



**Branche de formation et d'examen DO IT YOURSELF**

---

**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 avec modifications du 20 octobre 2022

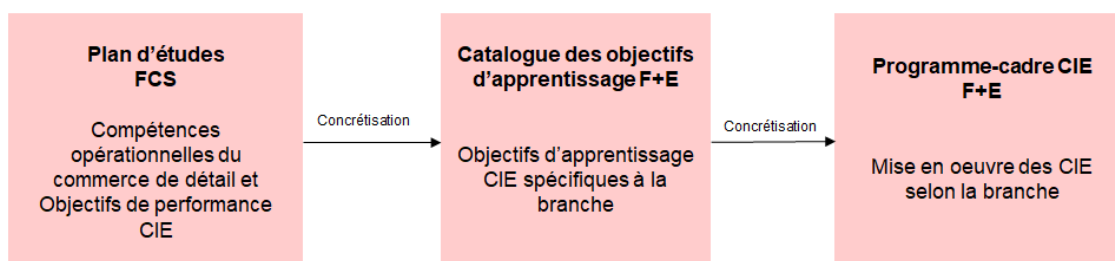
Valable dès le début de la formation initiale 2023

---

## 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»:

<b>Compétence opérationnelle c1 :</b> <b>S'informer sur les produits et prestations proposés dans la branche</b> 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):

<b>Champ d'apprentissage 1 : Vue d'ensemble de la branche</b> 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)**

<b>Champ d'apprentissage 1: Peintures</b>	
Objectifs de performance plan de formation: c1.ci1a; c1.ci1b; c1.ci2b; c1.ci3a; c1.ci3b	
	Base
Objectif d'apprentissage 1.1: Vous recherchez des informations sur les effets des couleurs sur la santé et leur durabilité. (C2)	x
Objectif d'apprentissage 1.2: Vous différenciez les couleurs en fonction de leur domaine d'application (intérieur et extérieur). (C2)	x
Objectif d'apprentissage 1.3: Vous comparez les marques propres de votre entreprise de formation avec celles des concurrents et en déduisez des mesures de promotion des ventes. (C4)	x
Objectif d'apprentissage 1.4: Dans un exemple d'exercice, vous déterminez les accessoires corrects pour le prétraitement, la mise en œuvre et le post-traitement d'un projet client. (C3)	x
Objectif d'apprentissage 1.5: Vous présentez les couleurs d'une manière ciblée et adaptée à la situation et avec des histoires sur la base d'une situation d'exercice. (C4)	x

<b>Champ d'apprentissage 2: Outils</b>	
Objectifs de performance plan de formation: c1.ci1b; c1.ci2b; c1.ci3a; c1.ci3b	
	Base
Objectif d'apprentissage 2.1: En fonction des besoins du client, vous attribuez les outils écologiques et économiques pour le vissage, le perçage, le sciage et le meulage. (C3)	x
Objectif d'apprentissage 2.2: Vous déterminez les outils appropriés à l'aide d'un exemple lors de la mesure et présentez des articles supplémentaires appropriés à la situation dans les ventes. (C3)	x
Objectif d'apprentissage 2.3: Vous affectez les outils, les articles et les services supplémentaires appropriés à trois projets de clients différents. (C3)	x
Objectif d'apprentissage 2.4: Vous développez des histoires pour des produits et des marques sélectionnés à l'aide d'exemples d'exercice. (C3)	x
Objectif d'apprentissage 2.5: Vous comparez les marques propres de votre entreprise de formation avec celles des concurrents et en déduisez des mesures de promotion des ventes. (C4)	x

<b>Champ d'apprentissage 3: Ampoules</b>	
Objectifs de performance plan de formation: c1.ci1a; c1.ci2a; c2.ci2a	
	Base
Objectif d'apprentissage 3.1: Vous recherchez des informations sur les composants écologiques et économiques des sources de lumière et les évaluer de manière critique. (C4)	x
Objectif d'apprentissage 3.2: Vous différenciez les sources lumineuses en termes de prise, de puissance et de température de couleur. (C2)	x
Objectif d'apprentissage 3.3: Vous vendrez des sources lumineuses de manière ciblée et appropriée pour les installations existantes chez le client sur la base d'une situation d'exercice. (C3)	x

