



Branche de formation et d'examen Landi

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

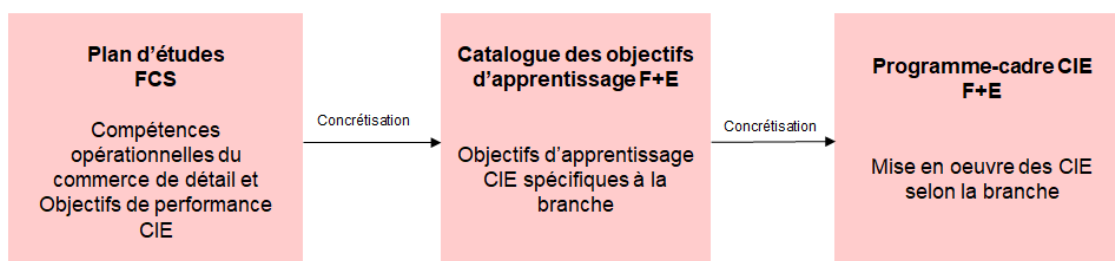
du 12 juin 2020

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 : 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 : Vue d'ensemble de la branche LANDI

Objectifs de performance décrits dans le plan de formation : c1.ci1a; c1.ci1b; c1.ci1c; c1.ci4a; c1.ci4b; c2.ci1a

Objectif d'apprentissage 1.1 : Vous présentez sous forme d'un graphique une vue d'ensemble détaillée des groupes d'assortiment de la branche LANDI. (C2)

Objectif d'apprentissage 1.2 : Vous indiquez les principales prestations de services de la branche LANDI au moyen d'exemples pratiques. (C2)

Objectif d'apprentissage 1.3 : Vous expliquez les particularités des principaux fabricants de la branche LANDI au moyen de produits vedettes (Leader). (C2)

Objectif d'apprentissage 1.4 : Vous utilisez les canaux pertinents pour la recherche d'informations spécifiques à LANDI concernant les produits et prestations de services. (C3)

Objectif d'apprentissage 1.5 : Vous recherchez et expliquez des informations importantes sur le marché et les thèmes actuels de la branche LANDI. (C3)

Objectif d'apprentissage 1.6 : Vous identifiez les principaux acteurs, tels que les concurrents de la branche LANDI, et expliquez leur influence sur les affaires courantes. (C3)

Objectif d'apprentissage 1.7 : Vous décrivez les avantages et les inconvénients des marques propres de LANDI (C2)

Objectif d'apprentissage 1.8 : Vous appliquez les principales prescriptions légales qui concernent la branche au moyen d'exemples de situation. (C3)

Objectif d'apprentissage 1.9 : Vous situez les thèmes actuels concernant la branche dans la situation économique. (C3)

Champ d'apprentissage 2 : Monde du jardin et des plantes

Objectifs de performance décrits dans le plan de formation : c1.ci1a; c1.ci1b; c1.ci2a; c1.ci4a; c1.ci4b; c2.ci1a

Objectif d'apprentissage 2.1 : Vous représentez au moyen d'un graphique les principales catégories et caractéristiques des produits des domaines Jardin et Plantes. (C2)

Objectif d'apprentissage 2.2 : Vous expliquez en détail les propriétés, ainsi que les fonctions et le maniement des principaux produits des groupes d'assortiment Jardin et Plantes. (C2)

Objectif d'apprentissage 2.3 : Vous appliquez les prescriptions relatives à la sécurité au travail et à la protection de la santé dans le domaine Jardin au moyen d'exemples pratiques. (C3)

Objectif d'apprentissage 2.4 : Vous justifiez au moyen d'un exemple l'importance de l'utilisation de produits écologiques dans l'assortiment d'engrais et de pesticides. (C2)

Objectif d'apprentissage 2.5 : Vous donnez des informations concernant les aspects sanitaires des principaux produits du domaine Jardin. (C2)

Objectif d'apprentissage 2.6 : Vous recherchez des informations en ligne et hors ligne concernant les principaux produits du monde du jardin et des plantes et en faites une évaluation critique. (C4)

Objectif d'apprentissage 2.7 : Vous évaluez des produits et prestations des groupes d'assortiment Jardin et Plantes en les comparant avec des produits et des prestations de concurrents, en tenant compte de la transformation des produits, de l'entretien, de l'entreposage, des effets sur la santé, des aspects liés à l'écologie et à la durabilité, des labels ainsi que d'autres critères prescrits. (C3)

Objectif d'apprentissage 2.8 : Vous donnez des informations et des arguments concernant l'utilisation de terreau sans tourbe au moyen d'un exemple. (C2)

