

---

## Exigences posées aux lieux de formation dans le cadre de vente 2022+

Etat : 28 avril 2021

---

### 1 Gestionnaire du commerce de détail CFC

Une branche de formation et d'examens doit impérativement être attribuée à chaque entreprise formatrice. Les entreprises dont l'assortiment n'est pas suffisamment varié ou est insuffisant peuvent, cas échéant, offrir des places d'apprentissage en s'associant à une entreprise dont l'assortiment est complémentaire.

Lors de la conclusion du contrat pour un apprentissage de 3 ans, il devra être choisi entre les domaines spécifiques « Conception et réalisation d'expériences d'achat » et « Gestion de magasins en ligne ». En principe, cette décision est prise par l'entreprise formatrice et dépend de la structure ainsi que de la méthode de vente de celle-ci. Il est également possible que des entreprises puissent proposer les deux domaines; dans ce cas, le choix est fait en concertation avec les personnes en formation.

#### Conditions pour les deux domaines spécifiques (1<sup>ère</sup> et 2<sup>e</sup> année d'apprentissage)

- La personne en formation doit avoir un contact personnel avec les clients.
  - ➔ Domaine de compétences opérationnelles a « Gestion des relations avec les clients »
  
- L'entreprise formatrice doit couvrir l'assortiment minimal prescrit par la branche de formation et d'examens (F+E). Celui-ci est défini dans la liste des assortiments minimaux des F+E (<https://www.bds-fcs.ch/fr/index.php?section=Downloads&download=31>).
- La personne en formation doit conseiller la clientèle sur des gammes de produits spécifiques.
- L'entreprise formatrice doit fournir à la personne en formation un accès à internet lui permettant d'effectuer des recherches sur les produits et prestations.
  - ➔ Domaine de compétences opérationnelles c « Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations »

- La personne en formation doit gérer et évaluer son assortiment. Pour ce faire, elle doit avoir accès aux indicateurs internes importants et aux données de la clientèle de l'entreprise.
- ➔ Domaine de compétences opérationnelles b « Gestion et présentation des produits et prestations »

### **Domaine spécifique « Conception et réalisation d'expériences d'achat » (3<sup>e</sup> année d'apprentissage)**

- La personne en formation doit mener des entretiens de vente exigeants avec clients (p.ex. trouver des solutions individuelles pour les clients, traiter les réclamations réparations, retours ou livraisons de pièces détachées conformément aux directives internes).
- L'entreprise doit disposer d'une possibilité de promotion afin que la personne en formation puisse offrir aux clients des expériences axées sur les produits (toucher, essayer, tester, interactivité, etc.) et collaborer aux ventes promotionnelles.
- ➔ Domaine de compétences opérationnelles e « Conception et réalisation d'expériences d'achat »

La procédure de qualification (examen pratique) a lieu dans la zone de vente stationnaire.

### **Domaine spécifique « Gestion de magasins en ligne » (3<sup>e</sup> année d'apprentissage)**

- Outre un magasin de vente stationnaire, l'entreprise doit proposer un magasin en ligne permettant à la personne en formation de saisir les données des articles, gérer les données et présenter la marchandise.
- La personne en formation a besoin d'un accès total aux données de transaction du magasin en ligne (comportement de recherche, comportement de vente, valeurs des paniers, quantités des articles, retours, évaluations des clients, etc.).
- La personne en formation a besoin d'une place de travail avec un PC et d'un accès au magasin en ligne ainsi qu'aux systèmes périphériques (ERP, CRM, PIM, outils d'analyse ou similaires).
- ➔ Domaine de compétences opérationnelles f « Gestion des magasins en ligne »
- Au cours de sa 3<sup>e</sup> année d'apprentissage, la personne en formation devrait travailler au moins 6 mois dans un magasin en ligne, la recommandation est toutefois de 9 mois. Les personnes en formation ont ainsi suffisamment de pratique dans le domaine et disposent également de temps pour la préparation finale à la PQual dans la zone de vente stationnaire. Des partenariats entre les entreprises formatrices sont possibles pour couvrir les deux domaines (stationnaire et en ligne).

La procédure de qualification (examen pratique) a lieu dans la zone de vente stationnaire. Pour l'examen pratique du domaine spécifique « Gestion de magasins en ligne », un endroit interdit au public, disposant d'un PC avec accès aux magasins en ligne et aux systèmes périphériques y correspondants, avec lesquels la personne en formation a travaillé, doit être mis à disposition.

---

## **2            Assistante du commerce de détail AFP / Assistant du commerce de détail AFP**

Conformément à l'annexe 1 de l'ordonnance sur la formation professionnelle, une branche de formation et d'examens doit impérativement être attribuée à chaque entreprise formatrice. Les entreprises dont l'assortiment n'est pas suffisamment varié ou est insuffisant peuvent, cas échéant, offrir des places d'apprentissage en s'associant à une entreprise dont l'assortiment est complémentaire.

- La personne en formation doit avoir un contact personnel avec les clients.
  - ➔ Domaine de compétences opérationnelles a « Gestion des relations avec les clients »
- L'entreprise formatrice doit couvrir l'assortiment minimal prescrit par la branche de formation et d'examens (F+E). Celui-ci est défini dans la liste des assortiments minimaux des F+E (<https://www.bds-fcs.ch/fr/index.php?section=Downloads&download=33>).
- La personne en formation doit conseiller la clientèle sur des gammes de produits spécifiques.
- L'entreprise formatrice doit fournir à la personne en formation un accès à internet lui permettant d'effectuer des recherches sur les produits et prestations.
  - ➔ Domaine de compétences opérationnelles c « Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations »
- La personne en formation doit gérer et évaluer son assortiment. Pour ce faire, elle doit avoir accès aux indicateurs internes importants et aux données de la clientèle de l'entreprise.
  - ➔ Domaine de compétences opérationnelles b « Gestion et présentation des produits et prestations »

La procédure de qualification (examen pratique) a lieu dans la zone de vente stationnaire.