<b>Champ d'apprentissage 4: Technique de fixation / Colles</b>	
Objectifs de performance plan de formation: c1.ci3a; c2.ci2a; c3.ci3a	
	Base
Objectif d'apprentissage 4.1: Vous différenciez les produits de la technique de fixation en fonction de leur domaine d'application. (C2)	x
Objectif d'apprentissage 4.2: Vous attribuez les articles de technique de fixation appropriés pour l'assemblage en utilisant un exemple de client. (C3)	x
Objectif d'apprentissage 4.3: Vous affectez les articles appropriés pour l'assemblage des matériaux en utilisant un exemple de client. (C3)	x
Objectif d'apprentissage 4.4: Vous attribuez les produits de technique de fixation appropriés, les articles supplémentaires et les services à deux projets de clients différents. (C3)	x
Objectif d'apprentissage 4.5: Vous recherchez des informations sur la compatibilité environnementale des adhésifs. (C2)	x

<b>Champ d'apprentissage 5: Machines de jardinage / Outils de jardin / Arrosage</b>	
Objectifs de performance plan de formation: c1.ci1a; c1.ci2b; c1.ci4a; c1.ci4b; c2.ci3a	
	Base
Objectif d'apprentissage 5.1: Vous recherchez des informations sur les machines de jardin. (C2)	x
Objectif d'apprentissage 5.2: Vous attribuez les machines, les outils et les services utiles pour l'entretien écologique et économique des pelouses et des prés en fonction des besoins du client. (C3)	x
Objectif d'apprentissage 5.3: En fonction des besoins du clients, vous attribuez les machines, les outils et les services appropriés pour couper et scier les arbres et les arbustes. (C4)	x
Objectif d'apprentissage 5.4: Vous sélectionnez les bons accessoires pour la culture et l'entretien d'un nouveau jardin. (C3)	x
Objectif d'apprentissage 5.5: Vous différenciez les différents modèles de matériel de nettoyage. (C2)	x
Objectif d'apprentissage 5.6: Vous planifiez un système d'irrigation pour un balcon et pour un petit jardin sur la base d'une situation d'exercice. (C4)	x
Objectif d'apprentissage 5.7: Vous développez des histoires pour des produits et des marques sélectionnés en utilisant des exemples d'exercice. (C3)	x
Objectif d'apprentissage 5.8: Vous comparez les marques propres de votre entreprise de formation avec celles de vos concurrents et en déduisez des mesures de promotion des ventes. (C4)	x

<b>Champ d'apprentissage 6: Bois / Revêtements de sol</b>	
Objectifs de performance plan de formation: c1.ci1a; c1.ci2b; c1.ci4a; c1.ci4b; c2.ci3a	
	Base
Objectif d'apprentissage 6.1: Vous recherchez des informations sur l'origine et la durabilité des revêtements de sol. (C2)	x
Objectif d'apprentissage 6.2: Vous différenciez les différents revêtements de sol en fonction de leur adéquation et de leur entretien. (C2)	x
Objectif d'apprentissage 6.3: Vous choisissez les bons matériaux pour la préparation et la pose des revêtements de sol. (C3)	x
Objectif d'apprentissage 6.4: Vous attribuez les planches de bois appropriées en fonction des besoins du client. (C3)	x
Objectif d'apprentissage 6.5: Vous planifiez la solution appropriée pour un revêtement de sol intérieur et extérieur pour des projets de clients sur la base d'une situation d'exercice. (C4)	x

<b>Champ d'apprentissage 7: Accessoires automobiles</b>	
Objectifs de performance plan de formation: c1.ci4a; c2.ci3a	
	Base
Objectif d'apprentissage 7.1: Vous attribuez des produits d'entretien automobile appropriés en fonction des besoins des clients. (C3)	x
Objectif d'apprentissage 7.2: Vous déterminez les essuie-glaces, les huiles de moteur, les batteries de voiture et les chaînes à neige appropriés à l'aide des manuels d'utilisation des constructeurs automobiles. (C3)	x
Objectif d'apprentissage 7.3: Dans un exemple d'exercice pour les accessoires de voiture, vous définissez les articles légalement requis. (C3)	x
Objectif d'apprentissage 7.4: Vous expliquez la pertinence environnementale et les règles d'élimination de différents produits. (C2)	x

