

Branche de formation et d'examen Commerce Zoologique

**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

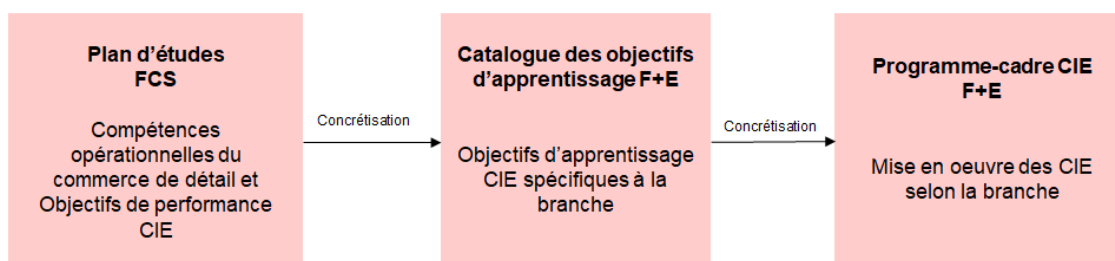
du 12 juin 2020

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 : Les mammifères (chiens, chats, rongeurs et lapins)
Objectifs de performance plan de formation : c1.ci1a; c1.ci1b; c1.ci1c; c1.ci2a; c1.ci4a; c1.ci4b
Objectif d'apprentissage 1.1: Vous recherchez les différents modes de vie et particularités spécifiques des espèces de mammifères pertinentes et vous les représentez sous la forme d'un graphique. (C3)
Objectif d'apprentissage 1.2: Vous expliquez et justifiez les besoins individuels d'une espèce de mammifère selon son environnement. (C2)
Objectif d'apprentissage 1.3: Vous recherchez de manière autonome les principales informations concernant les besoins et les conditions de détention appropriées à une espèce de mammifères que vous connaissez peu ou pas du tout. (C3)
Objectif d'apprentissage 1.4: Vous évaluez la qualité des informations sur les mammifères recherchées en ligne en fonction de leurs plateformes d'origine. (C3)
Objectif d'apprentissage 1.5: Vous expliquez les besoins des espèces de mammifères proposées dans les établissements zoologiques. (C2)
Objectif d'apprentissage 1.6: Vous faites une liste destinée aux clients des accessoires adaptés à une détention appropriée d'une espèce de mammifères en vous basant sur des exemples pratiques. (C3)
Objectif d'apprentissage 1.7: Vous fournissez des informations sur la détention, l'alimentation et les soins des espèces de mammifères proposées. (C2)
Objectif d'apprentissage 1.8: Vous nettoyez les cages des mammifères selon les règles hygiéniques de base et les réaménagez le cas échéant de manière autonome. (C3)
Objectif d'apprentissage 1.9: Vous vous informez sur l'origine et l'élevage des mammifères proposés. (C3)
Objectif d'apprentissage 1.10: Vous constituez un aperçu des lois qui régissent le commerce zoologique en matière de mammifères. (C3)
Objectif d'apprentissage 1.11: Vous citez dans quelles lois et de quelle manière est réglementé le commerce de mammifères vivants et leur détention. (C2)
Objectif d'apprentissage 1.12: Vous décrivez les cercles et acteurs qui s'intéressent à la détention des mammifères dans un établissement zoologique. (C2)
Objectif d'apprentissage 1.13: Vous citez et comparez les concurrents actifs à proximité qui proposent des mammifères. (C2)

Champ d'apprentissage 2 : Les oiseaux (perruches et fringillidés)
Objectifs de performance plan de formation : c1.ci1a; c1.ci1b; c1.ci.1c; c1.ci2a; c1.ci4a; c1.ci4b
Objectif d'apprentissage 2.1: Vous recherchez les différents modes de vie et particularités spécifiques des espèces d'oiseaux pertinentes et vous les représentez sous la forme d'un graphique. (C3)
Objectif d'apprentissage 2.2: Vous expliquez et justifiez les besoins individuels d'une espèce d'oiseaux selon son environnement. (C2)
Objectif d'apprentissage 2.3: Vous recherchez de manière autonome d'importantes informations sur les

