apprenti-e-s déterminent sans erreur quelles piles et/ou accumulateurs répondent aux besoins des clients. (K3)
Objectif d'apprentissage 9.5 : les apprenti-e-s calculent correctement le besoin en énergie des consommateurs d'électricité dans le ménage. (K3)
Objectif d'apprentissage 9.6 : les apprenti-e-s comparent précisément les coûts énergétiques de consommateurs électriques comparables dans le ménage. (K4)

**Champ d'apprentissage 10 : gros appareils électriques**

Objectifs de performance plan de formation : c2.CIE2a ; c2.CIE3a

Objectif d'apprentissage 10.1: les apprenti-e-s expliquent aux clients les fonctions des gros appareils électriques. (K3)

Objectif d'apprentissage 10.2 : les apprenti-e-s déterminent précisément les avantages que les gros appareils électriques apportent au client. (K3)

Objectif d'apprentissage 10.3 : les apprenti-e-s interprètent les étiquettes des appareils de manière exhaustive. (K3)

Objectif d'apprentissage 10.4 : les apprenti-e-s expliquent correctement les normes appliquées pour l'installation des appareils. (K3)

Objectif d'apprentissage 10.5 : les apprenti-e-s expliquent aux clients le nettoyage et l'entretien des appareils. (K2)

Objectif d'apprentissage 10.6 : les apprenti-e-s déterminent les besoins des clients en ce qui concerne les souhaits d'application et leur proposent au moins un appareil approprié. (K3)

**Champ d'apprentissage 11 : conserves**

Objectifs de performance plan de formation : c1.CIE1b ; c1.CIE3a ; c1.CIE4a ; c2.CIE2a ; c2.CIE3a

Objectif d'apprentissage 11.1 : les apprenti-e-s décrivent les méthodes de conservation les plus courantes. (K2)

Objectif d'apprentissage 11.2 : les apprenti-e-s expliquent le mode de fonctionnement des différents appareils de mise en conserves. (K2)

Objectif d'apprentissage 11.3 : les apprenti-e-s citent les appareils auxiliaires nécessaires pour la mise en conserves. (K1)

Objectif d'apprentissage 11.4 : les apprenti-e-s recommandent le produit approprié pour mettre en conserves les aliments concernés en tenant compte des besoins du client. (K3)

**Champ d'apprentissage 12 : aides de cuisine mécaniques**

Objectifs de performance plan de formation : c1.CIE4a ; c2.CIE3a

Objectif d'apprentissage 12.1 : les apprenti-e-s décrivent l'utilisation correcte des principales aides de cuisine mécaniques. (K2)

Objectif d'apprentissage 12.2 : les apprenti-e-s décrivent le nettoyage correct des aides de cuisine. (K2)

Objectif d'apprentissage 12.3 : les apprenti-e-s recommandent les aides de cuisine appropriées en tenant compte des besoins du client. (K3)

<b>Champ d'apprentissage 13 : travail en sécurité et protection de la santé</b>
Objectifs de performance plan de formation : c1.CIE4a ; c2.CIE1a ; c2.CIE2a
Objectif d'apprentissage 13.1 : les apprentis expliquent en détail comment se protéger contre les accidents lors de l'utilisation d'appareils ménagers / lors de travaux ménagers. (K3)
Objectif d'apprentissage 13.2 : les apprenti-e-s expliquent l'importance de la sécurité au travail et la mettent en application lors de l'utilisation d'appareils ménagers / de travaux ménagers. (K3)
Objectif d'apprentissage 13.3 : les apprenti-e-s donnent efficacement des premiers soins dans des situations d'urgence. (K3)
Objectif d'apprentissage 13.4 : les apprenti-e-s expliquent les effets importants des champs magnétiques sur l'être humain. (K3)
Objectif d'apprentissage 13.5 : les apprenti-e-s évaluent les effets possibles des LED sur la santé des personnes lors de l'utilisation d'appareils électrotechniques. (K3)

<b>Champ d'apprentissage 14 : durabilité</b>
Objectifs de performance plan de formation : c1.CIE2b ; c1.CIE4a ; c3.CIE1a ; c3.CIE2b
Objectif d'apprentissage 14.1 : les apprenti-e-s décrivent la façon correcte d'éliminer les articles de l'assortiment. (K2)
Objectif d'apprentissage 14.2 : les apprenti-e-s présentent la durabilité efficace des produits de leur assortiment en termes d'écologie. (K2)
Objectif d'apprentissage 14.3 : les apprenti-e-s expliquent les labels de durabilité pertinents pour eux (étiquette énergétique, Fairtrade, coton bio, Oeco Power etc.) et les mettent en relation entre eux. (K2)
Objectif d'apprentissage 14.4. : les apprenti-e-s connaissent la compatibilité écologique, des produits de nettoyage et de lessive de leur assortiment et décrivent en détail les différentes possibilités d'application. (K2)
Objectif d'apprentissage 14.5 : les apprenti-e-s décrivent l'usage correct et économique des produits de nettoyage et de lessive en donnant des exemples concrets de leur assortiment. (K2)

<b>Champ d'apprentissage 15 : marché et salon professionnel</b>
Objectifs de performance plan de formation : c1.CIE1a ; c1.CIE1c ; c1.CIE2a ; c1.CIE2b ; c1.CIE 3b ; c3.CIE1a ; c3.CIE2a ; c2.CIE2b ; c3.CIE3a
Objectif d'apprentissage 15.1 : les apprenti-e-s créent une documentation judicieuse pour visiter efficacement un salon professionnel d'articles ménagers. (K3)
Objectif d'apprentissage 15.2 : les apprenti-e-s appliquent, à l'aide d'un exemple pratique, les informations obtenues sur les développements des articles ménagers lors d'entretiens avec les clients. (K3)
Objectif d'apprentissage 15.3 : les apprenti-e-s donnent des exemples, lors d'un exercice, de la façon dont ils se tiennent au courant des développements économiques dans le domaine ménager. (K1)
Objectif d'apprentissage 15.4 : les apprenti-e-s donnent des exemples des principales tendances dans la branche ménage en Suisse et à l'étranger. (K1)

