



Branche de formation et d'examen Poste

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

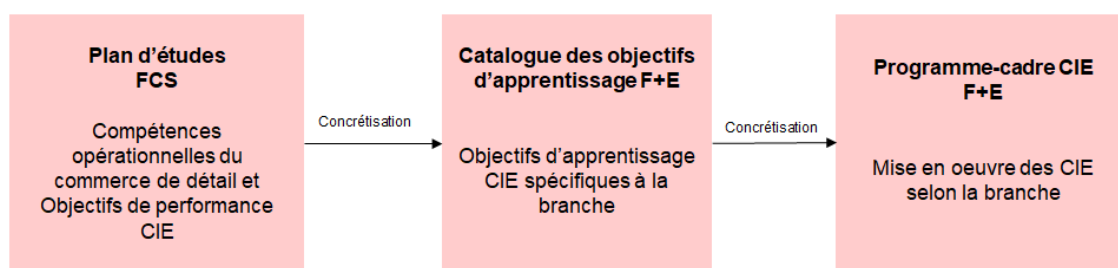
du 12 juin 2020

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), répertoriés 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
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)
		Objectifs évaluateurs cours interentreprises
		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 : Aperçu de la branche
Objectifs de performance plan de formation : c1.cie1a; c1.cie1c; c1.cie2a; c1.cie2b; c1.cie4a; c1.cie4b
Objectif d'apprentissage 1.1: vous présentez les principaux acteurs internes et externes (partenaires, unités, concurrents) sur le marché des lettres et des colis en Suisse et à l'étranger. (C2)
Objectif d'apprentissage 1.2: vous décrivez les principaux aspects de la collaboration avec les acteurs internes et externes dans le domaine des lettres et des colis en Suisse et à l'étranger. (C2)
Objectif d'apprentissage 1.3: vous présentez les principaux acteurs internes et externes (partenaires, unités, concurrents) sur le marché du trafic des paiements. (C2)
Objectif d'apprentissage 1.4: vous décrivez les principaux aspects de la collaboration avec les acteurs internes et externes du trafic des paiements. (C2)
Objectif d'apprentissage 1.5: vous présentez les principaux acteurs internes et externes (partenaires, unités, concurrents) dans le domaine de la gamme de produits et services financiers. (C2)
Objectif d'apprentissage 1.6: vous décrivez les principaux aspects de la collaboration avec les acteurs internes et externes dans le domaine de la gamme de produits et de services financiers. (C2)
Objectif d'apprentissage 1.7: vous présentez les principaux acteurs internes et externes (partenaires, unités, concurrents) dans l'activité complémentaire. (C2)
Objectif d'apprentissage 1.8: vous décrivez les principaux aspects de la collaboration avec les acteurs internes et externes dans l'activité complémentaire. (C2)
Objectif d'apprentissage 1.9: vous recherchez des informations importantes sur des thèmes d'actualité concernant la branche Poste et êtes à même de les classer. (C3)
Objectif d'apprentissage 1.10: vous utilisez des canaux d'information modernes pour collecter des informations importantes sur le marché de la communication et le marché de la logistique de la branche Poste. (C3)
Objectif d'apprentissage 1.11: vous utilisez des canaux d'information modernes pour collecter des informations importantes sur le marché des services financiers et l'activité complémentaire de la branche Poste. (C3)
Objectif d'apprentissage 1.12: vous comparez de manière appropriée les activités de conseil et de vente de la branche Poste avec celles d'autres branches. (C3)
Objectif d'apprentissage 1.13: vous démontrez, à l'aide d'exemples pratiques spécifiques, l'influence de différentes conditions-cadres sur la branche Poste dans le domaine du marché de la communication et du marché de la logistique. (C3)
Objectif d'apprentissage 1.14: vous démontrez, à l'aide d'exemples pratiques, l'influence de différentes conditions-cadres sur le marché des services financiers et l'activité complémentaire de la branche Poste. (C3)
Objectif d'apprentissage 1.15: vous représentez la structure de l'entreprise sous forme de graphique et expliquez l'organisation des unités pour le marché de la communication et le marché de la logistique de la branche Poste à l'aide des critères définis. (C2)