besoins et les conditions de détention appropriées à une espèce d'oiseaux que vous connaissez peu ou pas du tout. (C3)
Objectif d'apprentissage 2.4: Vous évaluez la qualité des informations recherchées en ligne sur les espèces d'oiseaux proposées dans les établissements zoologiques en fonction de leurs plateformes d'origine. (C3)
Objectif d'apprentissage 2.5: Vous expliquez en détail les besoins des espèces d'oiseaux que propose votre entreprise. (C2)
Objectif d'apprentissage 2.6: Vous faites une liste destinée aux clients des accessoires adaptés à une détention appropriée d'une espèce d'oiseaux en vous basant sur des exemples pratiques. (C3)
Objectif d'apprentissage 2.7: Vous fournissez des informations sur la détention, l'alimentation et les soins des espèces d'oiseaux proposées. (C2)
Objectif d'apprentissage 2.8: Vous nettoyez les cages à oiseaux selon les règles hygiéniques de base et les réaménagez le cas échéant de manière autonome. (C3)
Objectif d'apprentissage 2.9: Vous vous informez sur l'origine et l'élevage des espèces d'oiseaux proposées. (C3)
Objectif d'apprentissage 2.10: Vous constituez un aperçu des lois qui régissent le commerce zoologique en matière d'oiseaux. (C3)
Objectif d'apprentissage 2.11: Vous citez dans quelles lois et de quelle manière est règlementé le commerce d'oiseaux vivants et leur détention. (C2)
Objectif d'apprentissage 2.12: Vous décrivez les cercles et acteurs qui s'intéressent à la détention des oiseaux dans un établissement zoologique. (C2)
Objectif d'apprentissage 2.13: Vous citez et comparez les concurrents actifs à proximité qui proposent des oiseaux. (C2)

Champ d'apprentissage 3 : Les invertébrés (mygales, scorpions, phasmes etc.)
Objectifs de performance plan de formation : c1.ci1a; c1.ci1b; c1.ci.1c; c1.ci2a; c1.ci4a; c1.ci4b
Objectif d'apprentissage 3.1: Vous recherchez les différents modes de vie et particularités spécifiques des espèces d'invertébrés pertinentes et vous les représentez sous la forme d'un graphique. (C3)
Objectif d'apprentissage 3.2: Vous expliquez et justifiez les besoins individuels d'une espèce d'invertébrés selon son environnement. (C2)
Objectif d'apprentissage 3.3: Vous recherchez de manière autonome d'importantes informations sur les besoins et les conditions de détention appropriées à une espèce d'invertébrés que vous connaissez peu ou pas du tout. (C3)
Objectif d'apprentissage 3.4: Vous évaluez la qualité des informations recherchées en ligne sur les espèces d'invertébrés proposées dans les établissements zoologiques en fonction de leurs plateformes d'origine. (C3)
Objectif d'apprentissage 3.5: Vous expliquez en détail les besoins des espèces d'invertébrés que propose votre entreprise. (C2)
Objectif d'apprentissage 3.6: Vous faites une liste destinée aux clients des accessoires adaptés à une détention appropriée d'une espèce d'invertébrés en vous basant sur des exemples pratiques. (C3)
Objectif d'apprentissage 3.7: Vous fournissez des informations sur la détention, l'alimentation et les soins des espèces d'invertébrés proposées. (C2)
Objectif d'apprentissage 3.8: Vous nettoyez les terrariums existants selon les règles hygiéniques de base et les réaménagez le cas échéant de manière autonome. (C3)
Objectif d'apprentissage 3.9: Vous vous informez sur l'origine et l'élevage des espèces d'invertébrés proposées. (C3)
Objectif d'apprentissage 3.10: Vous constituez un aperçu des lois qui régissent le commerce zoologique en matière d'invertébrés. (C3)
Objectif d'apprentissage 3.11: Vous citez dans quelles lois et de quelle manière est règlementé le commerce d'invertébrés vivants et leur détention. (C2)
Objectif d'apprentissage 3.12: Vous décrivez les cercles et acteurs qui s'intéressent à la détention des invertébrés dans un établissement zoologique. (C2)
Objectif d'apprentissage 3.13: Vous citez et comparez les concurrents actifs à proximité qui proposent des invertébrés. (C2)

