



Branche de formation et d'examen Transports publics

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

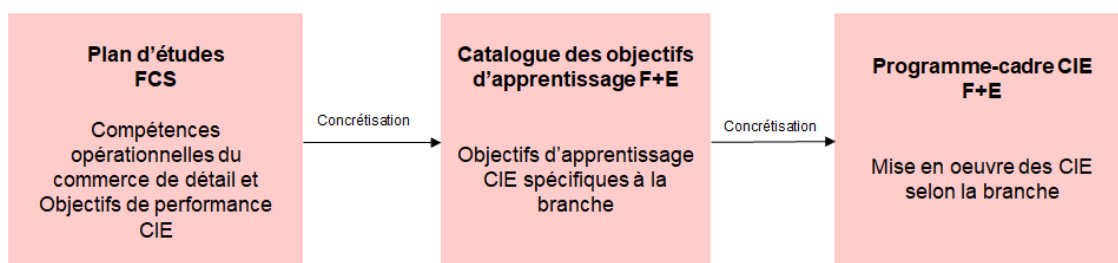
du 12 juin 2020

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 (22 leçons dont 6 en autoapprentissage / transfert)
Objectifs de performance du plan de formation: c1.ci1b; c1.ci1c; c1.ci4a
Objectif d'apprentissage 1.1: Ils illustrent schématiquement les exigences et les facteurs de succès d'une mobilité efficace en Suisse. (C2)
Objectif d'apprentissage 1.2: Ils décrivent à l'aide d'exemples le financement actuel des offres de la branche et leur importance pour le service public. (C2)
Objectif d'apprentissage 1.3: Ils différencient les tâches des différents modes de transport à l'aide d'exemples de dialogues avec la clientèle. (C4)
Objectif d'apprentissage 1.4: Ils analysent l'importance pour la société d'un réseau de transport développé et exploité 24 heures sur 24 en Suisse. (C4)
Objectif d'apprentissage 1.5: Ils expliquent dans quelles situations les entreprises du monde des transports fonctionnent en tant que partenaires ou sont en concurrence. (C2)
Objectif d'apprentissage 1.6: Ils agissent en tant qu'ambassadeurs de la branche et de l'entreprise. (C3)
Objectif d'apprentissage 1.7: Dans des exemples pratiques, ils appliquent les règles de communication correspondant au canal employé dans le dialogue avec la clientèle. (C3)
Objectif d'apprentissage 1.8: Ils décrivent les principales sources d'information légales et pertinentes pour la branche et leur importance au quotidien. (C2)
Objectif d'apprentissage 1.9: Ils expliquent à l'aide d'exemples pratiques le rôle de centres géographiques et touristiques et décrivent les principales liaisons de transport de Suisse. (C2)
Objectif d'apprentissage 1.10: Ils décrivent les critères de durabilité des transports. (C2)
Objectif d'apprentissage 1.11: Ils expliquent les principaux indices environnementaux de différents moyens de transport. (C2)

Champ d'apprentissage 2: Offres nationales (22 leçons dont 6 en autoapprentissage / transfert)
Objectifs de performance du plan de formation: c1.ci1a; c1.ci1b; c1.ci3a; c2.ci1b
Objectif d'apprentissage 2.1: Ils expliquent les conditions des offres nationales des assortiments titres de transport, abonnements et loisirs dans des exercices. (C2)
Objectif d'apprentissage 2.2: Ils expliquent les dispositions générales d'offres communautaires avec des zones. (C2)
Objectif d'apprentissage 2.3: Ils définissent les canaux de distribution adéquats pour les différents segments de clientèle. (C3)
Objectif d'apprentissage 2.4: Ils s'orientent en Suisse sur la base des principales liaisons de trafic, curiosités et offres touristiques. (C3)
Objectif d'apprentissage 2.5: Ils appliquent correctement les dispositions de garantie des recettes. (C3)

Champ d'apprentissage 3: Offres internationales (20 leçons dont 4 en autoapprentissage / transfert) Objectifs de performance du plan de formation: c1.ci1a; c1.ci1b; c2.ci1b
Objectif d'apprentissage 3.1: Ils expliquent les dispositions de systèmes de prix spécifiques aux offres transfrontalières et étrangères. (C2)
Objectif d'apprentissage 3.2: Ils déterminent les dispositions des offres internationales dans le monde des transports. (C3)
Objectif d'apprentissage 3.3: Ils s'orientent en Europe sur la base des principales liaisons internationales à partir de la Suisse. (C2)
Objectif d'apprentissage 3.4: Ils expliquent les avantages et les inconvénients de différents moyens de transport en fonction de leur charge environnementale. (C2)

Champ d'apprentissage 4: Offres supplémentaires liées aux produits (4 leçons) Objectifs de performance du plan de formation: c1.ci2b
Objectif d'apprentissage 4.1: Ils expliquent l'importance des offres supplémentaires pour leur entreprise. (C2)
Objectif d'apprentissage 4.2: Ils expliquent les principales offres supplémentaires de leur entreprise. (C2)

