



Concept national de mise en œuvre dans les écoles professionnelles

Gestionnaires du commerce de détail CFC avec maturité professionnelle 1 additive

1^{re} année d'apprentissage

Organe responsable : Formation du Commerce de Détail Suisse

Version 1.0, le 3 août 2021

Équipe de rédaction :
Mattes Erich
Pession Luca
Stadelmann Hans
Ectaveo AG

Table des matières

1	Introduction	3
1.1	Contexte	3
1.2	Objectifs	3
1.3	Approche méthodologique	4
1.4	Résultat	4
1.5	Coopération entre les lieux de formation CFC avec MP 1 additive	5
1.6	Comparaison du nombre de périodes d'enseignement CFC et CFC avec MP 1 additive	7
2	Vue d'ensemble de la 1^{re} année d'apprentissage	8
3	Domaine de compétences opérationnelles A « Gestion des relations avec les clients »	12
3.1	Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	12
3.2	Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage	13
3.3	Champ d'apprentissage 1 : Gérer les contacts avec le client et l'expérience d'achat	13
3.4	Champ d'apprentissage 2 : Gérer la communication verbale et non verbale	15
3.5	Champ d'apprentissage 3 : Mettre en œuvre la politique de la fixation des prix et les opérations de paiement	18
3.6	Champ d'apprentissage 4 : Mener et conclure un entretien de vente	19
3.7	Enseignement intégré de la langue étrangère dans le champ d'apprentissage 5 : Communiquer dans une langue étrangère	22
3.8	Examens dans le cadre de la note d'école	23
4	Domaine de compétences opérationnelles B « Gestion et présentation des produits et prestations »	24
4.1	Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	24
4.2	Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage	25
4.3	Champ d'apprentissage 1 : Avoir une vue d'ensemble des voies commerciales et des chaînes de livraison	25
4.4	Champ d'apprentissage 2 : Expliquer les processus de gestion des marchandises et ceux de l'entreprise	27
4.5	Champ d'apprentissage 3 : Placer les produits et prestations de manière sûre et réussie	29
4.6	Examens dans le cadre de la note d'école	31

5	Domaine de compétences opérationnelles C « Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations »	32
5.1	Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	32
5.2	Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage	32
5.3	Champ d'apprentissage 1 : Rechercher des informations sur les produits et prestations	32
5.4	Champ d'apprentissage 2 : Tenir compte des aspects écologiques	34
5.5	Examens dans le cadre de la note d'école	36
6	Domaine de compétences opérationnelles D « Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche »	37
6.1	Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	37
6.2	Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage	38
6.3	Champ d'apprentissage 1 : Agir de manière compétente dans le contexte professionnel	38
6.4	Champ d'apprentissage 2 : Réfléchir à son développement professionnel et le faire progresser de manière indépendante	41
6.5	Examens dans le cadre de la note d'école	43
7	Aides à la planification	44
8	Annexe 1	45

1 Introduction

1.1 Contexte

La maturité professionnelle comprend un CFC et une formation générale approfondie qui complète la formation professionnelle initiale (cf. art. 2 de l'ordonnance sur la maturité professionnelle fédérale, OMPPr). L'enseignement menant à la maturité professionnelle remplace ainsi l'enseignement de la culture générale. L'enseignement menant à la maturité professionnelle peut être suivi pendant la formation professionnelle initiale (cf. art. 13, al. 1, OMPPr). Il comprend 1440 périodes d'enseignement pour la MP 1 Économie et services, type Services (ESS). Dans le cas de la MP 1, cela s'applique aussi bien aux formations professionnelles initiales de trois ans qu'à celles de quatre ans.

Lors du sommet 2014 de la formation professionnelle, les partenaires de la formation professionnelle se sont accordés sur quatre actions prioritaires dans leur déclaration commune. L'action prioritaire 2 (« Maturité professionnelle et admission aux hautes écoles spécialisées ») prévoit le renforcement de la maturité professionnelle pendant la formation professionnelle initiale (MP 1).

1.2 Objectifs

Le présent concept de mise en œuvre a pour but de renforcer la maturité professionnelle dans la profession de gestionnaire du commerce de détail. Il garantit l'atteinte des objectifs du CFC avec un maximum de deux jours d'école par semaine sur les trois années d'apprentissage, tout en respectant les dispositions pour le CFC et pour la MP 1. L'enseignement scolaire englobe au maximum 9 périodes d'enseignement par jour.

Le profil de la profession de gestionnaire du commerce de détail CFC est orienté vers les compétences opérationnelles. Dans ce contexte, une partie des contenus de la culture générale sont intégrés dans l'enseignement des connaissances professionnelles et une autre partie non.

Une MP 1 ESS nécessite donc, outre la dispense de la partie de l'enseignement de la culture générale non intégrée dans l'enseignement des connaissances professionnelles (160 périodes d'enseignement), une réduction du nombre ordinaire de périodes d'enseignement dans le CFC de 600 périodes supplémentaires, dont les apprentis et apprenties CFC peuvent être dispensés au profit de la MP 1 ESS. On garantit ainsi que l'enseignement scolaire (connaissances professionnelles + enseignement menant à la MP) ne dépasse pas deux jours par semaine.

1.3 Approche méthodologique

Pour atteindre la réduction totale de **760 périodes d'enseignement** pour le CFC avec MP 1, l'approche méthodologique ci-après a été appliquée :

1. Les gestionnaires du commerce de détail CFC avec MP 1 sont dispensés des contenus de la culture générale qui ne sont pas intégrés dans l'enseignement des connaissances professionnelles (**160 périodes**).
2. Les gestionnaires du commerce de détail CFC avec MP 1 sont **dispensés des connaissances professionnelles et des contenus de la culture générale intégrés** dans les **domaines de compétences opérationnelles A à D** de l'école professionnelle qui sont **couverts** par le **plan d'études cadre pour la maturité professionnelle (PEC MP)** ou dans lesquels les gestionnaires du commerce de détail CFC avec MP 1 excellent grâce à un **rythme d'apprentissage plus élevé (600 périodes d'enseignement)**.

1.4 Résultat

Le présent concept de mise en œuvre a été élaboré en avril et mai 2021 par le groupe de travail « GCS MP1 » et comprend le programme pour les gestionnaires du commerce de détail CFC avec MP 1 additive réduit selon l'approche méthodologique présentée ci-dessus. Les contenus entièrement couverts par le PEC MP ont été supprimés. Les objectifs évaluateurs qui couvrent en partie des contenus du PEC MP sont mis en évidence *en couleur*.

Le projet permet à la fois d'atteindre les objectifs de formation du CFC et ceux de la MP 1 et de mettre en œuvre l'organisation scolaire.

Les candidats et candidates sont dispensés du domaine de qualification « culture générale » dans le cadre de la procédure de qualification CFC (cf. plan d'études national Culture générale). Dans la mesure où deux concepts de base didactiques différents sont combinés dans la formation initiale avec maturité professionnelle additive, aucune autre note découlant de la procédure de qualification pour la MP 1 ne peut faire l'objet d'une dispense dans le cadre de la procédure de qualification de gestionnaire du commerce de détail CFC. De même, aucune note de MP 1 n'est transférée pour le CFC.

Le graphique ci-après donne un aperçu de ces deux concepts additifs.






1.5 Coopération entre les lieux de formation CFC avec MP 1 additive

Coopération entre les lieux de formation - répartition des compétences opérationnelles entre les différentes années d'apprentissage pour les gestionnaires du commerce de détail CFC avec MP 1 additive

	1 ^{re} année d'apprentissage			2 ^e année d'apprentissage			3 ^e année d'apprentissage		
	Entreprise	EP	CI	Entreprise	EP	CI	Entreprise	EP	CI
A : Gestion des relations avec les clients									
a1 : Créer le premier contact avec le client du commerce de détail									
a2 : Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions									
a3 : Conclure l'entretien de vente et assurer le suivi									
a4 : Traiter les demandes des clients du commerce de détail sur différents canaux									
a5 : Construire et entretenir les relations avec les clients pour le commerce de détail sur divers canaux									
a6 : Communiquer avec les clients dans des situations exigeantes du commerce de détail									
B : Gestion et présentation des produits et prestations									
b1 : Mettre en œuvre les tâches du processus de gestion de marchandises									
b2 : Présenter les produits et prestations pour le commerce de détail en étant sensible aux besoins des clients									
b3 : Traiter les chiffres-clés de l'entreprise, les données relatives aux clients et les informations									
C : Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations									
c1 : S'informer sur les produits et prestations proposés dans la branche			*						
c2 : Elaborer des produits et fournir des prestations de la branche en étant sensible aux besoins des clients			*						
c3 : Identifier les dernières évolutions dans la branche et les intégrer dans le quotidien professionnel						*			
D : Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche									

	1 ^{re} année d'apprentissage			2 ^e année d'apprentissage			3 ^e année d'apprentissage		
	Entreprise	EP	CI	Entreprise	EP	CI	Entreprise	EP	CI
d1 : Assurer le flux des informations du commerce de détail sur tous les canaux									
d2 : Organiser la collaboration avec différentes équipes du commerce de détail									
d3 : Identifier les évolutions opérationnelles du commerce de détail et assumer de nouvelles tâches									
d4 : Organiser et coordonner ses propres tâches du commerce de détail									
d5 : Déléguer une partie des tâches dans son domaine de responsabilité									
E : Conception et réalisation d'expériences d'achat									
e1 : Mener des entretiens de vente exigeants avec des clients du commerce de détail									
e2 : Organiser des expériences d'achat relatives à des produits et des prestations du commerce de détail									
e3 : Contribuer à l'organisation d'événements pour les clients et de ventes promotionnelles									
F : Gestion de magasins en ligne									
f1 : Gérer les données des articles pour le magasin en ligne									
f2 : Analyser les données relatives aux ventes en ligne et au comportement des clients									
f3 : Gérer la présentation des produits et les processus du magasin en ligne									