Champ d'apprentissage 4 : Les poissons (poissons pour aquarium d'eau douce froide / d'eau douce chaude / d'eau de mer tropicaux)
Objectifs de performance plan de formation : c1.ci1a; c1.ci1b; c1.ci.1c; c1.ci2a; c1.ci4a; c1.ci4b
Objectif d'apprentissage 4.1: Vous recherchez les différents modes de vie et particularités spécifiques des espèces de poissons pertinentes et vous les représentez sous la forme d'un graphique. (C3)
Objectif d'apprentissage 4.2: Vous expliquez et justifiez les besoins individuels d'une espèce de poissons selon son environnement. (C2)
Objectif d'apprentissage 4.3: Vous recherchez de manière autonome d'importantes informations sur les

besoins et les conditions de détention appropriées à une espèce de poissons que vous connaissez peu ou pas du tout. (C3)
Objectif d'apprentissage 4.4: Vous évaluez la qualité des informations recherchées en ligne sur les espèces de poissons proposées dans les établissements zoologiques en fonction de leurs plateformes d'origine. (C3)
Objectif d'apprentissage 4.5: Vous expliquez en détail les besoins des espèces de poissons proposées. (C2)
Objectif d'apprentissage 4.6: Vous faites une liste destinée aux clients des accessoires adaptés à une détention appropriée d'une espèce de poissons en vous basant sur des exemples pratiques. (C3)
Objectif d'apprentissage 4.7: Vous fournissez des informations sur la détention, l'alimentation et les soins des espèces de poissons proposées. (C2)
Objectif d'apprentissage 4.8: Vous nettoyez les aquariums existants selon les règles hygiéniques de base et les réaménagez le cas échéant de manière autonome. (C3)
Objectif d'apprentissage 4.9: Vous vous informez sur l'origine et l'élevage des espèces de poissons que propose votre entreprise. (C3)
Objectif d'apprentissage 4.10: Vous constituez un aperçu des lois qui régissent le commerce zoologique en matière de poissons. (C3)
Objectif d'apprentissage 4.11: Vous citez dans quelles lois et de quelle manière est règlementé le commerce de poissons vivants et leur détention. (C2)
Objectif d'apprentissage 4.12: Vous décrivez les cercles et acteurs qui s'intéressent à la détention des poissons dans un établissement zoologique. (C2)
Objectif d'apprentissage 4.13: Vous citez et comparez les concurrents actifs à proximité qui proposent des poissons. (C2)

Champ d'apprentissage 5 : Les reptiles (lézards, serpents, tortues) et les amphibiens (anoures et urodèles)
Objectifs de performance plan de formation : c1.ci1a; c1.ci1b; c1.ci.1c; c1.ci2a; c1.ci4a; c1.ci4b
Objectif d'apprentissage 5.1: Vous recherchez les différents modes de vie et particularités spécifiques des espèces de reptiles et d'amphibiens pertinentes et vous les représentez sous la forme d'un graphique. (C3)
Objectif d'apprentissage 5.2: Vous expliquez et justifiez les besoins individuels d'une espèce de reptiles ou d'amphibiens selon son environnement. (C2)
Objectif d'apprentissage 5.3: Vous recherchez de manière autonome d'importantes informations sur les besoins et les conditions de détention appropriées à une espèce de reptiles ou d'amphibiens que vous connaissez peu ou pas du tout. (C3)
Objectif d'apprentissage 5.4: Vous évaluez la qualité des informations recherchées en ligne sur les espèces de reptiles et d'amphibiens proposées dans les établissements zoologiques en fonction de leurs plateformes d'origine. (C3)
Objectif d'apprentissage 5.5: Vous expliquez en détail les besoins des espèces de reptiles et d'amphibiens détenues. (C2)