Objectif d'apprentissage 1.16: vous détaillez les conditions-cadres internes et externes importantes pour le marché de la communication et le marché de la logistique de la branche Poste. (C2)
Objectif d'apprentissage 1.17: vous détaillez les conditions-cadres internes et externes importantes pour le marché des services financiers et l'activité complémentaire de la branche Poste. (C2)
Objectif d'apprentissage 1.18: vous expliquez les principes écologiques et durables importants de la branche Poste. (C2)
Objectif d'apprentissage 1.19: vous montrez, en vous appuyant sur des exemples, comment la branche Poste contribue à la protection des ressources naturelles. (C2)
Objectif d'apprentissage 1.20: vous formulez des mesures de réduction de la consommation énergétique et des émissions de CO ₂ concernant la branche Poste. (C3)

Champ d'apprentissage 2 : Assortiment de produits et de services
Objectifs de performance plan de formation : c1.cie1b; c1.cie2a; c1.cie3a; c1.cie3b; c2.cie1b
Objectif d'apprentissage 2.1: vous établissez une représentation graphique de toute la gamme de produits et de prestations de la branche Poste. (C3)
Objectif d'apprentissage 2.2: vous présentez une vue d'ensemble complète de la gamme de produits et de prestations concernant les lettres et les colis en Suisse et à l'étranger. (C2)
Objectif d'apprentissage 2.3: vous rédigez un récit (storytelling) sur le processus de dépôt et de traitement des colis en Suisse et à l'étranger. (C3)
Objectif d'apprentissage 2.4: vous utilisez les canaux d'information importants de la branche Poste pour la recherche de produits et de prestations concernant les lettres et les colis en Suisse et à l'étranger. (C3)
Objectif d'apprentissage 2.5: vous présentez une vue d'ensemble complète de la gamme de produits et de prestations dans le trafic des paiements. (C2)
Objectif d'apprentissage 2.6: vous appliquez à un exemple pratique le processus de dépôt et de traitement de la gamme de produits et de prestations dans le domaine du trafic des paiements. (C3)
Objectif d'apprentissage 2.7: vous déterminez des dispositions légales importantes dans le trafic des paiements en vous appuyant sur des exemples pratiques. (C3)
Objectif d'apprentissage 2.8: vous utilisez les canaux d'information importants de la branche Poste pour la recherche de produits et de prestations dans le domaine du trafic des paiements. (C3)
Objectif d'apprentissage 2.9: vous présentez une vue d'ensemble complète de la gamme de produits et de services financiers. (C2)
Objectif d'apprentissage 2.10: vous appliquez à un exemple pratique le processus de dépôt et de traitement de la gamme de produits et de services financiers. (C3)
Objectif d'apprentissage 2.11: vous développez des histoires pour des produits précis du marché des services financiers, en vous aidant d'exemples d'exercices. (C3)
Objectif d'apprentissage 2.12: vous utilisez les canaux d'information importants de la branche Poste pour la recherche de produits et de services financiers. (C3)
Objectif d'apprentissage 2.13: vous présentez une vue d'ensemble complète de la gamme de produits et de prestations des activités complémentaires. (C2)

Objectif d'apprentissage 2.14: vous présentez le processus de dépôt et de traitement de la gamme de produits et de prestations des activités complémentaires en vous aidant d'exemples pratiques. (C2)
Objectif d'apprentissage 2.15: vous utilisez les canaux d'information importants de la branche Poste pour la recherche de produits et de prestations des activités complémentaires. (C3)
Objectif d'apprentissage 2.16: vous informez sur les aspects écologiques et la durabilité des principaux produits et prestations. (C2)
Objectif d'apprentissage 2.17: vous informez sur les possibilités de compenser les émissions de CO ₂ pour des produits et des prestations. (C2)
Objectif d'apprentissage 2.18: vous identifiez dans le cadre d'exercices les besoins des clients sur le marché de la communication et le marché de la logistique et leur attribuez les produits et les prestations appropriés. (C3)
Objectif d'apprentissage 2.19: vous identifiez, dans le cadre d'exercices, les besoins des clients sur le marché des services financiers et leur attribuez les produits et services appropriés. (C3)
Objectif d'apprentissage 2.20: vous identifiez, dans le cadre d'exercices, les besoins des clients dans l'activité complémentaire et leur attribuez les produits et les prestations appropriés. (C3)