Légende

 <i>Entreprise (développement de savoir-faire opérationnel et de la routine)</i>	 <i>EP (développement de savoir de base et des aptitudes)</i>	 <i>CI (spécialisation en produits et prestations ; * selon le programme cadre CI spécifique à la branche)</i>
---	--	---

1.6 Comparaison du nombre de périodes d'enseignement CFC et CFC avec MP 1 additive

	Nombre de périodes CFC (1.5-2-1)			Nombre de périodes CFC + MP 1 (2-2-2)			Justification de la réduction du nombre de périodes CFC (dispense)
	AA 1	AA 2	AA 3	AA 1	AA 2	AA 3	
A : Gestion des relations avec les clients	160	160	80	60	40	80	<ul style="list-style-type: none"> Peut être traité plus rapidement en MP 1 qu'en CFC Les bases dans le domaine des compétences linguistiques et de communication dans la langue nationale et dans la langue étrangère ainsi que le calcul des prix sont largement couvertes dans la MP 1
	400			180			
B : Gestion et présentation des produits et prestations	80	120	80	60	40	80	<ul style="list-style-type: none"> Peut être traité plus rapidement en MP 1 qu'en CFC Les bases dans le domaine des processus de travail et des interfaces des entreprises, de la recherche d'informations, de l'utilisation des médias et de la présentation des marchandises sont largement couvertes dans la MP 1.
	280			180			
C : Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations	80	80	0	40	60	0	<ul style="list-style-type: none"> Peut être traité plus rapidement en MP 1 qu'en CFC Les bases dans le domaine de la recherche d'informations ainsi que de l'analyse de marché sont largement couvertes dans la MP 1.
	160			100			
D : Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche	120	160	40	40	60	0	<ul style="list-style-type: none"> Peut être traité plus rapidement en MP 1 qu'en CFC Les bases dans le domaine des formes des entreprises et des formes juridiques, de l'économie, des techniques et l'organisation du travail, des compétences communicatives et linguistiques dans la langue nationale et dans la langue étrangère ainsi que le calcul des prix sont largement couverte dans la MP 1.
	320			100			
Total des connaissances professionnelles DCO A-D	1160			560			Peut faire l'objet d'une dispense Aucune dispense possible dans l'éducation physique (cf. plan d'études cadreu SEFRI pour l'enseignement de l'éducation physique dans la formation professionnelle initiale)
Culture générale non intégrée	160			0			
Éducation physique	160			160			
MP 1 additive	0			1440			
Total école professionnelle	1480			2160			

2 Vue d'ensemble de la 1^{re} année d'apprentissage

DCO A	Gestion des relations avec les clients	60 périodes
CO	Objectifs évaluateurs école professionnelle DCO A	
a.1	Créer le premier contact avec le client du commerce de détail	
a1.ep1a	Ils appliquent les aspects essentiels du premier contact avec un client. (C3)	
a1.ep2a	Ils utilisent les formes et techniques de communication les plus fréquentes en fonction de leur interlocuteur. (C3)	
a1.ep2b	Ils utilisent les canaux de communication courants en fonction de la situation. (C3)	
a1.ep4a	Ils réagissent aux signaux de la communication verbale et non verbale d'un interlocuteur. (C4)	
a1.ep5b	Ils communiquent aussi bien oralement que par écrit dans une langue étrangère (niveau B1 CECR). (C3)	
a.2	Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions	
a2.ep1a	Ils construisent une atmosphère de confiance vis-à-vis du client. (C3)	
a2.ep2a	Ils appliquent la méthodologie de l'analyse des besoins du client. (C3)	
a2.ep3b	Ils justifient les différences et variations de prix auprès du client. (C3)	
a2.ep3c	Ils appliquent les méthodes du « storytelling » en fonction de leur interlocuteur. (C3)	
a2.ep5a	Ils identifient les aspects essentiels d'une expérience d'achat positive. (C3)	
a.3	Conclure l'entretien de vente et assurer le suivi	
a3.ep1a	Ils reconnaissent le bon moment pour conclure la vente. (C3)	

- a3.ep1b Ils appliquent la méthodologie de la conclusion et le suivi d'un entretien de vente. (C3)
-
- a3.ep1c Pour la conclusion et le suivi d'une vente, ils appliquent les bases légales y relatives. (C3)
-
- a3.ep2a Ils expliquent les modes de paiement courants. (C2)
-
- a3.ep2b Ils remplissent les formulaires nécessaires pour la vente. (C3)
-
- a3.ep6a Ils identifient les éléments essentiels pour conclure positivement une expérience d'achat. (C3)
-
- a3.ep7a Ils étudient leur comportement durant les entretiens de vente et de conseils et en déduisent les possibilités évolutives. (C4)

DCO B	Gestion et présentation des produits et prestations	60 périodes
--------------	--	--------------------

CO	Objectifs évaluateurs école professionnelle DCO B
-----------	--

b.1	Mettre en œuvre les tâches du processus de gestion de marchandises
------------	---

- b1.ep1a Ils expliquent les sources d'approvisionnement courantes et les voies commerciales correspondantes. (C2)
-
- b1.ep1b Ils expliquent les étapes de travail de la réception des marchandises. (C2)
-
- b1.ep1c Ils appliquent la procédure usuelle en cas de livraison de marchandises endommagées ou incorrectes. (C3)
-
- b1.ep2a Ils expliquent les étapes de travail de l'étiquetage des marchandises. (C2)
-
- b1.ep2b Ils expliquent les dispositions légales relatives au tri des marchandises entrantes. (C2)
-
- b1.ep8a Ils expliquent les étapes de travail des sorties de marchandises. (C2)
-
- b1.ep10b Ils expliquent les formes de collaboration efficaces pour la réception et la sortie de marchandises. (C2)

b1.ep12b Ils appliquent les mesures en matière de sécurité au travail et de protection de la santé à respecter dans le processus de travail. (C3)

b.2 Présenter les produits et prestations pour le commerce de détail en étant sensible aux besoins des clients

b2.ep1a Ils appliquent les bases du placement des produits et des prestations. (C3)

b2.ep2a Ils appliquent les mesures relatives aux ventes promotionnelles. (C3)

b2.ep3a Ils appliquent les bases légales relatives à l'étiquetage des produits, des prestations et des prix. (C3)

b2.ep4a Ils expliquent avec quels supports médias et techniques une expérience émotionnelle peut être créée à l'intention du client. (C2)

b2.ep5a Ils expliquent les mesures de prévention courantes contre le vol. (C2)

DCO C	Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations	40 périodes
--------------	--	--------------------

CO Objectifs évaluateurs école professionnelle DCO C

c.1 S'informer sur les produits et prestations proposés dans la branche

c1.ep1a Ils effectuent des recherches relatives aux produits et prestations à l'aide des sources les plus courantes. (C3)

c1.ep3a A partir des résultats de leurs recherches, ils formulent des arguments de vente détaillés. (C3)

c1.ep5a Ils décrivent les effets écologiques tels que la consommation d'énergie, l'utilisation de ressources et l'impact environnemental et climatique de la production, du stockage et du transport de leurs produits. (C2)

c1.ep5b Ils expliquent comment les produits de diverses catégories doivent être éliminés ou recyclés. (C2)

DCO D	Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche	40 périodes
CO	Objectifs évaluateurs école professionnelle DCO D	
d.2	Organiser la collaboration avec différentes équipes du commerce de détail	
d2.ep1a	Ils expliquent la gestion et l'organisation de leur entreprise. (C2)	
d2.ep2a	Ils utilisent efficacement les outils courants pour la collaboration digitale. (C3)	
d2.ep4a	Ils amènent de façon profitable leurs compétences dans les différentes équipes. (C3)	
d2.ep5a	Dans les diverses situations mouvementées, ils appliquent des techniques de communication servant à atténuer les problèmes telles que l'écoute active, les messages personnels ou des changements de perspectives. (C3)	
d.3	Identifier les évolutions opérationnelles du commerce de détail et assumer de nouvelles tâches	
d3.ep2a	Ils analysent leur comportement face aux changements de l'environnement professionnel et en déduisent les conséquences liées à leur comportement. (C4)	
d3.ep3a	Ils expliquent les modèles de comportement courants en matière de gestion des changements dans une entreprise. (C2)	
d3.ep6a	Ils prennent des mesures constructives en vue de leur développement professionnel sur la base des feedbacks reçus. (C3)	
d3.ep6b	Ils utilisent diverses techniques d'apprentissage pour leur formation de base et continue. (C3)	
d3.ep7a	Ils analysent leurs compétences et formulent des objectifs réalistes ainsi que des mesures en faveur de leur développement professionnel. (C4)	