Champ d'apprentissage 3 : Agriculture et produits pour animaux

Objectifs de performance décrits dans le plan de formation : c1.ci1a; c1.ci1b; c1.ci2a; c1.ci4a; c1.ci4b; c2.ci1a

Objectif d'apprentissage 3.1 : Vous représentez sous forme d'un graphique les principales catégories et caractéristiques des produits du domaine Agriculture et produits pour animaux. (C2)

Objectif d'apprentissage 3.2 : Vous expliquez en détail les propriétés, ainsi que les fonctions et le maniement des principaux produits des groupes d'assortiment Agriculture et produits pour animaux. (C2)

Objectif d'apprentissage 3.3 : Vous appliquez les prescriptions relatives à la sécurité au travail et à la protection de la santé dans le domaine Agriculture au moyen d'exemples pratiques. (C3)

Objectif d'apprentissage 3.4 : Vous décrivez comment procéder à l'élimination écologique des piles qui appartiennent au domaine Agriculture et produits pour animaux. (C2)

Objectif d'apprentissage 3.5 : Vous donnez des informations concernant les aspects sanitaires des principaux produits du domaine Agriculture. (C2)

Objectif d'apprentissage 3.6 : Vous recherchez des informations en ligne et hors ligne concernant les principaux produits du domaine Agriculture et produits pour animaux et en faites une évaluation critique. (C4)

Objectif d'apprentissage 3.7 : Vous évaluez des produits et prestations des groupes d'assortiment Agriculture et produits pour animaux en les comparant avec des produits et des prestations de

concurrents, en tenant compte de la transformation des produits, de l'entretien, de l'entreposage, des effets sur la santé, des aspects liés à l'écologie et à la durabilité, des labels ainsi que d'autres critères prescrits. (C3)

Champ d'apprentissage 4 : Vêtements, loisirs et mobilité

Objectifs de performance décrits dans le plan de formation : c1.ci1a; c1.ci1b; c1.ci2a; c1.ci4a; c1.ci4b; c2.ci1a

Objectif d'apprentissage 4.1 : Vous représentez sous forme d'un graphique les principales catégories et caractéristiques des produits du domaine Vêtements, loisirs et mobilité. (C2)

Objectif d'apprentissage 4.2 : Vous expliquez en détail les propriétés, ainsi que les fonctions et le maniement des principaux produits des groupes d'assortiment Vêtements, loisirs et mobilité. (C2)

Objectif d'apprentissage 4.3 : Vous appliquez les prescriptions relatives à la sécurité au travail et à la protection de la santé dans le domaine Vêtement, loisirs et mobilité au moyen d'exemples pratiques. (C3)

Objectif d'apprentissage 4.4 : Vous catégorisez les piles du domaine mobilité électrique et décrivez comment procéder à l'élimination écologique de ces produits. (C2)

Objectif d'apprentissage 4.5 : Vous donnez des informations concernant les aspects sanitaires des principaux produits du domaine Loisirs et mobilité. (C2)

Objectif d'apprentissage 4.6 : Vous recherchez des informations en ligne et hors ligne concernant les principaux produits du domaine Vêtements, loisirs et mobilité et en faites une évaluation critique. (C4)

Objectif d'apprentissage 4.7 : Vous évaluez des produits et prestations des groupes d'assortiment Vêtements, loisirs et mobilité en les comparant avec des produits et des prestations de concurrents, en tenant compte de la transformation des produits, de l'entretien, de l'entreposage, des effets sur la santé, des aspects liés à l'écologie et à la durabilité, des labels ainsi que d'autres critères prescrits. (C3)

Champ d'apprentissage 5 : Do-it et chauffage

Objectifs de performance décrits dans le plan de formation : c1.ci1a; c1.ci1b; c1.ci2a; c1.ci4a; c1.ci4b; c2.ci1a

Objectif d'apprentissage 5.1 : Vous représentez sous forme d'un graphique les principales catégories et caractéristiques des produits du domaine Do-it et chauffage. (C2)

Objectif d'apprentissage 5.2 : Vous expliquez en détail les propriétés, ainsi que les fonctions et le maniement des principaux produits des groupes d'assortiment Do-it et chauffage. (C2)

Objectif d'apprentissage 5.3 : Vous appliquez les prescriptions relatives à la sécurité au travail et à la protection de la santé dans le domaine Do-it au moyen d'exemples pratiques. (C3)

Objectif d'apprentissage 5.4 : Vous montrez au moyen d'un exemple les avantages en termes d'écologie et de durabilité d'un produit arborant le label « Bois Suisse ». (C2)

Objectif d'apprentissage 5.5 : Vous donnez des informations concernant les aspects sanitaires des principaux produits du domaine Do-it et chauffage. (C2)