<b>Champ d'apprentissage 8: Griller</b>	
Objectifs de performance plan de formation: c1.ci1a; c1.ci1b; c1.ci3b	
	Appr. <sup>1</sup>
Objectif d'apprentissage 8.1: Vous recherchez des informations sur les différents types de grill. (C2)	1
Objectif d'apprentissage 8.2: Vous sélectionnez les accessoires appropriés pour le fonctionnement et l'entretien des différents types de grill. (C3)	1
Objectif d'apprentissage 8.3: Vous expliquez les services pour l'installation et la livraison des types de grill. (C2)	1
Objectif d'apprentissage 8.4: Vous développez des histoires pour des produits et marques sélectionnés en utilisant des exemples d'exercice. (C3)	1

<b>Champ d'apprentissage 9: Vélo / Mobilité électrique</b>	
Objectifs de performance plan de formation: c1.ci3a; c1.ci3b; c1.ci4a	
	Appr. <sup>1</sup>
Objectif d'apprentissage 9.1: Vous attribuez le vélo approprié en fonction des caractéristiques de l'âge, de la taille et du sexe de l'enfant. (C3)	1
Objectif d'apprentissage 9.2: Vous différenciez les différents vélos sur la base de leur fonctionnalité mobile, de leurs caractéristiques et de leur prix. (C2)	1
Objectif d'apprentissage 9.3: Vous différenciez les différents vélos électroniques en fonction de leur fonctionnalité mobile, de leurs caractéristiques et de leur prix. (C2)	1
Objectif d'apprentissage 9.4: Vous sélectionnez les bons accessoires pour l'entretien de la bicyclette/du vélo. (C3)	1
Objectif d'apprentissage 9.5: Vous présentez des bicyclettes et des vélos électriques sur la base de situations d'exercice de manière ciblée, adaptée à la situation et avec des histoires appropriées. (C3)	1
Objectif d'apprentissage 9.6: Vous comparez les marques propres de votre entreprise de formation avec celles des concurrents et en déduisez des mesures de promotion des ventes. (C4)	1

<b>Champ d'apprentissage 10: Systèmes de sécurité / Smart Home</b>	
Objectifs de performance plan de formation: c1.ci1b; c1.ci4a	
	Appr. <sup>1</sup>
Objectif d'apprentissage 10.1: Vous expliquez différents systèmes de sécurité à l'aide d'exemples d'exercice. (C2)	1
Objectif d'apprentissage 10.2: Vous décrivez les différentes offres de maisons intelligentes. (C2)	1
Objectif d'apprentissage 10.3: À l'aide d'un exemple d'exercice, vous analysez les points faibles d'une maison ou d'un appartement en matière de sécurité et en déduisez les mesures appropriées. (C4)	1

<b>Champ d'apprentissage 11: Plantation de balcon</b>	
Objectifs de performance plan de formation: c1.ci1b	
	Appr. <sup>1</sup>
Objectif d'apprentissage 11.1: Vous classez les plantes de balcon de l'assortiment de votre entreprise de formation en fonction des caractéristiques pertinentes pour la vente. (C2)	2
Objectif d'apprentissage 11.2: Vous classez les sols corrects en fonction des besoins des plantes de balcon et vous expliquez leurs avantages écologiques. (C3)	2
Objectif d'apprentissage 11.3: Vous décrivez les mesures d'entretien nécessaires et expliquez l'utilisation correcte et économique des engrais et des pesticides. (C2)	2
Objectif d'apprentissage 11.4: En utilisant un exemple de balcon, vous concevez la plantation appropriée. (C4)	2



<b>Champ d'apprentissage 12: Plantation de jardin</b>	
Objectifs de performance plan de formation: c1.ci1b	
	Appr. <sup>1</sup>
Objectif d'apprentissage 12.1: Vous classez les plantes pour le jardin de l'assortiment de votre entreprise de formation en fonction de caractéristiques pertinentes pour la vente. (C2)	2
Objectif d'apprentissage 12.2: Vous classez les sols corrects en fonction des besoins des plantes de jardin et vous expliquez leurs avantages écologiques. (C3)	2
Objectif d'apprentissage 12.3: Vous décrivez les mesures d'entretien nécessaires et expliquez l'utilisation correcte et économique des engrais et des pesticides. (C2)	2
Objectif d'apprentissage 12.4: Vous décrivez les espèces exotiques et envahissantes et leur impact sur la nature. (C2)	2
Objectif d'apprentissage 12.5: Vous utilisez un exemple de jardin pour concevoir la plantation appropriée. (C4)	2