3 Domaine de compétences opérationnelles A « Gestion des relations avec les clients »

3.1 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

Compétence opérationnelle	Situation de travail (selon le profil d'activités)
a.1	Créer le premier contact avec le client du commerce de détail
	<p>Les gestionnaires du commerce de détail approchent et accueillent le client par le canal choisi et s'enquière de ses besoins. Ils se comportent conformément aux directives de l'entreprise. Cela leur permet de créer une relation client avec une atmosphère positive.</p> <p>Ils informent le client en cas de temps d'attente lié aux commandes/services multiples et aux situations particulières, tout en fixant correctement les priorités et en demandant de l'aide à leurs collègues, si nécessaire. Ils interprètent habilement les signes non verbaux et en déduisent le comportement à adopter.</p> <p>Ils définissent également les contacts ultérieurs avec le client en fonction de la situation et du canal choisi tout en utilisant un langage approprié. Ils disposent d'un vocabulaire différencié (également pour ce qui concerne les termes techniques) et sont capables de s'exprimer correctement aussi bien oralement que par écrit dans la langue nationale locale et dans une langue étrangère. Si le client s'exprime dans une langue qu'ils ne comprennent pas, ils agissent en fonction de la situation et s'adaptent aux besoins du client.</p>
a.2	Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions
	<p>Les gestionnaires du commerce de détail approchent le client et construisent une relation de confiance. Ils s'enquière des besoins du client dans la langue nationale locale ou dans une langue étrangère. Ils identifient les attentes du client ainsi que les particularités de la situation de vente. De cette manière, ils structurent activement l'entretien avec le client.</p> <p>Lorsque les gestionnaires du commerce de détail ont clarifié les besoins avec le client, ils lui présentent plusieurs propositions qu'ils défendent avec conviction, tout en favorisant l'utilité pour le client. Ils reconnaissent le moment propice pour valoriser la vente afin de faire vivre au client une expérience d'achat hors du commun permettant de le fidéliser. À ce titre, ils impliquent activement le client et utilisent différents canaux et technologies.</p> <p>Ils émettent des recommandations de vente convaincantes en s'aidant de médias adéquats. Ils essaient toujours d'être enthousiastes à l'égard du produit et des services offerts au client. Ils tiennent compte du degré initial de connaissances du client et s'y adaptent de façon professionnelle. Ils réagissent activement aux objections du client et démontrent l'utilité d'une solution satisfaisante. Les gestionnaires du commerce de détail présentent les avantages de leur proposition par rapport à la concurrence et utilisent les aspects écologiques comme argument de vente. Ils peuvent conseiller le client sur les informations relatives aux produits, aux services et à la fabrication de produits durables. Ils présentent ces informations de manière convaincante. Ils appliquent avec professionnalisme un style de communication axé client par le biais de tous les moyens disponibles.</p> <p>Si nécessaire, ils informent le client sur les particularités du produit (soutien, maintenance, détails techniques, FAQ, etc.).</p> <p>Les gestionnaires du commerce de détail ont une attitude active et encouragent le client à manipuler le produit afin de le toucher et le sentir. Ils proposent de façon ciblée et justifiée toute action, prestation et service d'entretien adaptés au besoin du client (vente supplémentaire et complémentaire). Ils anticipent les questions du client durant toute la vente et n'entrent pas en conflit avec lui. Ils concluent leur présentation orientée client et l'argumentent en sa faveur.</p>
a.3	Conclure l'entretien de vente et assurer le suivi
	<p>Les gestionnaires du commerce de détail identifient le moment judicieux pour conclure la vente et procéder au paiement. Au besoin, ils informent le client des modes de paiement possibles et efficaces. Ils sont capables d'utiliser les divers systèmes de paiement et de traiter les bons d'achat tout en fidélisant la clientèle. Si nécessaire, ils réparent d'éventuelles pannes techniques ou proposent une solution adaptée client. En cas de panne plus conséquente, ils s'adressent au personnel spécialisé.</p> <p>En cas de besoin, ils informent le client sur les particularités du produit (soutien, maintenance, détails techniques, FAQ, etc.).</p>

Les gestionnaires du commerce de détail encouragent activement le client à donner un feedback lors de sa prochaine visite et prennent congé dans une atmosphère positive. Ils aident le client pour le transport d'objets lourds.

Les gestionnaires du commerce de détail analysent les réactions positives et négatives des clients ainsi que les feedbacks de leurs supérieurs. Ils en déduisent d'éventuelles idées d'amélioration pour leurs futurs entretiens de vente.

3.2 Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage

Champs d'apprentissage	Référence à la CO	Nombre de périodes d'enseignement
CA 1 : Gérer les contacts avec le client et l'expérience d'achat	a.1/a.2	20
CA 2 : Gérer la communication verbale et non verbale	a.1/a.2	10
CA 3 : Mettre en œuvre la politique de fixation des prix et les opérations de paiement	a.2/a.3	5
CA 4 : Mener et conclure un entretien de vente	a.3	15
EILE 5 : Communiquer dans une langue étrangère	a.1	10

3.3 Champ d'apprentissage 1 : Gérer les contacts avec le client et l'expérience d'achat

20 périodes d'enseignement sont à disposition pour ce champ d'apprentissage.

*Remarque concernant la compétence linguistique dans la langue étrangère : les compétences signalées par un * sont transmises dans la langue étrangère.*

3.3.1 Activité typique

Beat commence son apprentissage chez Sport Fit. Il est très heureux de travailler dans un magasin de sport car il est lui-même un footballeur passionné. Le matin à 8 h 30, il accueille Madame Schori, cliente dynamique et sportive. Il lui montre les chaussures de course que le magasin vient de recevoir.

Le soir, Beat voit que Madame Schori a rédigé un avis Google sur Sport Fit. Elle y décrit le jeune apprenti comme très sympathique et avenant. Beat apprécie cette évaluation positive, d'autant plus qu'il n'a pas conseillé Madame Schori mais l'a seulement saluée. La formatrice de Beat, Madame Abazi, est bien sûr également ravie. Elle aimerait qu'il discute de sa technique avec les autres apprentis.

3.3.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage	
a1.ep1a	Ils appliquent les aspects essentiels du premier contact avec un client. (C3) *
a2.ep1a	Ils construisent une atmosphère de confiance vis-à-vis du client. (C3) *
a2.ep2a	Ils appliquent la méthodologie de l'analyse des besoins du client. (C3) *
a2.ep5a	Ils identifient les aspects essentiels d'une expérience d'achat positive. (C3) *

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan de formation ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales », « Aptitudes » et « Compétences linguistiques », et concrétisés en fonction des besoins.

Objectifs évaluateurs : Connaissances fondamentales

	<i>Ils décrivent les règles qui influencent l'apparence et la première impression. (a1.ep.1a)</i>
	<i>Ils expliquent l'importance de la communication non verbale sur l'expérience d'achat. (a1.ep.1a)</i>
	<i>Ils expliquent l'influence de la Corporate Identity sur le premier contact client. (a2.ep1a)</i>
	<i>Ils décrivent le cadre des besoins : – le désir d'achat, les motifs d'achat – et proposent le produit adapté. (a2.ep2a)</i>
	<i>Ils décrivent différentes mesures qui offrent aux clients une expérience d'achat positive. (a2.ep5a)</i>

Objectifs évaluateurs : Aptitudes

	<i>Ils appliquent la procédure d'accueil selon les différentes formes de vente et de service. (a1.ep1a)</i>
a2.ep1a	Ils construisent une atmosphère de confiance vis-à-vis du client. (C3) *
	<i>Ils appliquent la méthodologie de la relation de confiance à l'aide d'exemples.</i>
A2.ep2a	Ils appliquent la méthodologie de l'analyse des besoins du client. (C3) *
	<i>Ils utilisent l'analyse des besoins de manière ciblée.</i>

	<i>Ils déterminent le désir d'achat, le motif d'achat ainsi que le produit adéquat afin de définir le cadre des besoins.</i>
A2.ep5a	Ils identifient les aspects essentiels d'une expérience d'achat positive. (C3) *
	<i>Ils appliquent des mesures adaptées à la situation, qui offrent une expérience d'achat positive à la clientèle.</i>
	<i>Ils proposent à la clientèle des démonstrations ou des dégustations ainsi que des promotions.</i>

Objectifs évaluateurs : Compétences linguistiques

a1.ep1a	Ils appliquent les aspects essentiels du premier contact avec un client. (C3) *
	<i>Ils accueillent les nouveaux clients de manière adaptée à leur âge et en fonction de l'heure de la journée.</i>
	<i>Ils accueillent de manière professionnelle les différents types de clients.</i>
	<i>Voir objectifs évaluateurs dans EILE 5</i>

3.3.3 Médias d'apprentissage

L'organe responsable met à disposition des enseignants et enseignantes les médias d'apprentissage orientés compétences opérationnelles. Les unités ci-après sont disponibles dans ce champ d'apprentissage :

Élément opérationnel

- « a1 : Créer le premier contact avec le client du commerce de détail »
- « a2 : Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions »

Module de connaissances

- « Gérer les contacts avec le client et l'expérience d'achat »

3.4 Champ d'apprentissage 2 : Gérer la communication verbale et non verbale

10 périodes d'enseignement sont à disposition pour ce champ d'apprentissage.

*Remarque concernant la compétence linguistique dans la langue étrangère : les compétences signalées par un * sont transmises dans la langue étrangère.*

3.4.1 Activité typique

Activité typique 1 :

Marco Meier vend un nouvel appareil photo numérique sophistiqué à une cliente. Il est conscient de l'importance d'une bonne communication et souhaite parvenir à mener une situation de vente de manière professionnelle. La cliente n'y connaît rien et acquiesce à toutes ses explications. Marco aborde des détails très complexes et techniques. La cliente ne comprend pas de quoi il parle. Marco essaie donc de lui expliquer en utilisant d'autres termes.

Activité typique 2 :

Reto travaille dans la cave « Weimer ». Il conseille à Madame Koller un producteur qu'elle ne connaît pas encore et qui ne produit que du vin rouge. Il lui raconte une anecdote spéciale sur ce vin. L'arrière-grand-père du producteur a toujours dit à ses enfants et petits-enfants que la peau des raisins rouges contenait une substance qui rend intelligent. Cette histoire a été transmise de génération en génération.

3.4.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage	
a1.ep2a	Ils utilisent les formes et techniques de communication les plus fréquentes en fonction de leur interlocuteur. (C3) *
a1.ep2b	Ils utilisent les canaux de communication courants en fonction de la situation. (C3)
a1.ep4a	Ils réagissent aux signaux de la communication verbale et non verbale d'un interlocuteur. (C4)
a2.ep3c	Ils appliquent les méthodes du « storytelling » en fonction de leur interlocuteur. (C3) *

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan de formation ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales », « Aptitudes » et « Compétences linguistiques », et concrétisés en fonction des besoins.

Objectifs évaluateurs : Connaissances fondamentales

Ils citent les différentes formes et techniques de communication (a1.ep2a).

