



Ausbildungs- und Prüfungsbranche Parfumerie
Branche pour la formation et les examens parfumerie
Settore di formazione esame profumeria

Branche de formation et d'examen Parfumerie

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

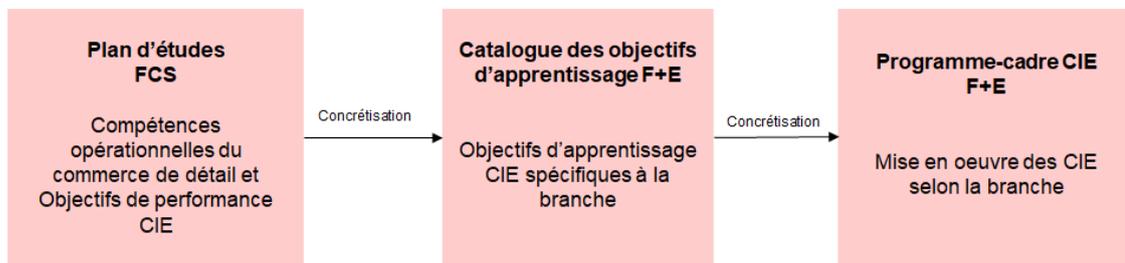
Valable dès le début de la formation initiale 2022



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 assistantes et assistants 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 dans les entretiens de vente.			
Objectifs entreprise	évaluateurs	Objectifs école professionnelle	Objectifs 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.ci1b
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 : Bases (Recommandations, directives, lois)

Objectifs de performance plan de formation : c1.CIE1a; c1.CIE2a

Objectif d'apprentissage 1.1:

Vous utilisez le vocabulaire spécifique de la parfumerie à bon escient dans des exercices pratiques. (C3)

Objectif d'apprentissage 1.2:

Vous nommez les publications actuelles et les catalogues ainsi que leur importance dans la branche parfumerie. (C1)

Objectif d'apprentissage 1.3:

Vous décrivez les directives, les contraintes légales les plus pertinentes et les consignes de votre entreprise de la branche parfumerie ainsi que leur implication dans le quotidien de la vie professionnelle. (C2)

Objectif d'apprentissage 1.4:

Vous utilisez les ressources technologiques à disposition de votre branche pour obtenir des informations. (C3)

Objectif d'apprentissage 1.5:

Vous utilisez différents canaux pertinents pour obtenir des informations sur votre branche ou sur vos fournisseurs. (C3)

Champ d'apprentissage 2 : Concurrence

Objectifs de performance plan de formation : c1.CIE1c; c1.CIE2b

Objectif d'apprentissage 2.1:

Vous nommez les principaux concurrents de la branche Parfumerie dans le commerce de détail. (C1)

Objectif d'apprentissage 2.2:

Vous expliquez les avantages de votre entreprise pour la clientèle vis-à-vis de la concurrence de la branche Parfumerie. (C2)

Champ d'apprentissage 3 : Sécurité au travail et protection de la santé

Objectifs de performance plan de formation : c2.CIE1a

Objectif d'apprentissage 3.1:

Vous établissez une relation entre les directives légales ainsi que les consignes d'hygiène concernant tant votre vie personnelle que professionnelle dans votre travail quotidien. (C3)

Objectif d'apprentissage 3.2:

Vous expliquez concrètement à l'aide d'exemples pratiques les directives de la sécurité au travail et de la protection de la santé lors des prestations de votre quotidien professionnel ainsi que les règles générales d'hygiène et de prescriptions de nettoyage des produits et des ustensiles essentiels. (C3)



Champ d'apprentissage 4 : La peau

Objectifs de performance plan de formation : c1.CIE4b

Objectif d'apprentissage 4.1:

Vous présentez graphiquement la structure et les fonctions de la peau et des cellules. (C2)

Objectif d'apprentissage 4.2:

Vous déterminez les différents états (types) de la peau à l'aide d'exemples. (C3)

Objectif d'apprentissage 4.3:

Vous définissez les anomalies et les changements de la peau au fil du temps selon les influences internes ou externes. (C2)

Champ d'apprentissage 5 : Les cheveux et les soins à leur donner

Objectifs de performance plan de formation : c2.CIE2b; c2.CIE3a

Objectif d'apprentissage 5.1:

Vous définissez la structure et la fonction des cheveux. (C2)

Objectif d'apprentissage 5.2:

Vous décrivez de manière orientée client les produits cosmétiques de nettoyage, de soins et de fixation des cheveux. (C2)

Objectif d'apprentissage 5.3:

Vous expliquez l'utilisation appropriée des produits. (C2)

Objectif d'apprentissage 5.4:

Vous créez des exercices pratiques sur des soins des cheveux, de moyens de coloration, de couleur des cheveux, de produits de styling, de brosses et de peignes appropriés à la situation. (C2)

Objectif d'apprentissage 5.5:

Vous mettez en pratique un exemple d'exercice pour un entretien de vente au sujet des connaissances de base des différents produits pour les cheveux de manière appropriée. (C3)

Champ d'apprentissage 6 : Soins solaires

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

Objectif d'apprentissage 6.1:

Vous expliquez l'effet des cosmétiques de protection solaire à l'aide d'exemples. (C2)

Objectif d'apprentissage 6.2:

Vous décrivez à l'aide d'exemples pratiques les soins solaires spécifiques et les produits auto-bronzants. (C2)

Objectif d'apprentissage 6.3:

Vous expliquez à l'aide d'exemples pratiques, les consignes de protection personnelle de la peau contre les dommages dus au soleil. (C2)



Objectif d'apprentissage 6.4:

Vous faites le bon choix d'utilisation de protection solaire appropriée selon le type de peau et la conseillez de manière professionnelle. (C4)

Objectif d'apprentissage 6.5:

Vous expliquez l'impact des produits solaires sur l'environnement selon leurs composants. (C2)

Champ d'apprentissage 7 : Matières premières, substances actives et excipients des cosmétiques

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

Objectif d'apprentissage 7.1:

Vous décrivez les substances contenues dans les préparations cosmétiques. (C1)

Objectif d'apprentissage 7.2:

Vous expliquez les matières premières, les substances actives et les excipients dans les produits. (C2)

Objectif d'apprentissage 7.3:

Vous nommez l'impact des huiles essentielles. (C1)

Champ d'apprentissage 8 : Soins du visage

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

Objectif d'apprentissage 8.1:

Vous expliquez les différences entre les produits pour la peau, de nettoyage, protection et les produits de soins spéciaux pour les soins du visage. (C3)

Objectif d'apprentissage 8.2:

Vous mettez en pratique un jeu de rôle d'entretien de vente en choisissant les différents produits de soin appropriés pour le visage. (C3)

Champ d'apprentissage 9 : Cosmétiques pour Hommes

Objectifs de performance plan de formation : c1.CIE4a

Objectif d'apprentissage 9.1:

Vous définissez les propriétés spécifiques de la peau masculine. (C2)

Objectif d'apprentissage 9.2:

Vous définissez les produits cosmétiques pour les soins du visage, de la barbe, de rasage et pour le corps. (C2)



Champ d'apprentissage 10 : Soins du corps

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

Objectif d'apprentissage 10.1:

Vous expliquez les différences entre les produits spécifiques de nettoyage, protection et soins du corps. (C3)

Objectif d'apprentissage 10.2:

Vous mettez en pratique un jeu de rôle d'entretien de Vente en choisissant les différents produits de soin appropriés pour le corps. (C3)

Objectif d'apprentissage 10.3:

Vous comparez les méthodes d'épilation actuelles (C2)

Champ d'apprentissage 11 : Senteurs

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

Objectif d'apprentissage 11.1:

Vous expliquez la relation et la signification des différentes senteurs. (C2)

Objectif d'apprentissage 11.2:

Vous distinguez les différentes manières d'obtenir des senteurs. (C2)

Objectif d'apprentissage 11.3:

Vous décrivez l'évolution du parfum et les concentrations usuelles. (C2)

Objectif d'apprentissage 11.4 :

Vous mettez en pratique dans un exemple la description de senteurs et vous les présentez de manière promotionnelle. (C3)

Champ d'apprentissage 12 : Manucure, pédicure, onglerie

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

Objectif d'apprentissage 12.1:

Vous définissez la structure et la fonction des ongles. (C1)

Objectif d'apprentissage 12.2:

Vous expliquez les produits cosmétiques pour le nettoyage, les soins des mains et des ongles. (C2)

Objectif d'apprentissage 12.3:

Vous expliquez l'utilisation des produits appropriés à l'aide d'exemples. (C2)

Objectif d'apprentissage 12.4:

Vous mettez en pratique une manucure adaptée lors d'un exemple pratique. (C3)

Objectif d'apprentissage 12.5:

Vous démontrez l'habileté à associer les produits et les prestations aux attentes (besoins) de la clientèle. (C3)

Objectif d'apprentissage 12.6:

Vous mettez en pratique vos connaissances de base sur la manucure, la pédicure et les soins aux ongles dans un exercice pratique qui permettent de créer une expérience client. (C3)



Champ d'apprentissage 13 : Tendances et Nouveautés
Objectifs de performance plan de formation : c1.CIE1a; c3.CIE1a; c3.CIE2a; c3.CIE2b
Objectif d'apprentissage 13.1: Vous vous informez au moyen de plusieurs canaux habituels de la branche sur les tendances actuelles de la parfumerie. (C2)
Objectif d'apprentissage 13.2: Vous décrivez la situation économique actuelle et vous informez régulièrement à ce sujet. (C4)
Objectif d'apprentissage 13.3: Vous montrez à l'aide de produits concrets et d'exemples de prestations de service les plus importantes les tendances actuelles de la branche Parfumerie. (C2)
Objectif d'apprentissage 13.4: Vous démontrez les évolutions les plus importantes de ces dernières années dans la branche Parfumerie à l'aide d'exemple. (C2)
Objectif d'apprentissage 13.5: Vous illustrez à l'aide d'exemples l'évolution du développement durable dans la branche Parfumerie. (C2)
Champ d'apprentissage 14 : Cosmétique décorative
Objectifs de performance plan de formation : c1.CIE2a; c2.CIE3a
Objectif d'apprentissage 14.1: Vous différenciez les caractéristiques des produits cosmétiques des produits de cosmétique décorative. (C3)
Objectif d'apprentissage 14.2: Vous recourrez à des produits cosmétiques adaptés aux types de peau dans des exercices pratiques. (C3)
Objectif d'apprentissage 14.3: Vous recourrez à des produits tendances adaptés aux types de peau dans des exercices pratiques. (C3)
Champ d'apprentissage 15: Accessoires de maquillage
Objectifs de performance plan de formation : c2.CIE2a; c3.CIE3a
Objectif d'apprentissage 15.1: Vous recourrez à des accessoires de maquillage adaptés dans des exemples pratiques. (C3)
Objectif d'apprentissage 15.2: Vous formulez des arguments orientés client pour des accessoires de maquillage. (C3)



Champ d'apprentissage 16 : Développement durable / Ecologie Objectifs de performance plan de formation : c1.CIE4a; c1.CIE4b
Objectif d'apprentissage 16.1: Vous expliquez la signification des aspects liés à l'écologie pour la branche parfumerie de nos jours. (C2)
Objectif d'apprentissage 16.2: Vous justifiez à l'aide d'un exemple le développement durable dans les produits de soin ou de parfumerie. (C2)
Objectif d'apprentissage 16.3: Vous décrivez les différents labels de développement durable et leur signification correctement. (C2)

Champ d'apprentissage 17 : Entretien conseil orienté client Objectifs de performance plan de formation : c1.CIE3a; c1.CIE3b; c2.CIE3a
Objectif d'apprentissage 17.1: Vous démontrez la capacité de relier les exigences des clients aux produits. (C3)
Objectif d'apprentissage 17.2: Vous démontrez lors d'un jeu de rôle l'évolution centrale des tendances de la branche dans une histoire crédible. (C3)
Objectif d'apprentissage 17.3: Vous répertoriez dans un exemple les attentes actuelles de la clientèle pour un entretien de conseil. (C3)
Objectif d'apprentissage 17.4: Vous expliquez les avantages d'un produit de manière convaincante. (C2)