Objectif d'apprentissage 5.6: Vous faites une liste destinée aux clients des accessoires adaptés à une détention appropriée d'une espèce de reptiles ou d'amphibiens en vous basant sur des exemples pratiques. (C3)
Objectif d'apprentissage 5.7: Vous fournissez des informations sur la détention, l'alimentation et les soins des espèces de reptiles et d'amphibiens proposées. (C2)
Objectif d'apprentissage 5.8: Vous nettoyez les terrariums existants selon les règles hygiéniques de base et les réaménagez le cas échéant de manière autonome. (C3)
Objectif d'apprentissage 5.9: Vous vous informez sur l'origine et l'élevage des espèces de reptiles et d'amphibiens que propose votre entreprise. (C3)
Objectif d'apprentissage 5.10: Vous constituez un aperçu des lois qui régissent le commerce zoologique en matière de reptiles et d'amphibiens. (C3)
Objectif d'apprentissage 5.11: Vous citez dans quelles lois et de quelle manière est règlementé le commerce de reptiles et d'amphibiens vivants et leur détention. (C2)
Objectif d'apprentissage 5.12: Vous décrivez les cercles et acteurs qui s'intéressent à la détention des reptiles et amphibiens dans un établissement zoologique. (C2)
Objectif d'apprentissage 5.13: Vous citez et comparez les concurrents actifs à proximité qui proposent des reptiles et des amphibiens. (C2)

Champ d'apprentissage 6 : Les produits accessoires (cages, infrastructure, appareils techniques, aliments, produits de soins, plantes)
Objectifs de performance plan de formation : c1.ci1a; c1.ci1b; c1.ci1c; c1.ci2a; c1.ci3a; c1.ci4a; c1.ci4b; c2.ci2a; c1.ci3a
Objectif d'apprentissage 6.1: Vous faites une liste des principaux fournisseurs de votre entreprise. (C1)
Objectif d'apprentissage 6.2: Vous citez les principales catégories de produits et pour chacune d'entre elles deux caractéristiques typiques. (C1)
Objectif d'apprentissage 6.3: A l'aide d'exemples, vous illustrez les différences existant dans la gamme de produits des principaux fournisseurs d'accessoires. (C2)
Objectif d'apprentissage 6.4: Vous représentez la palette de produits des principaux fournisseurs à l'aide d'un graphique. (C3)
Objectif d'apprentissage 6.5: Vous expliquez et argumentez l'importance des marques distributeurs. (C2)
Objectif d'apprentissage 6.6: Vous établissez pour chaque groupe d'animaux une liste des produits indispensables à leurs bonnes conditions de détention. (C3)
Objectif d'apprentissage 6.7: Vous citez des exemples où vous utilisez des appareils techniques permettant d'obtenir les conditions climatiques appropriées à la situation. (C3)
Objectif d'apprentissage 6.8: Vous expliquez de manière compréhensible le mode d'emploi et de fonctionnement de produits techniques (éclairage, chauffage, filtration, humidité atmosphérique etc.). (C2)
Objectif d'apprentissage 6.9: Vous élaborez par écrit de manière autonome des menus correspondant aux besoins nutritionnels des animaux. (C3)
Objectif d'apprentissage 6.10: Vous expliquez en détail comment utiliser et entretenir certains produits. (C2)

Objectif d'apprentissage 6.11: Vous expliquez de manière professionnelle les particularités et l'utilisation appropriée des plantes aquatiques proposées. (C2)
Objectif d'apprentissage 6.12: Vous utilisez vos connaissances des produits dans des situations pratiques en fonction de la personne à laquelle vous vous adressez. (C3)
Objectif d'apprentissage 6.13: Vous fournissez des informations sur des produits durables et particulièrement respectueux des animaux. (C2)
Objectif d'apprentissage 6.14: Vous fournissez des renseignements sur d'éventuels aspects sanitaires en rapport avec la détention. (C2)
Objectif d'apprentissage 6.15: Vous utilisez des sources/plateformes en ligne pertinentes pour chercher des informations valables sur le fabricant. (C3)
Objectif d'apprentissage 6.16: Dans une situation pratique, vous utilisez des arguments de vente convaincants pour entraîner habilement la décision d'achat. (C3)
Objectif d'apprentissage 6.17: Dans une situation pratique, vous soulignez l'importance de l'aspect durable et influencez ainsi la décision d'achat. (C2)