Objectif d'apprentissage 15.5 : les apprenti-e-s énumèrent les principaux salons / expositions de la branche ménagère. (K1)
Objectif d'apprentissage 15.6 : les apprenti-e-s formulent de façon plausible, à l'aide de produits ou de services sélectionnés, des prévisions sur les développements et les tendances dans la branche ménagère. (K2)
Objectif d'apprentissage 15.7 : les apprenti-e-s créent, pour des produits et des marques sélectionnés de la branche ménagère, des narratifs orientés clients. (K3)
Objectif d'apprentissage 15.8. : 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 des articles de ménage. (K3)
Objectif d'apprentissage 15.9 : les apprenti-e-s décrivent les principaux acteurs de la branche des articles de ménage. (K2)
Objectif d'apprentissage 15.10 : les apprenti-e-s évaluent la qualité des informations en ligne sur la branche des articles de ménage avec un esprit critique. (K4)
Objectif d'apprentissage 15.11 : les apprenti-e-s comparent les mesures de promotion des ventes de leur propre entreprise avec celles d'entreprises concurrentes de la branche des articles de ménage et en déduisent des mesures de promotion des ventes supplémentaires pour leur propre entreprise. (K4)

---

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

**Champ d'apprentissage 16 : argumentation durant l'entretien avec le client**

Objectifs de performance plan de formation : e1.CIE1a ; e1.CIE1b ; e1.CIE1c ; e1.CIE5a

Objectif d'apprentissage 16.1 : 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 des articles de ménage. (K4)

Objectif d'apprentissage 16.2 : les apprenti-e-s utilisent, dans des exemples pratiques, l'argumentaire de la branche des articles de ménage pour un entretien complexe avec un client. (K3)

Objectif d'apprentissage 16.3 : 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 des articles de ménage en utilisant les sources d'information spécifiques à celle-ci. (K3)

Objectif d'apprentissage 16.4 : 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 des articles de ménage, les particularités spécifiques à la branche ainsi que les directives légales pour éliminer les produits renvoyés. (K3)

**Champ d'apprentissage 17 : psychologie de la vente lors de l'entretien avec un client**

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

Objectif d'apprentissage 17.1 : les apprenti-e-s utilisent les techniques d'entretien correctes dans des situations pratiques lors d'entretiens avec des clients de la branche des articles de ménage. (K3)

Objectif d'apprentissage 17.2 : les apprenti-e-s déterminent, lors d'exercices et à l'aide d'exemples, les différents types de clients de la branche des articles de ménage, ainsi que leurs motifs ou leurs besoins. (K4)

Objectif d'apprentissage 17.3 : les apprenti-e-s démontrent lors de situations d'exercices leur don d'observation et leur attitude orientée clients. (K2)

Objectif d'apprentissage 17.4 : 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 18 : mondes d'expériences dans la branche des articles de ménage**

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

Objectif d'apprentissage 18.1 : les apprenti-e-s expliquent en détail quels sont les facteurs décisifs dans la branche pour créer un évènement pour les clients. (K2)

Objectif d'apprentissage 18.2 : 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 des articles de ménage pour le client. (K3)

Objectif d'apprentissage 18.3 : les apprenti-e-s projettent, lors d'un exercice, un évènement orienté clients pour un produit ou un service standard de la branche des articles de ménage. (K3)

Objectif d'apprentissage 18.4 : les apprenti-e-s créent des contributions pour les prestations de service sur différents canaux à l'aide d'exemples pratiques de la branche des articles de ménage. (K3)

Objectif d'apprentissage 18.5 : les apprenti-e-s présentent, avec un engagement capable de soulever l'enthousiasme, des tendances dans le domaine des articles de ménage. (K3)

### **Champ d'apprentissage 19 : évènements clients et promotion de ventes**

Objectifs de performance plan de formation : e1.CIE1b ; e3.CIE1a ; e3.CIE1b ; e3.CIE5a

Objectif d'apprentissage 19.1 : les apprenti-e-s montrent, sur des exemples pratiques, quels sont les facteurs pertinents pour organiser des évènements ou des promotions commerciales dans la branche des articles de ménage. (K2)

Objectif d'apprentissage 19.2 : les apprenti-e-s projettent, à l'aide d'un exemple, un évènement ou une promotion de vente axé sur la clientèle en tenant compte des ressources disponibles dans la branche des articles de ménage. (K3)

Objectif d'apprentissage 19.3 : les apprenti-e-s analysent en équipe un évènement ou une promotion de ventes dans la branche des articles de ménage de façon ciblée pour en tirer des mesures d'amélioration orientées vers des solutions. (K3)

Objectif d'apprentissage 19.4 : les apprenti-e-s projettent, à l'aide d'un exemple, un évènement ou une promotion des ventes dans la branche des articles de ménage selon les directives de leur entreprise. (K3)

Objectif d'apprentissage 19.5 : 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 des articles de ménage. (K4)

Objectif d'apprentissage 19.6 : les apprenti-e-s donnent un retour d'information concernant un exemple d'évènement dans la branche des articles de ménage. (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 « Électro-ménager »

Zurich, 28 juillet 2021

Chef de projet formation professionnelle

sig. Augusto De Nando

Augusto De Nando

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