Champ d'apprentissage 5: Conseil et vente (24 leçons dont 8 en autoapprentissage / transfert) Objectifs de performance du plan de formation: c1.ci3a; c1.ci3b; c2.ci2a; c2.ci3a
Objectif d'apprentissage 5.1: Ils décrivent les conditions particulières du monde des transports quant à la discrétion et à la confidentialité en matière de données clients. (C2)
Objectif d'apprentissage 5.2: Sur la base d'un exemple, ils composent des offres supplémentaires adaptées aux clients. (C3)
Objectif d'apprentissage 5.3: Sur la base d'un exemple de dialogue avec la clientèle, ils formulent les dispositions tarifaires de solutions clientèle axées sur les expériences à vivre sous forme d'histoire racontée. (C3)
Objectif d'apprentissage 5.4: À l'aide d'exemples pratiques et sous forme d'histoire racontée, ils déduisent des exigences de la clientèle qui donnent un caractère d'expérience pour la clientèle à un dialogue avec des clients suisses et étrangers. (C4)
Objectif d'apprentissage 5.5: Ils définissent le canal de distribution adéquat sur la base du dialogue de conseil ou de vente. (C4)
Objectif d'apprentissage 5.6: Ils comparent le déroulement de différents dialogues de conseil et de vente dans les entreprises du monde des transports et du voyage. (C4)

<p>Champ d'apprentissage 6: Exploitation (12 leçons dont 8 en autoapprentissage / transfert)</p> <p>Objectifs de performance du plan de formation: c1.ci4a; c2.ci1a</p>
<p>Objectif d'apprentissage 6.1: Ils appliquent de manière responsable les exigences de sécurité qui leur sont fixées par la branche et l'entreprise. (C3)</p>
<p>Objectif d'apprentissage 6.2: Ils déduisent les effets des conditions-cadres de l'exploitation sur leur propre santé. (C4)</p>
<p>Objectif d'apprentissage 6.3: Ils examinent les processus d'exploitation définis pour le début et la fin du travail dans l'exploitation 24 heures sur 24. (C4)</p>
<p>Objectif d'apprentissage 6.4: Ils expliquent comment les clients peuvent être rendus attentifs à se comporter de façon sûre dans l'environnement de l'entreprise. (C3)</p>

<p>Champ d'apprentissage 7: Évolutions et tendances (12 leçons dont 4 en autoapprentissage)</p> <p>Objectifs de performance du plan de formation: c1.ci2a; c1.ci4b; c3.ci1a; c3.ci1b; c3.ci1c; c3.ci2a</p>
<p>Objectif d'apprentissage 7.1: Ils recourent aux canaux internes et externes fiables pour acquérir personnellement des informations. (C3)</p>
<p>Objectif d'apprentissage 7.2: Ils illustrent à l'aide d'exemples des messages et des renouvellements de produits de la branche qui entrent en ligne de compte pour le dialogue avec la clientèle. (C3)</p>
<p>Objectif d'apprentissage 7.3: Sur la base de tendances d'innovation, d'écologie et de durabilité, ils analysent les offres du monde des transports et du voyage en Suisse et à l'étranger. (C4)</p>
<p>Objectif d'apprentissage 7.4: Ils transposent les objectifs de la branche et de l'entreprise à leur rôle dans l'exploitation. (C3)</p>

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

Champ d'apprentissage 8: Clients (12 leçons dont 4 en autoapprentissage)

Objectifs de performance du plan de formation: e1.ci1a; e1.ci1b; e1.ci1c; e1.ci5a

Objectif d'apprentissage 8.1: Ils tiennent compte de l'ensemble des dispositions des offres du monde des transports dans des dialogues difficiles avec la clientèle. (C3).

Objectif d'apprentissage 8.2: Dans des dialogues difficiles avec la clientèle, ils argumentent avec assurance sur la base de leurs sources d'information et présentent leurs solutions de manière convaincante. (C3)

Objectif d'apprentissage 8.3: Ils conçoivent leur stratégie de désescalade et leur autoprotection dans des situations difficiles avec la clientèle. (C5)

Champ d'apprentissage 9: Créer des expériences pour la clientèle (28 leçons dont 16 en autoapprentissage)

Objectifs de performance du plan de formation: e2.ci1a; e2.ci2a; e2.ci4a

Objectif d'apprentissage 9.1: Ils décrivent des possibilités de faire vivre les produits et prestations du monde des transports aux différents segments de clientèle. (C3)

Objectif d'apprentissage 9.2: Ils décrivent de façon détaillée les facteurs de succès décisifs de la création d'une expérience pour la clientèle dans le monde des transports. (C2)

Objectif d'apprentissage 9.3: Sur la base de situations d'exercices, ils élaborent des mesures destinées à proposer des offres axées sur la clientèle dans le monde des transports. (C4)

Objectif d'apprentissage 9.4: Dans des exercices et à l'aide d'exemples, ils indiquent de manière convaincante aux clients comment utiliser des prestations de service par l'intermédiaire des différents canaux de distribution. (C3)

Champ d'apprentissage 10: Participer à la conception de manifestations pour la clientèle et de promotions de vente (28 leçons dont 16 en autoapprentissage)

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

Objectif d'apprentissage 10.1: À l'aide d'exemples pratiques, ils démontrent les facteurs pertinents pour la conception de manifestations ou de promotions de vente dans le monde des transports. (C2)

Objectif d'apprentissage 10.2: À l'aide d'un exemple, en équipe et de façon axée sur la clientèle et les ressources, ils planifient une manifestation ou une promotion de vente dans le monde des transports. (C3)

Objectif d'apprentissage 10.3: À l'aide d'un exemple, ils présentent une manifestation liée à la clientèle ou une promotion de vente dans le monde des transports de l'idée jusqu'à la réalisation. (C3)

Objectif d'apprentissage 10.4: Ils déduisent des mesures d'optimisation à partir d'une manifestation liée à la clientèle ou d'une promotion de vente. (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 « Transports publics »

Berne, 16 juin 2021

Vice-directeur de l'UTP Président de la commission de formation de l'UTP

sig. Bernhard Adamek sig. Thomas Baumgartner

Bernhard Adamek Thomas Baumgartner

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