<b>Champ d'apprentissage 13: Présenter des produits</b>		
Objectifs de performance plan de formation: c2.ci2a; c2.ci3a		
	Base	Appr. <sup>1</sup>
Objectif d'apprentissage 13.1: Sur la base d'une situation d'exercice, vous concevez une expérience client sur le thème du grill en présentant les produits de manière créative. (C4)		1
Objectif d'apprentissage 13.2: Sur la base d'une situation d'exercice, vous concevez une activité de vente sur le thème de la plantation de balcons et vous vous assurez que la présentation est appropriée au produit. (C5)		2
Objectif d'apprentissage 13.3: Vous concevez une activité de vente sur le thème de la plantation de jardin d'intérieur sur la base d'une situation d'exercice et vous vous assurez que la présentation est adaptée aux besoins du client. (C5)		2

<b>Champ d'apprentissage 14: Fournir des services</b>		
Objectifs de performance plan de formation: c2.ci2a; c2.ci3a		
	Base	Appr. <sup>1</sup>
Objectif d'apprentissage 14.1: À l'aide d'un exemple, vous définissez des services appropriés pour la vente et le conseil d'outils de bricolage. (C3)	x	
Objectif d'apprentissage 14.2: À l'aide d'un exemple, vous définissez des services appropriés pour la vente et la consultation de machines de jardinage DIY. (C3)	x	
Objectif d'apprentissage 14.3: À l'aide d'un exemple, vous définissez des services appropriés pour la vente et le conseil de panneaux de bois et de revêtements de sol DIY. (C3)	x	
Objectif d'apprentissage 14.4: À l'aide d'un exemple, vous justifiez des services appropriés pour l'entretien et la réparation de vélos et de bicyclettes électriques. (C3)		1

<b>Champ d'apprentissage 15: Planifier des projets clients</b>		
Objectifs de performance plan de formation: c2.ci2a; c2.ci3a		
	Base	Appr. <sup>1</sup>
Objectif d'apprentissage 15.1: Vous concevez la solution appropriée pour un système d'irrigation à court et à long terme pour des projets de clients sur la base de situations d'exercice. (C4)	x	
Objectif d'apprentissage 15.2: Vous planifiez la solution de maison intelligente appropriée pour un projet client sur la base de situations d'exercice. (C4)		1
Objectif d'apprentissage 15.3: Vous concevez la solution appropriée pour un projet client de plantation d'un jardin familial sur la base de situations d'exercice. (C4)		2
Objectif d'apprentissage 15.4: Vous concevez les solutions appropriées pour les projets clients pour l'isolation thermique des caves et des chapes sur la base de situations d'exercice. (C4).		3

<b>Champ d'apprentissage 16: Considérer la santé et la sécurité au travail</b>		
Objectifs de performance plan de formation: c2.ci1a; c2.ci1b		
	Base	Appr. <sup>1</sup>
Objectif d'apprentissage 16.1: Vous mélangez les couleurs sur la base d'une situation d'exercice conformément à une commande d'un client, en tenant compte de la santé et de la sécurité au travail. (C3)	x	
Objectif d'apprentissage 16.2: Vous appliquez les règles de santé et de sécurité au travail lorsque vous utilisez les outils sur la base de situations d'exercice. (C3)	x	
Objectif d'apprentissage 16.3: Vous appliquez les règles de santé et de sécurité au travail pour une fixation sur la base d'une situation d'exercice. (C3)	x	
Objectif d'apprentissage 16.4: Sur la base de situations d'exercice, vous utilisez les différents types de grill conformément aux règles de sécurité. (C3)		1
Objectif d'apprentissage 16.5: Vous déterminez les accessoires de sécurité pour les bicyclettes et les vélos électriques de différents niveaux de performance sur la base de situations d'exercice. (C3)		1
Objectif d'apprentissage 16.6: Sur la base de situations d'exercice vous déterminez les accessoires importantes de sécurité lors de l'utilisation de matériaux de construction. (C3)		3