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

Champ d'apprentissage 18 : Faire ressortir les avantages clients Objectifs de performance plan de formation : e1.CIE1a; e1.CIE1b; e1.CIE1c; e1.CIE5a
Objectif d'apprentissage 18.1: Vous appliquez les particularités spécifiques de la branche dans une situation délicate telle que réclamation, réparation ou retour de marchandises sous forme d'exercice en accord avec les consignes légales et les normes de traitement des déchets. (C3)
Objectif d'apprentissage 18.2: Vous concluez un exemple d'entretien de vente concernant les différences et les particularités spécifiques à la branche. (C4)
Objectif d'apprentissage 18.3: Vous présentez à l'aide d'un exemple concret un entretien de vente exigeant au sujet de produits ou prestations orienté satisfaction du/ de la client/e. (C3)
Objectif d'apprentissage 18.4: Vous menez des recherches et des éclaircissements au sujet de produit ou de prestation clientèle en mettant en avant les avantages des informations spécifiques à la branche. (C3)



Champ d'apprentissage 19 : Techniques de communication et psychologie de la vente
Objectifs de performance plan de formation : e1.CIE1a; e1.CIE1b
Objectif d'apprentissage 19.1: Vous déterminez, à l'aide d'un jeu de rôle, les différents types de clients en fonction des étapes de leur vie et de leurs attentes. (C4)
Objectif d'apprentissage 19.2: Vous utilisez les techniques de communication adaptées lors d'un jeu de rôle avec une clientèle exigeante. (C3)
Objectif d'apprentissage 19.3: Vous faites la démonstration à l'aide d'un exemple de jeu de rôle de votre sens de l'observation et de votre attitude orientée client. (C2)
Objectif d'apprentissage 19.4: Vous éclairez à l'aide d'un exemple pratique le changement d'approche à l'égard d'un client d'une manière adaptée à la situation. (C3)
Objectif d'apprentissage 19.5: Vous démontrez dans des exemples pratiques votre esprit d'équipe et le code de bonne conduite adapté à la situation. (C3)
Objectif d'apprentissage 19.6 : Vous appliquez votre pouvoir de réflexion dans un exercice d'entretien de vente orienté clientèle. (C3)
Champ d'apprentissage 20 : Expériences dans l'univers de la parfumerie
Objectifs de performance plan de formation : e2.CIE1a; e2.CIE2a; e2.CIE4a
Objectif d'apprentissage 20.1: Vous expliquez de manière détaillée quels sont les facteurs de succès qui sont déterminants dans votre branche pour créer une « expérience d'achat ». (C2)
Objectif d'apprentissage 20.2: Vous planifiez lors d'un exercice une expérience orientée client pour un produit standard ou une prestation classique de votre branche. (C3)
Objectif d'apprentissage 20.3: Vous créez une contribution à une prestation ou un service clientèle par différents canaux à l'aide d'un exemple pratique spécifique de votre branche. (C3)
Objectif d'apprentissage 20.4: Vous présentez les tendances de la Parfumerie et des Cosmétiques en vous investissant avec implication et enthousiasme (C3)
Objectif d'apprentissage 20.5: Vous utilisez les réseaux sociaux activement afin de promouvoir les produits et les prestations auprès de vos clients de manière pérenne. (C3)
Objectif d'apprentissage 20.6 : Vous conduisez un entretien de vente, basé sur un exemple concret, qui met en avant les particularités et les différences spécifiques à la branche lors de l'analyse du succès. (C4)



Champ d'apprentissage 21 : Evènements pour la clientèle

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

Objectif d'apprentissage 21.1:

Vous démontrez au moyen d'exemples pratiques quels sont les facteurs à prendre en compte lors de la conception d'un « Event » ou de promotions de vente. (C2)

Objectif d'apprentissage 21.2:

Vous planifiez en équipe au moyen d'un exemple un « Event » ou une promotion de vente spécifiques à votre branche qui seront orientés client en tenant compte des objectifs de votre entreprise. (C3)

Objectif d'apprentissage 21.3:

Vous développez vos propres idées pour concevoir un « Event » ou une promotion de vente en étant sous pression et en restant conscient/e de vos responsabilités. (C4)

Objectif d'apprentissage 21.4:

Vous recourrez efficacement à des instruments d'analyse pour améliorer un évènement spécifique de la branche ou une promotion de vente et vous en déduisez des dispositifs 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 « Parfumerie »

Gelterkinden, 22 juin 2021

Responsable administratif

sig. Sascha To

Sascha To

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