Champ d'apprentissage 7 : La sécurité au travail et la protection de la santé

Objectifs de performance plan de formation : c1.ci4a; c1.ci4b; c2.ci1a

Objectif d'apprentissage 7.1: A l'aide d'exemples pratiques, vous expliquez ce que signifie sécurité au travail et protection de la santé dans le commerce zoologique. (C2)
Objectif d'apprentissage 7.2: Vous recherchez les directives de l'entreprise en matière de sécurité au travail et de protection de la santé. (C3)
Objectif d'apprentissage 7.3: Vous évaluez le potentiel de risque en matière de sécurité au travail et de protection de la santé en vous basant sur des scénarios concrets tirés de votre quotidien professionnel. (C3)
Objectif d'apprentissage 7.4: Vous savez où chercher quelles informations en matière de sécurité au travail et de protection de la santé. (C2)
Objectif d'apprentissage 7.5: Vous expliquez comment procéder concrètement en cas d'urgence. (C2)
Objectif d'apprentissage 7.6: Vous recherchez les règlements concernant les produits toxiques. (C3)
Objectif d'apprentissage 7.7: Vous savez comment se servir des outils couramment utilisés dans votre branche pour le transport, le stockage et la gestion de marchandises. (C3)

Champ d'apprentissage 8 : Conseils et ventes

Objectifs de performance plan de formation : c1.ci3a; c1.ci3b; c1.ci4b; c2.ci2a; c2.ci3a

Objectif d'apprentissage 8.1: Vous décrivez en détail les phases du processus de vente à l'aide d'un schéma que vous aurez vous-même élaboré. (C2)
Objectif d'apprentissage 8.2: Vous décrivez quatre moyens différents d'aborder efficacement des clients. (C2)
Objectif d'apprentissage 8.3: Vous déterminez ce dont le client ou la cliente a besoin en utilisant différentes techniques d'interrogation. (C2)
Objectif d'apprentissage 8.4: Vous décrivez à l'aide de suggestions concrètes comment inciter la clientèle

à acheter un produit en vantant ses avantages. (C2)
Objectif d'apprentissage 8.5: Vous reconnaissez les objections typiques qu'émettent les clients dans certaines situations et savez quel comportement adopter. (C2)
Objectif d'apprentissage 8.6: Vous démontrez dans des situations pratiques quels sont les éléments qui constituent les phases du processus de vente. (C3)
Objectif d'apprentissage 8.7: Vous élaborez un large catalogue d'exemples illustrant les achats émotionnels et rationnels. (C3)
Objectif d'apprentissage 8.8: Vous utilisez des arguments de vente émotionnels et rationnels dans des situations pratiques. (C3)
Objectif d'apprentissage 8.9: Vous évaluez l'importance et les différences entre achats émotionnels et rationnels. (C2)
Objectif d'apprentissage 8.10: Vous citez des exemples de services et prestations spécifiques à la branche importants du point de vue du client. (C3)
Objectif d'apprentissage 8.11: Vous savez combiner les besoins des animaux à une sélection de produits et aux désirs du client. (C3)

Champ d'apprentissage 9 : Les présentations de produits
Objectifs de performance plan de formation : c1.ci2b; c2.ci1b
Objectif d'apprentissage 9.1: Vous savez comment présenter les produits de manière professionnelle et attractive en respectant les consignes de l'entreprise. (C3)
Objectif d'apprentissage 9.2: Vous évaluez des présentations de produits et proposez des améliorations concrètes. (C3)
Objectif d'apprentissage 9.3: Vous établissez une liste d'éventuelles aides à la vente en matière de présentations de produits et expliquez leurs avantages et inconvénients. (C3)
Objectif d'apprentissage 9.4: Vous élaborez vous-même des présentations de produits attrayantes selon les directives de l'entreprise. (C3)
Objectif d'apprentissage 9.5: Vous expliquez l'importance des avantages pour les clients dans les présentations de produits. (C2)

Champ d'apprentissage 10 : Le commerce zoologique et l'environnement
Objectifs de performance plan de formation : c3.ci1a; c3.ci1c
Objectif d'apprentissage 10.1: Vous décrivez le développement du commerce zoologique de ses origines à aujourd'hui. (C2)
Objectif d'apprentissage 10.2: Vous recherchez des informations actuelles sur le développement économique du commerce zoologique. (C2)
Objectif d'apprentissage 10.3: Vous évaluez le développement du commerce zoologique et faites des prévisions quant aux futures chances et risques. (C3)
Objectif d'apprentissage 10.4: Vous évaluez l'importance du commerce zoologique sur le plan social à l'aide d'exemples concrets. (C3)