Champ d'apprentissage 3 : Mise en place de produits et de services

Objectifs de performance plan de formation : c2.cie1a; c2.cie2a; c2.cie3a

Objectif d'apprentissage 3.1: vous décrivez les directives spécifiques concernant la sécurité au travail et la protection de la santé qui s'appliquent lors du traitement de produits et de prestations. (C2)
Objectif d'apprentissage 3.2: vous appliquez, dans des situations d'exercices, les principales directives légales et d'exploitation de la branche Poste concernant les lettres et les colis en Suisse et à l'étranger. (C3)
Objectif d'apprentissage 3.3: vous appliquez, dans des situations d'exercices, les principales directives légales et d'exploitation de la branche Poste pour le trafic des paiements. (C3)
Objectif d'apprentissage 3.4: vous appliquez, dans des situations d'exercices, les principales directives légales et d'exploitation de la branche Poste pour la gamme de produits et de services financiers. (C3)
Objectif d'apprentissage 3.5: vous appliquez, dans des situations d'exercices, les principales directives légales et d'exploitation de la branche Poste pour les activités complémentaires. (C3)
Objectif d'apprentissage 3.6: vous appliquez des modèles de conseil et de vente pertinents et orientés clients dans des situations d'exercices portant sur des produits et des prestations relevant du marché de la communication et du marché de la logistique. (C3)
Objectif d'apprentissage 3.7: vous appliquez, dans des situations d'exercices, des modèles de conseil et de vente pertinents et orientés clients portant sur des produits et des prestations du marché des services financiers et de l'activité complémentaire. (C3)
Objectif d'apprentissage 3.8: vous utilisez de façon ciblée la communication verbale et non verbale dans le conseil et la vente, à l'aide d'exemples d'exercices. (C3)
Objectif d'apprentissage 3.9: vous utilisez, à l'aide d'exemples, des outils appropriés et actuels pour le conseil et la vente. (C3)

Objectif d'apprentissage 3.10: vous développez, à l'aide de produits et de prestations du marché de la communication et du marché de la logistique, des solutions clients créatives dont vous présentez la valeur ajoutée. (C3)

Objectif d'apprentissage 3.11: vous développez, à l'aide de quelques produits et prestations du marché des services financiers et de l'activité complémentaire, des solutions clients créatives dont vous présentez la valeur ajoutée. (C3)

Champ d'apprentissage 4 : Développement de la branche

Objectifs de performance plan de formation : c3.cie1a; c3.cie2a; c3.cie2b; c3.cie3a

Objectif d'apprentissage 4.1: vous recherchez des informations importantes sur la situation et sur des thèmes d'actualité de la branche Poste. (C3)

Objectif d'apprentissage 4.2: vous étudiez des informations liées à la branche pour les marchés de la Poste et en tirez des conclusions pour le conseil des clients. (C4)

Objectif d'apprentissage 4.3: vous présentez, à l'aide d'exemples, les principales évolutions (économie, branche, entreprise) de la branche Poste. (C2)

Objectif d'apprentissage 4.4: vous présentez, en vous aidant d'exemples, les tendances et innovations les plus marquantes dans votre branche, en Suisse et à l'étranger. (C2)

Objectif d'apprentissage 4.5: vous établissez, à l'aide de produits ou prestations choisis, des prévisions sur le développement durable du marché de la communication et du marché de la logistique de la branche Poste. (C3)

Objectif d'apprentissage 4.6: vous établissez, à l'aide de produits ou prestations choisis, des prévisions sur le développement durable du marché des services financiers et de l'activité complémentaire de la branche Poste. (C3)

Objectif d'apprentissage 4.7: vous exposez avec clarté les évolutions, influences et conséquences dans le domaine de l'écologie et de la durabilité dans la branche Poste. (C2)

Objectif d'apprentissage 4.8: vous analysez et présentez, à l'aide d'exemples pratiques, l'influence des différentes conditions-cadres sur le développement de l'entreprise et de la branche Poste. (C3)

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

Champ d'apprentissage 5 : Approfondissement du conseil à la vente pour les clients et conseils exigeants

Objectifs de performance plan de formation : e1.cie1a; e1.cie1b; e1.cie1c; e1.cie5a

Objectif d'apprentissage 5.1: vous développez, à l'aide d'exemples pratiques et en tenant compte des particularités propres à la branche, des solutions clients pour des produits et prestations choisis, proposés sur les différents marchés de la branche Poste. (C3)