Objectif d'apprentissage 5.6 : Vous recherchez des informations en ligne et hors ligne concernant les principaux produits du domaine Do-it et chauffage et en faites une évaluation critique. (C4)

Objectif d'apprentissage 5.7 : Vous évaluez des produits et prestations des groupes d'assortiment Do-it et chauffage en les comparant avec des produits et des prestations de concurrents, en tenant compte de la transformation des produits, de l'entretien, de l'entreposage, des effets sur la santé, des aspects liés à l'écologie et à la durabilité, des labels ainsi que d'autres critères prescrits. (C3)

Objectif d'apprentissage 5.8 : Vous donnez des informations sur les labels relatifs à l'écologie et à la protection de l'environnement du groupe de produits sprays / vernis / solvants. (C2)

Objectif d'apprentissage 5.9 : Vous décrivez comment procéder à l'élimination correcte des peintures / vernis / solvants. (C2)

Champ d'apprentissage 6 : Ménage, boissons et agro-food

Objectifs de performance décrits dans le plan de formation : c1.ci1a; c1.ci1b; c1.ci2a; c1.ci4a; c1.ci4b; c2.ci1a

Objectif d'apprentissage 6.1 : Vous représentez sous forme d'un graphique les principales catégories et caractéristiques des produits du domaine Ménage, boissons et agro-food. (C2)

Objectif d'apprentissage 6.2 : Vous expliquez en détail les propriétés, ainsi que les fonctions et le maniement des principaux produits des groupes d'assortiment Ménage, boissons et agro-food. (C2)

Objectif d'apprentissage 6.3 : Vous appliquez les prescriptions relatives à la sécurité au travail et à la protection de la santé dans le domaine Boissons et agro-food au moyen d'exemples pratiques. (C3)

Objectif d'apprentissage 6.4 : Vous catégorisez les labels du domaine Agro-food et décrivez au moyen d'un exemple les aspects relatifs à l'écologie et à la durabilité d'un de ces labels. (C2)

Objectif d'apprentissage 6.5 : Vous donnez des informations concernant les aspects sanitaires des principaux produits du domaine Boissons et agro-food. (C2)

Objectif d'apprentissage 6.6 : Vous recherchez des informations en ligne et hors ligne concernant les principaux produits du domaine Ménage, boissons et agro-food et en faites une évaluation critique. (C4)

Objectif d'apprentissage 6.7 : Vous évaluez des produits et prestations des groupes d'assortiment Ménage, boissons et agro-food en les comparant avec des produits et des prestations de concurrents, en tenant compte de la transformation des produits, de l'entretien, de l'entreposage, des effets sur la santé, des aspects liés à l'écologie et à la durabilité, des labels ainsi que d'autres critères prescrits. (C3)

Objectif d'apprentissage 6.8 : Vous indiquez au moyen d'exemple des astuces pour des achats écologiques et une consommation durable de produits dans le domaine Agro-food. (C2)

Objectif d'apprentissage 6.9 : Vous expliquez au moyen d'un exemple les aspects relatifs à l'écologie et à la durabilité d'un appareil ménager doté d'une étiquette-énergie. (C2)

Champ d'apprentissage 7 : Vente et conseil

Objectifs de performance décrits dans le plan de formation : c1.ci2b; c1.ci3a; c1.ci3b

Objectif d'apprentissage 7.1 : Vous comparez les mesures de promotion des ventes de la branche LANDI avec celles de la concurrence au moyen d'exemples pratiques et en déduisez des améliorations. (C4)

Objectif d'apprentissage 7.2 : Vous mettez en relation des caractéristiques de produits déterminés et les souhaits des clients. (C3)

Objectif d'apprentissage 7.3 : Vous créez des histoires orientées client pour des produits et des marques déterminés. (C3)

Champ d'apprentissage 8 : Offre de produits et de prestations
Objectifs de performance décrits dans le plan de formation : c2.ci1b; c2.ci2a; c2.ci3a
Objectif d'apprentissage 8.1 : Vous préparez les produits à la vente de manière orientée client au moyen d'exemples tirés d'exercices. (C3)
Objectif d'apprentissage 8.2 : Vous présentez les produits LANDI de manière orientée client au moyen d'exemples de situations. (C2)
Objectif d'apprentissage 8.3 : Vous proposez des prestations de services adaptées à la situation au moyen d'exemples pratiques. (C3)
Objectif d'apprentissage 8.4 : Vous expliquez au moyen d'exemples les indications pour l'entreposage et l'entretien de produits déterminés. (C2)
Objectif d'apprentissage 8.5 : Vous présentez des solutions de produits et de prestations de services orientées client au moyen d'exemples pratiques. (C4)