Ils expliquent la structure du « storytelling » en utilisant leurs compétences professionnelles. (a2.ep3c)

Objectifs évaluateurs : Aptitudes

a1.ep2b	Ils utilisent les canaux de communication courants en fonction de la situation. (C3)
a1.ep4a	Ils réagissent aux signaux de la communication verbale et non verbale d'un interlocuteur. (C4)
<i>Ils analysent la communication de leur interlocuteur ou interlocutrice.</i>	
<i>Ils attribuent des signaux positifs et négatifs à la forme de communication.</i>	

Objectifs évaluateurs : Compétences linguistiques

a1.ep2a	Ils utilisent les formes et techniques de communication les plus fréquentes en fonction de leur interlocuteur. (C3) *
<i>Ils utilisent leur vocabulaire dans la langue étrangère en fonction de la situation.</i>	
A2.ep3c	Ils appliquent les méthodes du « storytelling » en fonction de leur interlocuteur. (C3) *
<i>Ils développent le vocabulaire et les formulations propres à un thème donné en vue du « storytelling ».</i>	

3.4.3 Médias d'apprentissage

L'organe responsable met à disposition des enseignants et enseignantes des médias d'apprentissage orientés compétences opérationnelles. Les unités ci-après sont disponibles dans ce champ d'apprentissage :

Élément opérationnel

- « a1 : Créer le premier contact avec le client du commerce de détail »
- « a2 : Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions »

Module de connaissances

- « Gérer la communication verbale et non verbale »

3.5 Champ d'apprentissage 3 : Mettre en œuvre la politique de la fixation des prix et les opérations de paiement

b périodes d'enseignement sont à disposition pour ce champ d'apprentissage.

*Remarque concernant la compétence linguistique dans la langue étrangère : les compétences signalées par un * sont transmises dans la langue étrangère.*

3.5.1 Activité typique

Activité typique 1 :

Aurora Di Napoli est approchée par M. Walter Küenzli, un retraité qui aimerait savoir pourquoi le prix des chaussures de randonnée a augmenté de CHF 15.- depuis sa dernière visite.

Activité typique 2 :

Le client, M. Küenzli, décide spontanément d'acheter les chaussures de randonnée Hard Trek. Il n'a pas assez d'argent sur lui mais il possède depuis peu une application de paiement sur son smartphone et n'a pas encore eu l'occasion de l'essayer. Il demande à Aurora, une apprentie de première année, comment cela fonctionne. Après avoir payé, M. Küenzli demande un reçu.

3.5.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage	
a2.ep3b	Ils justifient les différences et variations de prix auprès du client. (C3) *
a3.ep2a	Ils expliquent les modes de paiement courants. (C2) *
a3.ep2b	Ils remplissent les formulaires nécessaires pour la vente. (C3)

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan de formation ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales », « Aptitudes » et « Compétences linguistiques », et concrétisés en fonction des besoins.

Objectifs évaluateurs : Connaissances fondamentales

a3.ep2a	Ils expliquent les modes de paiement courants. (C2) *
	<i>Ils citent les principaux moyens de paiement dans le commerce de détail suisse.</i>
	<i>Ils décrivent les formulaires nécessaires pour la vente. (a3.ep2b)</i>

Objectifs évaluateurs : Aptitudes

a3.ep2b	Ils remplissent les formulaires nécessaires pour la vente. (C3)
a2.ep3b	Ils justifient les différences et variations de prix auprès du client. (C3) *

Objectifs évaluateurs : Compétences linguistiques

-

3.5.3 Médias d'apprentissage

L'organe responsable met à la disposition des enseignants et enseignantes des médias d'apprentissage orientés compétences opérationnelles. Les unités ci-après sont disponibles dans ce champ d'apprentissage :

Élément opérationnel

- « a2 : Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions »
- « a3 : Conclure l'entretien de vente et assurer le suivi »

Module de connaissances

- « Mettre en œuvre la politique de fixation des prix et les opérations de paiement »

3.6 Champ d'apprentissage 4 : Mener et conclure un entretien de vente

15 périodes d'enseignement sont à disposition pour ce champ d'apprentissage.

3.6.1 Activité typique

Activité typique 1 :

Clara, une apprentie de première année, travaille dans le magasin d'articles d'extérieur « AdventureLand ». Elle conseille un jeune couple, Paul et Ajsa. Étant donné que les vacances d'été sont sur le point de commencer, il y a beaucoup d'animation. Clara est légèrement stressée car d'autres clients attendent des conseils. Elle a déjà présenté aux jeunes gens plusieurs sacs à dos qui correspondent à leurs besoins. Clara agit de manière stratégique pour que Paul et Ajsa achètent les bons sacs à dos et qu'elle puisse conclure son entretien de vente.

Activité typique 2 :

Le soir, Clara repense au couple et aux autres entretiens de vente qu'elle a eus. Elle se demande si tous les clients ont été satisfaits de ses conseils et réfléchit à ce à quoi elle aimerait faire attention la prochaine fois. Aurait-elle dû en dire plus sur les prestations complémentaires, les services et les dispositifs d'AdventureLand ? Clara établit maintenant une liste de contrôle pour le déroulement et la conclusion d'un entretien de vente.

3.6.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage	
a3.ep1a	Ils reconnaissent le bon moment pour conclure la vente. (C3)
a3.ep1b	Ils appliquent la méthodologie de la conclusion et le suivi d'un entretien de vente. (C3)
a3.ep1c	Pour la conclusion et le suivi d'une vente, ils appliquent les bases légales y relatives. (C3)
a3.ep6a	Ils identifient les éléments essentiels pour conclure positivement une expérience d'achat. (C3)
a3.ep7a	Ils étudient leur comportement durant les entretiens de vente et de conseils et en déduisent les possibilités évolutives. (C4)

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan de formation ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales », « Aptitudes » et « Compétences linguistiques », et concrétisés en fonction des besoins.

Objectifs évaluateurs : Connaissances fondamentales

<i>Ils expliquent les trois phases de l'entretien de vente. (a3.ep1a).</i>
<i>Ils définissent une procédure ciblée permettant de conclure la vente. (a3.ep1b).</i>
<i>Ils établissent une liste de contrôle pour la conclusion de l'entretien de vente. (a3.ep1b).</i>
<i>Ils décrivent les formes de questions qui sont décisives pour un entretien de vente. (a3.ep1b)</i>
<i>Ils citent les trois types d'objections. (a3.ep1b)</i>
<i>Ils décrivent les bases légales relatives à un contrat de vente. (a3.ep1c)</i>

Objectifs évaluateurs : Aptitudes

a3.ep1a	Ils reconnaissent le bon moment pour conclure la vente. (C3) <i>À l'aide d'exemples, ils utilisent des méthodes pour introduire positivement la décision d'achat en cas d'objections.</i>
A3.ep1b	Ils appliquent la méthodologie de la conclusion et le suivi d'un entretien de vente. (C3)
a3.ep1c	Pour la conclusion et le suivi d'une vente, ils appliquent les bases légales y relatives. (C3) <i>Ils appliquent des formes de questions appropriées pour conclure un entretien de vente.</i> <i>Ils appliquent correctement les étapes pertinentes pour conclure l'entretien de vente.</i>
A3.ep6a	Ils identifient les éléments essentiels pour conclure positivement une expérience d'achat. (C3)
a3.ep7a	Ils étudient leur comportement durant les entretiens de vente et de conseils et en déduisent les possibilités évolutives. (C4)

Objectifs évaluateurs : Compétences linguistiques

-

3.6.3 Médias d'apprentissage

L'organe responsable met à la disposition des enseignants et enseignantes des médias d'apprentissage orientés compétences opérationnelles. Les unités ci-après sont disponibles dans ce champ d'apprentissage :

Élément opérationnel

« a3 : Conclure l'entretien de vente et assurer le suivi »

Module de connaissances

« Mener et conclure un entretien de vente »

3.7 Enseignement intégré de la langue étrangère dans le champ d'apprentissage 5 : Communiquer dans une langue étrangère

10 périodes d'enseignement sont à disposition pour ce champ d'apprentissage.

3.7.1 Activité typique

L'apprenti Jonas Keller travaille dans un Garden centre « Point vert SA ». Il salue une cliente qu'il ne connaît pas et se rend rapidement compte qu'elle ne parle pas le français. Il passe immédiatement à la langue de cette dernière, la salue et lui demande en quoi il peut lui être utile. Il s'avère que Madame Gordon cherche des pots en céramique pour sa terrasse. Point Vert SA n'en n'a pas en stock. La cliente laisse son numéro de téléphone portable à Jonas et lui demande de lui envoyer un message dans sa langue lorsque les pots seront arrivés.

3.7.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage

a1.ep5b	Ils communiquent aussi bien oralement que par écrit dans une langue étrangère (niveau B1 CECR). (C3) *
---------	--

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan de formation ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales », « Aptitudes » et « Compétences linguistiques », et concrétisés en fonction des besoins.

Objectifs évaluateurs : Connaissances fondamentales

Ils traduisent des calculs liés à leur profession dans une langue étrangère. (a1.ep5b)

Ils élaborent le vocabulaire de base du « storytelling ». (a2.ep3c)

Objectifs évaluateurs : Aptitudes

-

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

a1.ep5b	Ils communiquent aussi bien oralement que par écrit dans une langue étrangère (niveau B1 CECR). (C3) *
---------	--

Ils utilisent correctement le vocabulaire, tant à l'oral qu'à l'écrit, pour une première interaction avec les clients en fonction des contenus. (a1.ep1a)

Ils intègrent le storytelling dans leur entretien de vente en fonction du client et de la situation. (a1.ep4a)

3.7.3 Médias d'apprentissage

L'organe responsable met à la disposition des enseignants et enseignantes des médias d'apprentissage orientés compétences opérationnelles. Les unités ci-après sont disponibles dans ce champ d'apprentissage :

Élément opérationnel

« a1 : Créer le premier contact avec le client du commerce de détail »

3.8 Examens dans le cadre de la note d'école

Le concept sommaire sert de proposition pour la conception de l'examen du domaine de compétences opérationnelles en question et peut être modifié par les enseignants en fonction des besoins. La proposition consiste en un mélange de méthodes adaptées aux contenus des compétences opérationnelles à évaluer et aux conditions cadres fixées dans les dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification. Les méthodes sont brièvement présentées dans un glossaire (voir annexe 1).