<b>Champ d'apprentissage 17: Rechercher des tendances et des innovations</b>		
Objectifs de performance plan de formation: c3.ci1a		
	Base	Appr. <sup>1</sup>
Objectif d'apprentissage 17.1: Vous recherchez les innovations et les tendances en matière d'outils électriques. (C3)	x	
Objectif d'apprentissage 17.2: Vous recherchez les innovations et les tendances en matière d'adhésifs. (C3)	x	
Objectif d'apprentissage 17.3: Vous recherchez les innovations et les tendances dans le domaine des grills. (C3)		1
Objectif d'apprentissage 17.4: Vous recherchez les tendances et les développements en matière de vélos électroniques. (C3)		1
Objectif d'apprentissage 17.5: Vous recherchez les innovations et les développements dans le domaine de la maison intelligente. (C3)		1
Objectif d'apprentissage 17.6: Vous recherchez les innovations et les tendances en matière de plantations de balcons. (C3)		2
Objectif d'apprentissage 17.7: Vous recherchez les innovations et les développements dans le domaine de la plantation de jardins familiaux. (C3)		2

<b>Champ d'apprentissage 18: Interpréter la durabilité des produits</b>		
Objectifs de performance plan de formation: c3.ci2b		
	Base	Appr. <sup>1</sup>
Objectif d'apprentissage 18.1: Vous mettez en relation les aspects écologiques tels que les ingrédients, le stockage et l'élimination des produits de bricolage avec les besoins des clients. (C3)	x	1 2 3
Objectif d'apprentissage 18.2: Vous déduisez des étiquettes la durabilité des différents produits de bricolage. (C4)	x	1 2
Objectif d'apprentissage 18.3: Vous analysez l'origine et la production des produits de bricolage sous l'angle de leurs aspects écologiques. (C4)	x	1 2 3
Objectif d'apprentissage 18.4: Vous expliquez les étiquettes des produits chimiques. (C2)	x	1 2 3

<b>Champ d'apprentissage 19: Analyser les marchés</b>		
Objectifs de performance plan de formation: c1.ci1c; c3.ci2a; c3.ci3a		
	Base	Appr. <sup>1</sup>
Objectif d'apprentissage 19.1: Vous décrivez la position sur le marché des principaux fabricants et concurrents dans le secteur du bricolage. (C2)	x	
Objectif d'apprentissage 19.2: Vous vous informez sur le développement de l'industrie de l'outillage lors de formations, de salons ou par le biais de canaux numériques et vous en déduisez des mesures de conseil à la vente. (C4)	x	
Objectif d'apprentissage 19.3: Vous analysez la position sur le marché des différents fabricants de machines de jardin et de systèmes d'irrigation et en déduisez des mesures d'optimisation. (C4)	x	2
Objectif d'apprentissage 19.4: Vous analysez les différentes apparences des marques de vélos et de vélos électriques et en tirez des conclusions pour vos conseils de vente personnels. (C4)		1

<b>Champ d'apprentissage 25: Matériaux de construction</b>	
Objectifs de performance plan de formation: c1.ük1a; c1.ük3a	
	Appr <sup>1</sup>
Objectif d'apprentissage 25.1: Vous recherchez des informations sur les effets sur la santé et la durabilité des matériaux de construction. (C2)	3
Objectif d'apprentissage 25.2: Vous attribuez les matériaux de construction, les outils de construction, les articles supplémentaires et les services appropriés à trois projets de clients différents. (C3)	3
Objectif d'apprentissage 25.3: Vous attribuez les matériaux, les outils et les services appropriés pour la rénovation intérieure en fonction des besoins des clients. (C4)	3
Objectif d'apprentissage 25.4: Vous attribuez le bois de construction approprié en fonction des besoins du client. (C3)	3

### <sup>1</sup> Légende des modules d'approfondissement

- 1 Loisir et habitation
- 2 Jardin et plantes
- 3 Matériaux de construction dès le début de la formation initiale 2023

---

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

**Champ d'apprentissage 20: Conseil**

Objectifs de performance plan de formation: e1.ci1a; e1.ci1b; e1.ci1c

Objectif d'apprentissage 20.1: Vous argumentez à l'aide d'exemples d'exercice dans des conversations de vente exigeantes dans le secteur du bricolage en vous basant sur votre connaissance des produits et services. (C3)

Objectif d'apprentissage 20.2: Vous présentez de manière convaincante des solutions axées sur les produits et les services dans des exemples d'exercice pour des conversations exigeantes avec des clients dans le secteur du bricolage. (C3)