Objectif d'apprentissage 10.5: Vous vous informez sur les tendances technologiques qui influencent le commerce zoologique et les consignez par écrit. (C2)

Champ d'apprentissage 11 : Ecologie et durabilité

Objectifs de performance plan de formation : c1.ci4a; c1.ci4b; c3.ci2b

Objectif d'apprentissage 11.1: Vous décrivez tout ce qu'englobe un comportement durable. (C2)

Objectif d'apprentissage 11.2: Vous définissez les exigences sociales en matière d'écologie et de durabilité concernant la présence sur le marché et le comportement dans le commerce zoologique. (C2)

Objectif d'apprentissage 11.3: Vous constituez une vaste collection de labels traitant de durabilité et d'écologie dans le commerce zoologique. (C3)

Objectif d'apprentissage 11.4: Vous décrivez comment expliquer l'importance d'un comportement écologiquement correct et durable aux clients et clientes. (C2)

Objectif d'apprentissage 11.5: A l'aide d'exemples concrets, vous expliquez comment un comportement durable permet de générer des avantages concurrentiels pour le commerce zoologique. (C2)

Objectif d'apprentissage 11.6: Vous présentez les différents moyens possibles de se débarrasser et de recycler les déchets, les emballages et les cadavres d'animaux. (C3)

Objectif d'apprentissage 11.7: Vous tenez compte des aspects écologiques appris durant les formations et les sessions d'information des fournisseurs. (C2)

Objectif d'apprentissage 11.8: Vous recherchez des informations sur le thème de l'écologie et de la durabilité auprès de vos fournisseurs et leurs produits. (C2)

Champ d'apprentissage 12 : Les tendances dans le commerce zoologique

Objectifs de performance plan de formation : c1.ci1c; c3.ci1a; c3.ci2a; c3.Ci2b; c3.ci3a

Objectif d'apprentissage 12.1: Vous consignez les grandes tendances du commerce zoologique pendant et en dehors de vos heures de travail. (C2)

Objectif d'apprentissage 12.2: Vous vous renseignez sur les prévisions de tendances auprès de vos fournisseurs. (C2)

Objectif d'apprentissage 12.3: Vous commentez l'évolution générale des tendances dans le commerce zoologique et faites des propositions pour y faire face. (C3)

Objectif d'apprentissage 12.4: Vous recherchez des informations sur les labels et les certifications de produits auprès de vos fournisseurs habituels et décrivez à quoi ils servent. (C3)

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

Champ d'apprentissage 13 : Mener des entretiens complexes avec les clients
Objectifs de performance plan de formation : e1.ci1a; e1.ci1b; e1.ci1c; e1.ci5a
Objectif d'apprentissage 13.1: Vous appliquez les particularités et différences spécifiques à la branche dans un exemple pratique de conseil en commerce zoologique. (C3)
Objectif d'apprentissage 13.2: Lors d'entretiens de vente, vous argumentez avec assurance en utilisant vos larges connaissances des produits et prestations et présentez vos solutions de manière convaincante. (C3)
Objectif d'apprentissage 13.3: Vous réalisez avec succès des recherches sur des produits et des prestations en utilisant les sources d'informations spécifiques à la branche. (C3)
Objectif d'apprentissage 13.4: Dans un cas pratique complexe comme une réclamation, une réparation, un retour ou une commande de pièces détachées, vous expliquez les particularités spécifiques à la branche ainsi que les directives légales relatives à l'élimination des produits retournés. (C2)
Objectif d'apprentissage 13.5: Vous maîtrisez la psychologie de la vente et appliquez les techniques de base de la vente de manière professionnelle. (C3)
Objectif d'apprentissage 13.6: Vous traitez les réclamations avec sérieux et professionnalisme tout en respectant les conditions en vigueur dans l'entreprise. (C3)
Objectif d'apprentissage 13.7: Vous évaluez des entretiens complexes du point de vue du client et êtes capable de vous mettre à sa place. (C3)
Objectif d'apprentissage 13.8: Vous réalisez des commandes clients individuelles en utilisant les moyens à disposition dans l'entreprise. (C3)
Objectif d'apprentissage 13.9: Vous analysez votre propre façon de faire et de se comporter lors d'entretiens de vente complexes, vous fixez des objectifs et proposez des optimisations. (C3)
Objectif d'apprentissage 13.10: Vous traitez les objections des clients en utilisant les techniques d'argumentation adaptées à la situation. (C3)
Objectif d'apprentissage 13.11: Vous vous servez de vos connaissances des produits et prestations spécifiques à l'entreprise pour trouver des solutions. (C2).