1^{re} année d'apprentissage

Les bases

Connaissances / compréhension

(écrit, 45 min)

- _ Connaissances professionnelles (15 min)
- _ Langue nationale (15 min)
- _ Langue étrangère (15 min)

Applications sur des exemples liés à la pratique

(écrit / oral, 30 min)

- _ Critical Incidents (10 min)
- _ Mini Cases (10 min)
- _ Simulations pratiques (10 min, langue nationale)

Interconnexion

Structure interdisciplinaire
(écrit, 15 min)

- _ Analyse d'entretien

4 Domaine de compétences opérationnelles B « Gestion et présentation des produits et prestations »

4.1 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

Compétence opérationnelle	Situation de travail (selon le profil d'activités)
b.1	Mettre en œuvre les tâches du processus de gestion de marchandises
	<p>Les gestionnaires du commerce de détail collaborent dans les processus de travail de leur entreprise. Ils organisent leur travail de façon active, font preuve de détermination et de responsabilité personnelle. Ils vérifient l'exécution de leur travail et apportent leurs propres idées en ne perdant pas de vue les processus de travail complexes. Ils prennent leurs décisions judicieusement selon le contexte, fixent correctement les priorités en tenant compte des possibles conséquences dans le processus global de travail. De cette manière, ils tiennent compte des aspects de sécurité au travail, de protection de la santé, de durabilité et d'écologie.</p> <p>Les gestionnaires du commerce de détail identifient leurs tâches dans le processus de gestion de marchandises et les exécutent avec professionnalisme. Ils analysent les futurs besoins et en tiennent compte lors de l'approvisionnement. Dans ce but, ils utilisent les moyens à disposition (outils informatiques, supérieurs hiérarchiques, etc.). Ils tiennent compte de l'élimination appropriée et écologique des déchets et respectent les concepts d'élimination des déchets internes à l'entreprise.</p> <p>Ils accompagnent le processus de commande de marchandise et s'occupe du réassortiment. Ils utilisent les ressources de façon responsable et durable. Ils analysent régulièrement leur point de vente quant au traitement respectueux des ressources. Ils travaillent de façon propre et ordonnée et respectent les directives en matière de sécurité au travail, de protection de la santé ainsi que les autres prescriptions en vigueur.</p> <p>Ils réceptionnent la marchandise livrée, contrôlent le bon de livraison, l'éventuelle facture ainsi que la marchandise. En cas d'articles défectueux, ils appliquent la procédure de réclamation adéquate. Pour ce faire, ils utilisent les systèmes et moyens dont leur entreprise dispose.</p> <p>Les gestionnaires du commerce de détail trient la marchandise, l'entreposent correctement, gèrent et surveillent le stock. Ils signalent toute irrégularité ou différence de stock conformément aux directives de leur entreprise. Ils gèrent les entrepôts et les transferts de stocks et sont responsables de l'inventaire. À ce titre, ils respectent les aspects économiques et écologiques. Ils identifient les disponibilités des articles à l'aide des systèmes informatiques.</p> <p>Lors de la distribution des marchandises, ils traitent les processus et préparent les commandes. Ils contrôlent les articles et sont responsables de l'envoi/la livraison. Lors d'un contact client simultané au point de vente (POS – Point of sale), ils fixent correctement les priorités.</p> <p>Durant tout le processus de gestion de marchandises, ils tiennent compte des règles en matière de sécurité au travail et de protection de la santé.</p>
b.2	Présenter les produits et prestations pour le commerce de détail en étant sensible aux besoins des clients
	<p>Les gestionnaires du commerce de détail présentent la marchandise, resp. la prestation de service ainsi que les actions/promotions orientées clients selon les directives. Ils assurent également la disponibilité des produits. Si nécessaire, ils reconditionnent la marchandise au point de vente (POS). À cet effet, ils se basent sur les directives de merchandising visuel de leur entreprise.</p> <p>Ils prennent activement part à la mise en place des produits, resp. à leur étiquetage et à l'indication du prix. Ils utilisent l'ensemble des médias et des supports technologiques de leur entreprise afin de créer une atmosphère forte en émotions pour les clients.</p> <p>Dans le cadre professionnel, ils assurent la protection des marchandises de leur entreprise.</p>

4.2 Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage

Champs d'apprentissage	Référence à la CO	Nombre de périodes d'enseignement
CA 1 : Avoir une vue d'ensemble des voies commerciales et des chaînes de livraison	b.1	20
CA 2 : Expliquer les processus de gestion des marchandises et ceux de l'entreprise	b.1	10
CA 3 : Placer les produits et prestations de manière sûre et réussie	b.2	30

4.3 Champ d'apprentissage 1 : Avoir une vue d'ensemble des voies commerciales et des chaînes de livraison

20 périodes d'enseignement sont à disposition pour ce champ d'apprentissage.

4.3.1 Activité typique

Activité typique 1 :

Laura, qui travaille dans un magasin de sport, est en pleine discussion avec un client régulier qui remet en question les sources d'approvisionnement de son magasin. Elle lui explique pourquoi son entreprise achète ses marchandises auprès d'un grossiste et non directement auprès du fournisseur via de la vente directe.

Activité typique 2 :

Régis travaille dans une épicerie familiale. Il réfléchit actuellement à un projet pour son formateur dans le domaine de l'approvisionnement. Il aimerait trouver différentes formes de collaboration avec les fournisseurs. À l'aide d'un exemple concret, il démontre qu'une éventuelle fusion permettrait une optimisation de l'approvisionnement.

4.3.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage	
b1.ep1a	Ils expliquent les sources d'approvisionnement courantes et les voies commerciales correspondantes. (C2) <i>Les bases sont en partie enseignées dans le cadre de la MP.</i>

b1.ep10b	Ils expliquent les formes de collaboration efficaces pour la réception et la sortie de marchandises. (C2)
----------	---

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan de formation ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales », « Aptitudes » et « Compétences linguistiques », et concrétisés en fonction des besoins.

Objectifs évaluateurs : Connaissances fondamentales

b1.ep1a	Ils expliquent les sources d'approvisionnement courantes et les voies commerciales correspondantes. (C2)
b1.ep10b	Ils expliquent les formes de collaboration efficaces pour la réception et la sortie de marchandises. (C2)

Ils décrivent les tâches importantes pour la collaboration, de la préparation de l'approvisionnement à la vente en passant par les sources d'approvisionnement.

Objectifs évaluateurs : Aptitudes

-

Objectifs évaluateurs : Compétences linguistiques

-

4.3.3 Médias d'apprentissage

L'organe responsable met à la disposition des enseignants et enseignantes des médias d'apprentissage orientés compétences opérationnelles. Les unités ci-après sont disponibles dans ce champ d'apprentissage :

Élément opérationnel

« b1 : Mettre en œuvre les tâches du processus de gestion de marchandises »

Module de connaissances

« Avoir une vue d'ensemble des voies commerciales et des chaînes de livraison »

4.4 Champ d'apprentissage 2 : Expliquer les processus de gestion des marchandises et ceux de l'entreprise

10 périodes d'enseignement sont à disposition pour ce champ d'apprentissage.

4.4.1 Activité typique

Activité typique 1 :

Magalie est en train de débiller de très belles marchandises de son magasin de chaussures. Elle respecte les règles de l'entreprise pour la réception de la marchandise, son inspection et son stockage dans l'entrepôt. Malheureusement, il arrive régulièrement que des articles défectueux ou erronés se retrouvent dans l'entrepôt. Elle cherche une solution pour éviter ce genre de situation.

Activité typique 2 :

Sophie s'occupe de la gestion des marchandises de sa papeterie. Elle est en train d'étudier ce qui est le plus avantageux pour son entreprise : une gestion non informatisée ou une gestion électronique des stocks, de l'entrée à la distribution des marchandises. L'objectif de son travail est de déterminer la solution optimale pour l'entreprise dans laquelle elle travaille.

Activité typique 3 :

Anne-Françoise se voit confier un nouveau mandat par son supérieur hiérarchique, mais elle se demande si elle est suffisamment protégée. Par précaution, elle vérifie dans les directives de son entreprise si elle peut effectuer cette tâche sans s'exposer à un danger. Elle constate que son supérieur a pensé à tout et qu'elle peut effectuer le travail exactement comme il le lui a demandé.

4.4.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage	
b1.ep1b	Ils expliquent les étapes de travail de la réception des marchandises. (C2)
b1.ep1c	Ils appliquent la procédure usuelle en cas de livraison de marchandises endommagées ou incorrectes. (C3)
b1.ep2a	Ils expliquent les étapes de travail de l'étiquetage des marchandises. (C2)
b1.ep2b	Ils expliquent les dispositions légales relatives au tri des marchandises entrantes. (C2)
b1.ep8a	Ils expliquent les étapes de travail des sorties de marchandises. (C2)

b1.ep12b	Ils appliquent les mesures en matière de sécurité au travail et de protection de la santé à respecter dans le processus de travail. (C3)
----------	--

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan de formation ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales », « Aptitudes » et « Compétences linguistiques », et concrétisés en fonction des besoins.