Objectif d'apprentissage 20.3: Vous effectuez avec succès des clarifications et des recherches exigeantes sur des produits et des services en utilisant des sources d'information spécifiques à l'industrie sur la base de situations d'exercice. (C3)

**Champ d'apprentissage 21: Situations de vente particulières**

Objectifs de performance plan de formation: e1.ci5a

Objectif d'apprentissage 21.1: Vous traitez les réclamations exigeantes sur la base de situations d'exercice, en tenant compte des exigences spécifiques de l'entreprise. (C3)

Objectif d'apprentissage 21.2: Dans une situation d'exemple exigeante telle que les réparations, les retours ou les livraisons de pièces de rechange, vous appliquez les caractéristiques spécifiques de l'entreprise ainsi que les directives légales pour l'élimination des produits retournés. (C3)

**Champ d'apprentissage 22: Mondes d'expérience**

Objectifs de performance plan de formation: e2.ci1a; e2.ci2a; e2.ci4a

Objectif d'apprentissage 22.1: Vous expliquez en détail quels sont les facteurs de réussite dans le secteur du bricolage qui sont essentiels pour créer une expérience client. (C2)

Objectif d'apprentissage 22.2: À l'aide d'un exemple d'exercice, vous montrez les possibilités de rendre les produits et services du secteur du bricolage tangibles pour le client. (C3)

Objectif d'apprentissage 22.3: À l'aide d'un exemple d'exercice, vous planifiez une expérience orientée vers le client dans le domaine « loisirs et habitat » ou « jardins et plantes ». (C4)

Objectif d'apprentissage 22.4: À l'aide d'un exemple d'exercice, vous montrez les possibilités d'utilisation des médias sociaux pour fidéliser les clients dans le secteur du bricolage. (C3)

**Champ d'apprentissage 23: Promotions de vente**

Objectifs de performance plan de formation: e3.ci1a; e3.ci1b; e3.ci5a

Objectif d'apprentissage 23.1: À l'aide d'un exemple d'exercice, vous montrez quels sont les facteurs pertinents pour la conception de promotions des ventes dans le secteur du bricolage. (C2)

Objectif d'apprentissage 23.2: À l'aide d'un exemple d'exercice, vous planifiez une promotion des ventes en tenant compte du public cible. (C4)

Objectif d'apprentissage 23.3: Vous présentez une promotion des ventes à l'aide d'un exemple d'exercice, de l'idée à sa réalisation et à son analyse, et en tirez des mesures d'amélioration. (C4)

**Champ d'apprentissage 24: Événements clients**

Objectifs de performance plan de formation: e3.ci1a; e3.ci1b

Objectif d'apprentissage 24.1: Vous montrez les facteurs pertinents pour la conception d'événements au moyen d'exemples d'exercice. (C2)

Objectif d'apprentissage 24.2: À l'aide d'un exemple d'exercice, vous planifiez un événement en tenant compte du public cible et utilisez les ressources de manière ciblée. (C3)

Objectif d'apprentissage 24.3: Vous présentez un événement lié au client, de l'idée à la réalisation, en équipe, à l'aide d'un exemple d'exercice. (C4)

---

#### **4 Etablissement et approbation**

Le présent catalogue des objectifs d'apprentissage a été établi par la branche de formation et d'examen signataire et, conformément aux art. 24, par. 4, let. B et art. 25 par. 1 de l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale de gestionnaire du commerce de détail avec certificat fédéral de capacité (CFC) du 18 mai 2021, approuvé par Formation du Commerce de détail Suisse (FCS), après prise de position de la commission pour le développement professionnel et la qualité dans le commerce de détail. Il se réfère au plan de formation du 18 mai 2021 sur la formation professionnelle initiale de gestionnaire du commerce de détail avec certificat fédéral de capacité (CFC).

Branche de formation et d'examen «DO IT YOURSELF»

Schlieren, 21 octobre 2022

Représentation du groupe de direction          Représentation de la direction

sig. Annika Keller-Markoff

sig. Martin Jolidon

Annika Keller-Markoff

Martin Jolidon

Berne, 21 octobre 2022

Formation du Commerce de détail Suisse (FCS)

Le Président

Le Directeur

sig. René Graf

sig. Sven Sievi

René Graf

Sven Sievi