Champ d'apprentissage 14 : Concevoir des expériences en matière de produits et prestations
Objectifs de performance plan de formation : e2.ci1a; e2.ci2a; e2.ci4a; e3.ci1a; e3.ci1b; e3.ci5a
Objectif d'apprentissage 14.1: Vous expliquez quels facteurs de succès sont déterminants dans le commerce zoologique pour créer une expérience client. (C2)
Objectif d'apprentissage 14.2: A l'aide d'un exemple, vous expliquez comment faire vivre au client des expériences en matière de produits et prestations dans le commerce zoologique. (C3)
Objectif d'apprentissage 14.3: A l'aide d'un exemple, vous planifiez une expérience client pour un produit ou une prestation standard du commerce zoologique. (C3)
Objectif d'apprentissage 14.4: Vous participez à des prestations de différentes manières en utilisant des

exemples pratiques du commerce zoologique. (C3)
Objectif d'apprentissage 14.5: Dans un exemple pratique, vous concevez des expériences de produits et de prestations ou des événements clients de manière ciblée. (C3)
Objectif d'apprentissage 14.6: Vous analysez vos groupes de clients cibles et leurs besoins et en déduisez les techniques d'approche appropriées. (C3)
Objectif d'apprentissage 14.7: Vous implémentez des produits et des prestations spécifiques à l'entreprise dans vos activités. (C3)
Objectif d'apprentissage 14.8: Vous faites des propositions concrètes pour améliorer la visibilité de votre activité dans les médias. (C3)
Objectif d'apprentissage 14.9: Vous réfléchissez à votre travail et l'évaluez en terme de chiffre d'affaires, d'émotivité et de créativité ainsi que de votre organisation. (C3)

Champ d'apprentissage 15 : Organiser des événements clients et des ventes promotionnelles
Objectifs de performance plan de formation : e2.ci1a; e2.ci2a; e2.ci4a; e3.ci1a; e3.ci1b; e3.ci5a
Objectif d'apprentissage 15.1: Vous organisez un événement ou une vente promotionnelle dans le commerce zoologique en fonction des clients et des ressources. (C3)
Objectif d'apprentissage 15.2: Vous présentez un exemple d'évènement client ou de vente promotionnelle dans le commerce zoologique de sa conception à sa réalisation. (C3)
Objectif d'apprentissage 15.3: Vous utilisez les outils d'analyse d'un événement ou d'une vente promotionnelle dans le commerce zoologique de manière ciblée et en déduisez des améliorations. (C3)
Objectif d'apprentissage 15.4: Vous décrivez les conditions et directives en vigueur en matière d'évènements clients, de ventes promotionnelles ou d'activités similaires dans le commerce zoologique. (C2)
Objectif d'apprentissage 15.5: Vous décrivez en détail les activités à effectuer (quoi, quand et pourquoi) pour organiser des événements clients, des ventes promotionnelles ou autres activités similaires dans le commerce zoologique. (C3)
Objectif d'apprentissage 15.6: Vous participez activement à l'organisation d'évènements clients, de ventes promotionnelles ou autres activités similaires et donnez régulièrement votre avis sous la forme d'idées et de suggestions d'optimisation. (C3)
Objectif d'apprentissage 15.7: Vous évaluez l'importance du travail d'équipe dans l'organisation d'évènements clients, de ventes promotionnelles et autres activités similaires dans le commerce zoologique. (C3)

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 « Magasins spécialisés en biens zoologiques »

Bâle, 25 juin 2021

Vice Directeur
Association des Etablissements Zoologiques Suisses (AEZS)
Formation du Commerce zoologique Suisse

sig. Roger Gründler

Roger Gründler

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