Objectifs évaluateurs : Connaissances fondamentales

b1.ep1b	Ils expliquent les étapes de travail de la réception des marchandises. (C2)
b1.ep2a	Ils expliquent les étapes de travail de l'étiquetage des marchandises. (C2)
b1.ep2b	Ils expliquent les dispositions légales relatives au tri des marchandises entrantes. (C2)
b1.ep8a	Ils expliquent les étapes de travail des sorties de marchandises. (C2)

Objectifs évaluateurs : Aptitudes

b1.ep1c	Ils appliquent la procédure usuelle en cas de livraison de marchandises endommagées ou incorrectes. (C3) <i>Ils formulent et décrivent les bases légales en cas de marchandises endommagées ou incorrectes.</i>
b1.ep12b	Ils appliquent les mesures de sécurité au travail et de protection de la santé à respecter dans le processus de travail. (C3) <i>Ils reconnaissent et identifient les risques d'accident sur leur lieu de travail. Ils appliquent le concept de sécurité de l'entreprise en fonction de la situation.</i>

Objectifs évaluateurs : Compétences linguistiques

4.4.3 Médias d'apprentissage

L'organe responsable met à la disposition des enseignants et enseignantes des médias d'apprentissage orientés compétences opérationnelles. Les unités ci-après sont disponibles dans ce champ d'apprentissage :

Élément opérationnel

« b1 : Mettre en œuvre les tâches du processus de gestion de marchandises »

Module de connaissances

« Expliquer les processus de gestion des marchandises et les processus de l'entreprise »

4.5 Champ d'apprentissage 3 : Placer les produits et prestations de manière sûre et réussie

30 périodes d'enseignement sont disponibles pour ce champ d'apprentissage.

4.5.1 Activité typique

Activité typique 1 :

Lorena travaille dans un magasin spécialisé pour les petits animaux et s'occupe actuellement du placement de la nouvelle ligne de produits d'alimentation saine pour chiens de grande taille. Afin de stimuler les ventes, elle prévoit d'utiliser l'espace promotionnel du magasin comme placement secondaire, en complément des blocs formés dans le rayon même. Grâce à l'utilisation ciblée du merchandising visuel, qui englobe toutes les mesures de présentation créative des produits, le magasin réalise un chiffre d'affaires très important dans ce domaine.

Activité typique 2 :

Vivienne travaille dans une bijouterie où elle est actuellement occupée à concevoir la vitrine, véritable carte de visite de la boutique. Grâce à l'entrée accueillante du magasin, aux présentoirs joliment parés et aux conseils pertinents du personnel, les clients apprécient passer du temps dans ce magasin spécialisé et bien entretenu. Vivienne respecte l'ordonnance sur l'indication des prix (OIP) pour s'assurer que les prix en vitrine sont correctement affichés.

Activité typique 3 :

Dans le magasin de sport de l'entreprise Créchard, Fabrice est occupé à exposer les nouvelles planches de surf, présentées au moyen d'un film montrant l'Atlantique houleux en Normandie. En tant que sportif qui passe régulièrement des vacances actives en France, le jeune gestionnaire du commerce de détail parvient à transmettre à ses clients un sentiment de liberté et d'immersion dans la nature sauvage. Afin de réduire considérablement les pertes de chiffre d'affaires que son magasin pourrait subir à la suite de vol, il applique les instructions de l'entreprise relatives au vol à l'étalage.

4.5.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage	
b2.ep1a	Ils appliquent les bases du placement des produits et des prestations. (C3) <i>Les bases sont en partie enseignées dans le cadre de la MP.</i>
b2.ep2a	Ils appliquent les mesures relatives aux ventes promotionnelles. (C3) <i>Les bases sont en partie enseignées dans le cadre de la MP.</i>
b2.ep3a	Ils appliquent les bases légales relatives à l'étiquetage des produits, des prestations et des prix. (C3) <i>Les bases sont en partie enseignées dans le cadre de la MP.</i>
b2.ep4a	Ils expliquent avec quels supports médias et techniques une expérience émotionnelle peut être créée à l'intention du client. (C2) <i>Les bases sont en partie enseignées dans le cadre de la MP.</i>
b2.ep5a	Ils expliquent les mesures de prévention courantes contre le vol. (C2)

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan de formation ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales », « Aptitudes » et « Compétences linguistiques », et concrétisés en fonction des besoins.

Objectifs évaluateurs : Connaissances fondamentales

b2.ep4a	Ils expliquent avec quels supports médias et techniques une expérience émotionnelle peut être créée à l'intention du client. (C2)
b2.ep5a	Ils expliquent les mesures de prévention courantes contre le vol. (C2)

Objectifs évaluateurs : Aptitudes

b2.ep1a	Ils appliquent les bases du placement des produits et des prestations. (C3) <i>Ils planifient les présentations de produits à l'aide d'instructions basées sur les cinq sens des clients.</i> <i>Ils réalisent des présentations de produits attrayantes avec les moyens auxiliaires nécessaires.</i>
b2.ep2a	Ils appliquent les mesures relatives aux ventes promotionnelles. (C3)
b2.ep3a	Ils appliquent les bases légales relatives à l'étiquetage des produits, des prestations et des prix. (C3)

Objectifs évaluateurs : Compétences linguistiques

4.5.3 Médias d'apprentissage

L'organe responsable met à la disposition des enseignants et enseignantes des médias d'apprentissage orientés compétences opérationnelles. Les unités ci-après sont disponibles dans ce champ d'apprentissage :

Élément opérationnel

« b2 : Présenter les produits et prestations pour le commerce de détail en répondant aux besoins des clients »

Module de connaissances

« Placer les produits et prestations de manière sûre et réussie »

4.6 Examens dans le cadre de la note d'école

Le concept sommaire sert de proposition pour la conception de l'examen du domaine de compétences opérationnelles en question et peut être modifié par les enseignants en fonction des besoins. La proposition consiste en un mélange de méthodes adaptées aux contenus des compétences opérationnelles à évaluer et aux conditions cadres fixées dans les dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification. Les méthodes sont brièvement présentées dans un glossaire (voir annexe 1).

1^{re} année d'apprentissage

Les bases

Connaissances / compréhension

(écrit, 30 min)

- _ Connaissances professionnelles

Applications sur des exemples liés à la pratique

(écrit, 45 min)

- _ Critical Incidents (15 min)
- _ Mini Cases (15 min)
- _ Simulations pratiques (15 min)

Interconnexion

Structure interdisciplinaire

(écrit ou oral, pendant la 1^{ère} année d'apprentissage)

- _ Tâche pratique (foyer sur CO b2)

5 Domaine de compétences opérationnelles C « Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations »

5.1 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

Compétence opérationnelle	Situation de travail (selon le profil d'activité)
c.1	S'informer sur les produits et prestations proposés dans la branche
<p>Les gestionnaires du commerce de détail s'informent sur les produits et les services de leur branche et de leur entreprise. Ils s'intéressent grandement à toutes les informations relatives au produit, resp. à la prestation pour laquelle ils développent une passion. Ils se renseignent sur les origines de la marque et créent une anecdote relative à celles-ci. Ils s'informent sur les produits des concurrents et utilisent activement leurs connaissances dans l'entretien conseil client. Ils utilisent pour cela tous les canaux disponibles. Ils évaluent de façon différenciée les informations en ligne et les expériences vécues.</p> <p>Ils peuvent renseigner les clients sur les potentiels effets secondaires des produits sur la santé.</p> <p>Ils peuvent renseigner les clients sur la durabilité des produits et des prestations fournies.</p>	

5.2 Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage

Champs d'apprentissage	Référence à la CO	Nombre de périodes d'enseignement
CA 1 : Rechercher des informations sur les produits et prestations	c.1	20
CA 2 : Tenir compte des aspects écologiques	c.1	20

5.3 Champ d'apprentissage 1 : Rechercher des informations sur les produits et prestations

20 périodes d'enseignement sont à disposition pour ce champ d'apprentissage.

5.3.1 Activité typique

Lynn vient de commencer son apprentissage de gestionnaire du commerce de détail dans une boucherie. Ces derniers temps, l'origine de la viande et les conditions d'élevage appropriées des animaux sont devenus des sujets de plus en plus importants pour les clients. Afin de pouvoir servir les clients de manière compétente et argumenter sur le sujet, Lynn décide de se documenter sur les différents types d'élevage sur Internet. Elle tombe à plusieurs reprises

sur des contenus qui lui semblent adéquats. Lynn en parle à son formateur et tente de formuler des arguments de vente pertinents sur la base de ses recherches.

5.3.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage	
c1.ep1a	Ils effectuent des recherches relatives aux produits et prestations à l'aide des sources les plus courantes. (C3) <i>Les bases sont en partie enseignées dans le cadre de la MP.</i>
c1.ep3a	A partir des résultats de leurs recherches, ils formulent des arguments de vente détaillés. (C3)

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan de formation ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales », « Aptitudes » et « Compétences linguistiques », et concrétisés en fonction des besoins.

Objectifs évaluateurs : Connaissances fondamentales

Ils indiquent des sources appropriées pour des recherches sur les produits et les prestations. (c1.ep1a)

Ils distinguent les différents types d'arguments de vente. (c1.ep3a)

Objectifs évaluateurs : Aptitudes

c1.ep1a Ils effectuent des recherches relatives aux produits et prestations à l'aide des sources les plus courantes. (C3)

Ils utilisent des termes appropriés pour la recherche de produits et de prestations.

c1.ep3a A partir des résultats de leurs recherches, ils formulent des arguments de vente détaillés. (C3)

Objectifs évaluateurs : Compétences linguistiques

Ils appliquent l'argumentaire pour des produits et des prestations à l'aide d'exemples. (c1.ep3a)

5.3.3 Médias d'apprentissage

L'organe responsable met à la disposition des enseignants et enseignantes des médias d'apprentissage orientés compétences opérationnelles. Les unités ci-après sont disponibles dans ce champ d'apprentissage :

Élément opérationnel

« c1 : S'informer sur les produits et prestations proposés dans la branche »

Module de connaissances

« Rechercher des informations sur les produits et prestations »

5.4 Champ d'apprentissage 2 : Tenir compte des aspects écologiques

20 périodes d'enseignement sont à disposition pour ce champ d'apprentissage.