Champ d'apprentissage 9 : Expérience d'achat
Objectifs de performance décrits dans le plan de formation : c1.ci3b; c2.ci3a
Objectif d'apprentissage 9.1 : Au moyen d'exemples pratiques, vous utilisez les technologies actuelles (p. ex. tablette) lors des entretiens de conseil, afin de créer une expérience d'achat chez le client. (C3)
Objectif d'apprentissage 9.2 : Vous utilisez le storytelling au moyen d'exemples pratiques pour une expérience d'achat réussie. (C3)

Champ d'apprentissage 10 : Sécurité au travail et protection de la santé
Objectifs de performance décrits dans le plan de formation : c2.ci1a
Objectif d'apprentissage 10.1 : Vous appliquez parfaitement les prescriptions de la sécurité au travail et de la protection de la santé dans le travail quotidien à la LANDI. (C3)

Champ d'apprentissage 11 : Développement de la branche LANDI
Objectifs de performance décrits dans le plan de formation : c3.ci1a; c3.ci2a; c3.ci2b; c3.ci3a
Objectif d'apprentissage 11.1 : Vous montrez les principaux développements économiques de la branche LANDI. (C2)
Objectif d'apprentissage 11.2 : Vous montrez au moyen d'exemples tirés d'exercices comment vous vous informez en continu sur l'évolution de la situation économique. (C3)
Objectif d'apprentissage 11.3 : Vous présentez l'évolution actuelle des produits, des prestations de services et des tendances de catégories de produits déterminées dans le pays et à l'étranger. (C2)
Objectif d'apprentissage 11.4 : Vous expliquez les évolutions et leurs conséquences dans le domaine de l'écologie et de la durabilité, ainsi que des principaux labels de la branche LANDI. (C2)
Objectif d'apprentissage 11.5 : Vous expliquez avec vos propres mots l'importance de la Foire d'achat LANDI. (C3)
Objectif d'apprentissage 11.6 : Vous utilisez les informations collectées sur les évolutions / tendances / visiteurs à la foire au moyen d'exemples de situation lors d'un entretien de conseil. (C4)

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

Champ d'apprentissage 12 : Entretien exigeants avec le client

Objectifs de performance décrits dans le plan de formation : e1.ci1a; e1.ci1b; e1.ci1c; e1.ci5a

Objectif d'apprentissage 12.1 : Au moyen d'exemples pratiques, vous utilisez les termes techniques appropriés lors d'entretiens exigeants avec des clients et présentez de manière convaincante des solutions grâce à des connaissances techniques approfondies. (C3)

Objectif d'apprentissage 12.2 : Vous utilisez dans des situations d'exercice les techniques de désescalade lors d'entretiens exigeants avec des clients. (C3)

Objectif d'apprentissage 12.3 : Vous utilisez dans des situations d'exercice exigeantes les spécificités particulières à la branche pour le conseil dans le domaine des réclamations, des retours et des réparations. (C3)

Objectif d'apprentissage 12.4 : Au moyen d'exemples pratiques, vous appliquez de manière professionnelle les prescriptions légales en matière d'élimination des produits retournés. (C3)

Objectif d'apprentissage 12.5 : Vous menez à bien des clarifications et des recherches exigeantes concernant des produits et des prestations de services au moyen de sources d'informations spécifiques à la branche. (C3)

Champ d'apprentissage 13 : Agencement d'un monde d'expériences

Objectifs de performance décrits dans le plan de formation : e2.ci1a; e2.ci2a; e2.ci4a

Objectif d'apprentissage 13.1 : Vous expliquez de manière approfondie les facteurs de succès de la branche LANDI qui sont décisifs pour une expérience positive du client. (C2)

Objectif d'apprentissage 13.2 : Vous montrez à l'aide d'un exemple tiré d'un exercice les possibilités qui existent de faire expérimenter aux clients les produits et les prestations de services de votre branche. (C3)

Objectif d'apprentissage 13.3 : En situation d'exercice, vous utilisez des prestations de service de manière orientée sur la solution afin de fidéliser le client. (C3)

Champ d'apprentissage 14 : Evénements clients

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

Objectif d'apprentissage 14.1 : Au moyen d'exemples tirés d'exercices, vous présentez, de l'idée à la réalisation, un événement spécifique à la branche et orienté client. (C4)

Objectif d'apprentissage 14.2 : Vous planifiez au moyen d'un exemple pratique une promotion des ventes orientée client. (C4)

Objectif d'apprentissage 14.3 : Vous analysez un événement clients au moyen d'un exemple et en déduisez des mesures d'amélioration. (C4)

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 « Landi »

Dotzigen, 14 juin 2021

Cheffe Formation et formation continue

sig. Nadine Larsson

Nadine Larsson

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