Objectif d'apprentissage 5.2: vous utilisez de manière ciblée les modèles de conseil et de vente pertinents pour la branche Poste. (C3)

Objectif d'apprentissage 5.3: vous élaborez, à l'aide d'exemples pratiques, des entretiens pointus avec les clients, incluant les techniques de questionnement appropriées et les arguments de vente convaincants de la branche Poste. (C3)

Objectif d'apprentissage 5.4: vous menez avec succès des clarifications et des recherches poussées sur les produits et les prestations, en utilisant les sources d'information spécifiques à la branche. (C3)

Objectif d'apprentissage 5.5: vous analysez les produits et les prestations de la branche Poste et en déduisez des mesures d'optimisation concrètes pour des activités de conseil et de vente exigeantes. (C4)

Objectif d'apprentissage 5.6: vous appliquez dans le détail les particularités ainsi que les prescriptions et directives légales de la branche Poste dans des situations d'exemples compliquées telles que les réclamations et les contestations concernant la gamme de produits et de prestations. (C3)

Objectif d'apprentissage 5.7: vous appliquez de manière professionnelle les directives de conformité de la branche Poste dans des situations d'exemples compliquées. (C3)

Champ d'apprentissage 6 : Préparation et planification d'une promotion

Objectifs de performance plan de formation : e2.cie1a; e2.cie2a; e2.cie4a

Objectif d'apprentissage 6.1: vous planifiez au sein d'un groupe un projet de promotion spécifique, qui contient des objectifs qualitatifs et quantitatifs. (C4)

Objectif d'apprentissage 6.2: vous apportez la preuve de vos compétences professionnelles à l'aide de produits et prestations choisis de la branche Poste. (C3)

Objectif d'apprentissage 6.3: vous optimisez la technique de présentation des produits et prestations de la branche Poste. (C3)

Objectif d'apprentissage 6.4: vous identifiez les critères appropriés pour une expérience client positive et les utilisez dans des situations d'exercices de manière complète, en les axant sur les clients. (C3)

Objectif d'apprentissage 6.5: vous montrez, à l'aide d'exemples d'exercices clairs, quelles possibilités existent pour créer des expériences clients enthousiasmantes avec des produits et prestations choisis de la branche Poste. (C3)

Objectif d'apprentissage 6.6: vous documentez votre démarche pour toutes les phases de projet de la promotion de manière compréhensible. (C4)

Objectif d'apprentissage 6.7: vous planifiez et utilisez dans toutes les phases du projet les canaux d'information et de communication appropriés et efficaces de la branche Poste. (C4)

Champ d'apprentissage 7 : Déroulement et évaluation d'une promotion
Objectifs de performance plan de formation : e3.cie1a; e3.cie1b; e3.ci5a
Objectif d'apprentissage 7.1: vous élaborez de manière autonome une promotion des ventes, en tenant compte des directives et des instructions d'exploitation de la branche Poste. (C5)
Objectif d'apprentissage 7.2: vous utilisez des facteurs de succès choisis pour susciter des expériences client positives. (C3)
Objectif d'apprentissage 7.3: pour la promotion, vous coordonnez la collaboration avec tous les membres de l'équipe et vous vous consultez régulièrement. (C3)
Objectif d'apprentissage 7.4: vous vous donnez régulièrement et mutuellement des retours constructifs, en utilisant les règles de feed-back. (C3)
Objectif d'apprentissage 7.5: vous développez vos propres idées et les soumettez de manière appropriée. (C3)
Objectif d'apprentissage 7.6: vous gardez toujours une vue d'ensemble, même dans des phases intensives, et avez conscience de votre responsabilité lors des moments difficiles. (C3)
Objectif d'apprentissage 7.7: vous utilisez avec pertinence les instruments d'analyse et en déduisez des mesures d'amélioration axées sur la recherche de solutions. (C3)
Objectif d'apprentissage 7.8: vous évaluez les résultats qualitatifs et quantitatifs du projet de promotion et en déduisez des enseignements. (C4)
Objectif d'apprentissage 7.9: vous optimisez vos compétences sociales et personnelles dans le cadre du projet de promotion. (C5)

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 « Poste »

Berne, 15 juin 2021

Responsable de formation pour la formation initiale en commerce de détail

sig. Annemarie Gäumann

Annemarie Gäumann

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