5.4.1 Activité typique

Andres a fait de son hobby son métier et termine son apprentissage de gestionnaire du commerce de détail chez un grand concessionnaire automobile. À l'heure actuelle, les clients achètent davantage de voitures électriques, estimant qu'elles sont beaucoup plus respectueuses de l'environnement que les voitures classiques. Le formateur d'Andres lui confie la tâche de vérifier l'existence de cette opinion dominante. Andres découvre que cette opinion n'est que partiellement vraie car la production et l'élimination des voitures électriques en particulier pèsent fortement sur l'environnement.

5.4.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage	
c1.ep5a	Ils décrivent les effets écologiques tels que la consommation d'énergie, l'utilisation de ressources et l'impact environnemental et climatique de la production, du stockage et du transport de leurs produits. (C2)
c1.ep5b	Ils expliquent comment les produits de diverses catégories doivent être éliminés ou recyclés. (C2)

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan de formation ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales », « Aptitudes » et « Compétences linguistiques », et concrétisés en fonction des besoins.

Objectifs évaluateurs : Connaissances fondamentales

c1.ep5a	Ils décrivent les effets écologiques tels que la consommation d'énergie, l'utilisation de ressources et l'impact environnemental et climatique de la production, du stockage et du transport de leurs produits. (C2)
	<i>Ils décrivent les causes et les conséquences du changement climatique.</i>
c1.ep5b	Ils expliquent comment les produits de diverses catégories doivent être éliminés ou recyclés. (C2)
	<i>Ils énumèrent les différentes options d'élimination des déchets et les principales bases légales.</i>

Objectifs évaluateurs : Aptitudes

-

Objectifs évaluateurs : Compétences linguistiques

Ils utilisent le vocabulaire courant dans le domaine de l'écologie et de l'environnement. (c1.ep5a)

5.4.3 Médias d'apprentissage

L'organe responsable met à la disposition des enseignants et enseignantes des médias d'apprentissage orientés compétences opérationnelles. Les unités ci-après sont disponibles dans ce champ d'apprentissage :

Élément opérationnel

« c1 : S'informer sur les produits et prestations proposés dans la branche »

Module de connaissances

« Tenir compte des aspects écologiques »

5.5 Examens dans le cadre de la note d'école

Le concept sommaire sert de proposition pour la conception de l'examen du domaine de compétences opérationnelles en question et peut être modifié par les enseignants en fonction des besoins. La proposition consiste en un mélange de méthodes adaptées aux contenus des compétences opérationnelles à évaluer et aux conditions cadres fixées dans les dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification. Les méthodes sont brièvement présentées dans un glossaire (voir annexe 1).

1^{re} année d'apprentissage

Les bases

Connaissances / compréhension

(écrit, 30 min)

_ Connaissances professionnelles

Applications sur des exemples liés à la pratique

(écrit, 45 min)

_ Simulations pratiques

6 Domaine de compétences opérationnelles D « Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche »

6.1 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

Compétence opérationnelle	Situation de travail (selon le profil d'activité)
d.2	Organiser la collaboration avec différentes équipes
	<p>Vis-à-vis de leurs collègues, les gestionnaires du commerce de détail agissent de façon serviable et respectent leurs engagements. Ils traitent leurs collègues et les clients avec respect et politesse et portent de l'intérêt aux événements liés à l'entreprise. Ils acceptent les missions qui leur sont confiées, ils sont ouverts aux retours. Ils veillent à utiliser un langage soigné.</p> <p>En cas de situation difficile dans l'équipe, les gestionnaires du commerce de détail abordent les problèmes en temps opportun et avec clarté. Ils acceptent les critiques avec objectivité et sont coopératifs et orientés solution. Ils demandent l'avis de leur interlocuteur et essaient de clarifier les raisons de son comportement. Ils cherchent une solution avec tous les interlocuteurs et offrent, si possible, leur soutien. Ils traitent chaque collègue avec respect, indépendamment de leur apparence ou de leur comportement.</p> <p>Ils sont capables de bien s'intégrer dans une nouvelle équipe et gèrent les changements au sein de celle-ci. Ils interagissent de façon professionnelle dans l'équipe et connaissent les règles de comportement usuelles. Ils reconnaissent les situations dans lesquelles ils atteignent leurs limites et pour lesquelles ils ont besoin de soutien. Dans ce cas, ils s'adressent à la personne responsable selon l'organisation de l'entreprise.</p>
d.3	Identifier les évolutions opérationnelles du commerce de détail et assumer de nouvelles tâches
	<p>Les gestionnaires du commerce de détail sont ouverts aux changements de l'environnement professionnel. Ils sont curieux et se renseignent sur la situation initiale, les raisons du changement et les objectifs que l'on veut atteindre. Ils réfléchissent à la façon de contribuer aux objectifs. En cas de questions, ils les posent activement à leur supérieur hiérarchique. Ils sont conscients des conséquences des changements sur leur travail et en tiennent compte, tout en adoptant un comportement constructif et orienté solutions, même en cas d'incertitude.</p> <p>Ils conçoivent leur développement professionnel de façon ciblée et engagée. Ils documentent et analysent régulièrement leur travail et fixent des objectifs réalistes pour leurs prochaines étapes de développement. Pour ce faire, ils demandent régulièrement un feedback à leur formateur, acceptent les critiques et les appliquent. Ils intègrent activement les techniques d'apprentissage. Ils sont intéressés aux possibilités de développement dans leur domaine professionnel et se tiennent au courant à ce sujet.</p> <p>Les gestionnaires du commerce de détail expliquent l'organisation, les objectifs principaux et la position du marché de leur entreprise à l'aide d'exemples. Ils évoluent au quotidien en fonction des conditions cadres de leur entreprise.</p>

6.2 Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage

Champs d'apprentissage	Référence à la CO	Nombre de périodes d'enseignement
CA 1 : Agir de manière compétente dans le contexte professionnel	d.2	26
CA 2 : Réfléchir à son développement professionnel et le faire progresser de manière indépendante	d.3	14

6.3 Champ d'apprentissage 1 : Agir de manière compétente dans le contexte professionnel

26 périodes d'enseignement sont à disposition pour ce champ d'apprentissage.

*Remarque concernant la compétence linguistique dans la langue étrangère : les compétences signalées par un * sont transmises dans la langue étrangère.*

6.3.1 Activité typique

Activité typique 1 :

Endrit est apprenti dans un magasin de confection homme. Son patron souhaite concevoir un site internet avec une boutique en ligne et devenir également actif sur les réseaux sociaux. Sachant qu'Endrit a beaucoup de connaissances dans le domaine du numérique, il lui demande de créer un concept qu'il devra lui présenter un mois plus tard. Endrit est censé élaborer ce projet avec son collègue apprenti Alex et Madame Schulze, vendeuse auxiliaire. Il sait que ce ne sera pas une tâche aisée car Alex est de nature réservée et Madame Schulze est une personne très affirmée.

Activité typique 2 :

Alena est apprentie chez le concessionnaire automobile « Riedmeyer GmbH ». Elle travaille actuellement sur le site de Bâle St. Johann. Elle connaît déjà très bien les différentes pièces détachées et accessoires automobiles ainsi que le système de commande. Le directeur du site, M. Krause, lui a demandé hier soir de bien vouloir changer de site et de travailler pour un mois au Bruderholz en raison de l'absence inopinée d'un collaborateur. Alena se réjouit de ce changement. Pour mieux intégrer sa nouvelle place de travail, elle a consulté l'organigramme sur la page d'accueil et a très vite trouvé ses marques grâce aux structures presque identiques. De plus, elle a pu s'imprégner des lignes directrices de l'entreprise Riedmeyer GmbH qu'elle ne connaissait pas auparavant. Elle est maintenant bien préparée et se réjouit de travailler dans un nouvel environnement.

Activité typique 3 :

Antonio est apprenti dans le magasin de skate « K3 », qui a des filiales dans toute la Suisse. Le siège principal est à Lausanne. Mme Chambovey, responsable du service après-vente à Lausanne, n'est pas satisfaite et a adressé une réclamation auprès du directeur de la succursale d'Antonio. Il est question d'un retour imminent de skateboards défectueux.

On demande à Antonio de clarifier la situation rapidement et de négocier la suite de la procédure. Antonio comprend bien la colère de Mme Chambovey et veut la renseigner sur le problème rencontré.

Il recherche les données relatives aux derniers skateboards qui ont fait l'objet d'une réclamation et se prépare pour l'entretien. Comme Mme Chambovey ne parle pas le français, il recherche et prend note les termes qui pourraient faciliter la conversation téléphonique.

6.3.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage	
d2.ep1a	Ils expliquent la gestion et l'organisation de leur entreprise. (C2) <i>Les bases sont en partie enseignées dans le cadre de la MP.</i>
d2.ep2a	Ils utilisent efficacement les outils courants pour la collaboration digitale. (C3)
d2.ep3a	Ils justifient de façon convaincante leur avis oralement et par écrit, aussi dans une langue étrangère (niveau B1 CECR). (C3) *
d2.ep4a	Ils amènent de façon profitable leurs compétences dans les différentes équipes. (C3) <i>Les bases sont en partie enseignées dans le cadre de la MP.</i>
d2.ep5a	Dans les diverses situations mouvementées, ils appliquent des techniques de communication servant à atténuer les problèmes telles que l'écoute active, les messages personnels ou des changements de perspectives. (C3) <i>Les bases sont en partie enseignées dans le cadre de la MP.</i>

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan de formation ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales », « Aptitudes » et « Compétences linguistiques », et concrétisés en fonction des besoins.

Objectifs évaluateurs : Connaissances fondamentales

d2.ep1a	Ils expliquent la gestion et l'organisation de leur entreprise. (C2) <i>Ils déterminent leurs propres compétences sur la base d'un schéma. (d2.ep4a)</i>
	<i>Ils expliquent les techniques de communication telles que l'écoute active, les messages en « je » ou le changement de point de vue. (d2ep5a)</i>

Objectifs évaluateurs : Aptitudes

d2.ep4a	Ils amènent de façon profitable leurs compétences dans les différentes équipes. (C3)
d2.ep2a	Ils utilisent efficacement les outils courants pour la collaboration digitale. (C3)
<i>Ils déduisent des informations pertinentes sur les structures décisionnelles à partir des structures d'organisation et de gestion. (d2.ep1a)</i>	

Objectifs évaluateurs : Compétences linguistiques

d2.ep3a	Ils justifient de façon convaincante leur avis oralement et par écrit, aussi dans une langue étrangère (niveau B1CECR). (C3) *
<i>Ils formulent leur propre opinion dans un e-mail également dans une langue étrangère.</i>	
<i>Ils rédigent correctement un e-mail interne et des messages dans les outils numériques de l'entreprise, y compris dans une langue étrangère. (d2.ep2a)</i>	
d2.ep5a	Dans les diverses situations mouvementées, ils appliquent des techniques de communication servant à atténuer les problèmes, telles que l'écoute active, les messages personnels ou des changements de perspectives. (C3)
<i>Ils utilisent des techniques de communication appropriées pour aborder les situations difficiles au sein de l'équipe.</i>	
<i>Ils utilisent des techniques de communication pour aider à clarifier les problèmes.</i>	

6.3.3 Médias d'apprentissage

L'organe responsable met à la disposition des enseignants et enseignantes des médias d'apprentissage orientés compétences opérationnelles. Les unités ci-après sont disponibles dans ce champ d'apprentissage :

Élément opérationnel

« d2 : Organiser la collaboration avec différentes équipes du commerce de détail »

Module de connaissances

« Agir de manière compétente dans le contexte professionnel »

6.4 Champ d'apprentissage 2 : Réfléchir à son développement professionnel et le faire progresser de manière indépendante

14 périodes d'enseignement sont à disposition pour ce champ d'apprentissage.

6.4.1 Activité typique

Activité typique 1 :

Apprenti dans l'entreprise « SPORT PROFI », Tobi a passé son entretien de bilan mensuel la semaine dernière. Son formateur n'est pas satisfait de ses résultats en culture générale et dans le domaine de compétences « rapports d'entreprise ». Tobi a reçu comme mandat la recherche de nouvelles techniques d'apprentissage pour la culture générale et de les essayer. Il est censé élaborer un plan réaliste avec des objectifs précis pour renforcer son manque de compétences dans ce domaine au cours des six prochains mois.

Activité typique 2 :

Leandro et Selina sont tous deux apprentis dans le magasin de meubles traditionnels « Wohnparadies Bern ». Depuis quelques mois, un discounter de meubles a ouvert à proximité et il n'y a plus autant de clients qu'avant. Maintenant, il est question de réaménager le magasin et d'intégrer un marché libre-service en gros. En parallèle, les clients pourront obtenir des conseils en ligne. De nombreux employés expérimentés sont désécurisés et ne veulent pas assurer ce type de service. Ils voient également d'un mauvais œil le marché libre-service en gros, ceci en raison de la perte de conseil à la clientèle ou de la qualité potentiellement inférieure des produits. Leandro et Selina veulent proposer une nouvelle solution et énumérer les opportunités que présente cette dernière.

6.4.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage	
d3.ep2a	Ils analysent leur comportement face aux changements de l'environnement professionnel et en déduisent les conséquences liées à leur comportement. (C4)
d3.ep3a	Ils expliquent les modèles de comportement courants en matière de gestion des changements dans une entreprise. (C2)
d3.ep6a	Ils prennent des mesures constructives en vue de leur développement professionnel sur la base des feedbacks reçus. (C3)
d3.ep7a	Ils analysent leurs compétences et formulent des objectifs réalistes ainsi que des mesures en faveur de leur développement professionnel. (C4)
d3.ep6b	Ils utilisent diverses techniques d'apprentissage pour leur formation de base et continue. (C3)

Remarque : les objectifs évaluateurs spécifiés dans le plan de formation ont été affectés aux domaines « Connaissances fondamentales », « Aptitudes » et « Compétences linguistiques », et concrétisés en fonction des besoins.

Objectifs évaluateurs : Connaissances fondamentales

d3.ep3a	Ils expliquent les modèles de comportement courants en matière de gestion des changements dans une entreprise. (C2)
	<i>Ils distinguent les différents types de collaborateurs en fonction de leur réaction au changement.</i>
	<i>Ils présentent de manière indépendante des stratégies pour faire face au changement.</i>
	<i>Ils expliquent les phases d'un processus de changement.</i>
	<i>Ils décrivent les différentes techniques d'apprentissage (d3.ep6b)</i>

Objectifs évaluateurs : Aptitudes

d3.ep2a	Ils analysent leur comportement face aux changements de l'environnement professionnel et en déduisent les conséquences liées à leur comportement.
d3.ep6b	Ils utilisent diverses techniques d'apprentissage pour leur formation de base et continue. (C3)
d3.ep7a	Ils analysent leurs compétences et formulent des objectifs réalistes ainsi que des mesures en faveur de leur développement professionnel. (C4)
	<i>Ils analysent leurs compétences et en déduisent des mesures appropriées.</i>
	<i>Ils appliquent des méthodes de réflexion de manière ciblée.</i>
d3.ep6a	Ils prennent des mesures constructives en vue de leur développement professionnel sur la base des feedbacks reçus. (C3)

Objectifs évaluateurs : Compétences linguistiques

-

6.4.3 Médias d'apprentissage

L'organe responsable met à la disposition des enseignants et enseignantes des médias d'apprentissage orientés compétences opérationnelles. Les unités ci-après sont disponibles dans ce champ d'apprentissage :

Élément opérationnel

« d3 : Identifier les évolutions opérationnelles du commerce de détail et assumer de nouvelles tâches »

Module de connaissances

« Réfléchir à son développement professionnel et progresser de manière indépendante »

6.5 Examens dans le cadre de la note d'école

Le concept sommaire sert de proposition pour la conception de l'examen du domaine de compétences opérationnelles en question et peut être modifié par les enseignants en fonction des besoins. La proposition consiste en un mélange de méthodes adaptées aux contenus des compétences opérationnelles à évaluer et aux conditions cadres fixées dans les dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification. Les méthodes sont brièvement présentées dans un glossaire (voir annexe 1).

1^{re} année d'apprentissage

Les bases

Connaissances / compréhension

(écrit, 45 min)

- _ Connaissances professionnelles (15 min)
- _ Langue nationale (15 min)
- _ Langue étrangère (15 min)

Applications sur des exemples liés à la pratique

(écrit / oral, 30 min)

- _ Critical Incidents (10 min)
- _ Mini Cases (10 min)
- _ Simulations pratiques (10 min)

7 Aides à la planification

Les moyens auxiliaires ci-après sont mis à disposition des écoles professionnelles pour la mise en œuvre :

- Gestionnaires du commerce de détail CFC : Tableau de vue d'ensemble des champs d'apprentissage sur les trois années (pour tous les domaines de compétences opérationnelles A à D)
- Rapport « Modèles d'organisation pour la mise en œuvre des plans de formation orientés vers les compétences opérationnelles dans les écoles professionnelles »

8 Annexe 1

Cette annexe présente une brève description des différentes méthodes d'examen mentionnées dans ce concept de mise en œuvre. Dans le cadre du programme de formation continue des enseignants, différentes méthodes d'examen sont décrites de manière détaillée sous la rubrique « Didactique concrète ».

Analyse d'entretien	L'analyse d'entretien est une forme d'examen utilisée pour évaluer les compétences de communication dans diverses situations. À cet effet, les candidats et candidates observent un entretien ou une séquence d'entretien en direct ou en vidéo, analysent le comportement de communication du professionnel et présentent ensuite oralement leurs résultats aux experts et expertes.
Critical Incidents (Situation critique déterminante pour le succès)	Un <i>critical incident</i> décrit une situation de travail pratique et difficile dans laquelle il est particulièrement important que les candidats et candidates agissent de manière compétente. Les candidats et candidates sont confrontés à une situation difficile qu'ils doivent maîtriser correctement en fonction de la situation.
Jeu de rôles	Le jeu de rôles est une méthode d'examen qui simule un entretien type du contexte professionnel des candidats et candidates. La situation d'entretien peut être conflictuelle ou coopérative. Les candidats et candidates endossent toujours le rôle du professionnel.
Mini Cases (brèves descriptions de cas)	Les <i>mini cases</i> sont une forme d'examen durant laquelle de brèves descriptions de cas sont analysées avec un regard professionnel. Les candidats et candidates analysent la situation donnée, décrivent la procédure et en tirent des conclusions pour l'action.
Mini corbeille à courrier	Dans l'exercice de la corbeille à courrier, les candidats et candidates doivent classer les diverses activités d'une journée de travail à enchaîner par ordre de priorité. Les activités à classer sont mises à leur disposition sous des formes variées.
Questions de connaissances et de compréhension	Les questions de connaissances et de compréhension sont une forme d'examen où les connaissances et la compréhension sont testées par écrit. Cette méthode englobe des questions fermées et des questions ouvertes (exercices sur des textes, exercices situationnels).

Simulation pratique	La simulation pratique est une forme d'examen durant laquelle les candidats et candidates sont invités à exécuter une action dans des situations de routine professionnelle, soit dans un environnement simulé, soit en décrivant comment ils procéderaient.
Tâche pratique	La tâche pratique est une forme d'examen qui vise à évaluer le savoir-faire opérationnel. Les candidats et candidates attestent ainsi leurs compétences analytiques et conceptuelles.
