

Concept national de mise en œuvre du Plan de formation dans les écoles professionnelles incl. le curriculum linguistique pour les langues étrangères

Gestionnaires du commerce de détail CFC

2^e année d'apprentissage

Organe responsable : Formation du Commerce de Détail Suisse

Le concept de mise en œuvre a été discuté et approuvé par l'organe national de coordination (ONC). Il est donc valable pour toutes les écoles professionnelles en vue de la mise en œuvre de la nouvelle formation professionnelle initiale. Les éventuels remaniements du document sont initiés par l'organe responsable en fonction des besoins et relèvent de la responsabilité des partenaires de la formation professionnelle.

Version 1.2

Équipe de rédaction :

Ectaveo AG
Chapuis Anouk
Eglin Marco
Eicher Reto
Hofstetter Karin
Kurtz Thilo
Mattes Erich
Meier Anneliese
Murpf Benjamin
Rampoldi Davide
Rey Régis
Stauffacher Ursula
Stavrinos Claudia
Stefanovic Goran
Walther Margrith

Table des matières

1	Conditions cadres découlant des documents de base	1
1.1	Tableau relatif à la coopération entre les lieux de formation CFC	1
1.2	Vue d'ensemble 2 ^e année d'apprentissage	3
2	Domaine de compétences opérationnelles A « Gestion des relations avec les clients »	8
2.1	Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	8
2.2	Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage	9
2.3	Champ d'apprentissage 1 : Enregistrer les demandes des clients et y répondre	10
2.4	Champ d'apprentissage 2 : Adopter un comportement professionnel dans l'entreprise et sur internet	12
2.5	Champ d'apprentissage 3 : Calculer des prix	15
2.6	Enseignement intégré de la langue nationale régionale dans le champ d'apprentissage 4 : Communiquer dans la langue nationale de la région	17
2.7	Enseignement intégré de la langue étrangère dans le champ d'apprentissage 5 : Communiquer dans une langue étrangère	19
2.8	Examens dans le cadre de la note d'école	22
3	Domaine de compétences opérationnelles B « Gestion et présentation des produits et prestations »	23
3.1	Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	23
3.2	Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage	24
3.3	Champ d'apprentissage 1 : Expliquer le processus de stockage et d'inventaire, y compris les dispositions en matière de protection de la santé et de sécurité au travail	24
3.4	Champ d'apprentissage 2 : Tenir compte des aspects écologiques	26
3.5	Champ d'apprentissage 3 : Maîtriser les calculs pertinents sur le plan opérationnel	28
3.6	Examens dans le cadre de la note d'école	30
4	Domaine de compétences opérationnelles C « Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations »	31
4.1	Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	31
4.2	Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage	31
4.3	Champ d'apprentissage 1 : Rechercher des informations sur l'état des connaissances et les développements dans la branche	31
4.4	Champ d'apprentissage 2 : Effectuer une analyse de marché	34

4.5	Examens dans le cadre de la note d'école	36
5	Domaine de compétences opérationnelles D « Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche »	37
5.1	Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	37
5.2	Vue d'ensemble de tous les champs d'apprentissage	38
5.3	Champ d'apprentissage : Communiquer dans l'entreprise	38
5.4	Champ d'apprentissage 2 : Réfléchir à ses propres ressources et les optimiser	41
5.5	Enseignement intégré de la langue nationale régionale dans le champ d'apprentissage 3 : Communiquer dans la langue nationale de la région	44
5.6	Enseignement intégré de la langue étrangère dans le champ d'apprentissage 4 : Communiquer dans une langue étrangère	46
5.7	Examens dans le cadre de la note d'école	49
6	Aides à la planification	50
7	Annexe 1	51

1 Conditions cadres découlant des documents de base

1.1 Tableau relatif à la coopération entre les lieux de formation CFC

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

Légende

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

1.2 Vue d'ensemble 2^e année d'apprentissage

DCO A	Gestion des relations avec les clients	160 périodes
CO	Objectifs évaluateurs école DCO A	
a.2	Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions	
a2.ep2a	Ils appliquent la méthodologie de l'analyse des besoins du client. (C3)	
a2.ep2b	Dans l'analyse des besoins, ils appliquent les techniques d'interrogation et d'entretien courantes. (C3)	
a2.ep3a	Ils utilisent les techniques de communication pour une argumentation convaincante auprès du client. (C3)	
a2.ep7a	Ils communiquent oralement et par écrit et de façon convaincante dans la langue nationale locale. (C3)	
a2.ep7b	Ils communiquent oralement et par écrit dans une langue étrangère (niveau B1 CECR). (C3)	
a.3	Conclure l'entretien de vente et assurer le suivi	
a3.ep2c	Ils présentent les programmes de fidélisation courants avec la forme de communication adaptée. (C3)	
a3.ep3a	Ils calculent le montant TVA. (C3)	
a3.ep3b	Ils expliquent les divers changements de prix. (C2)	
a3.ep3c	Ils calculent les changements de prix. (C3)	
a3.ep3d	Ils calculent les prix selon le cours de change. (C3)	
a3.ep8a	Ils communiquent oralement et par écrit et de façon convaincante dans la langue nationale locale. (C3)	
a3.ep8b	Ils communiquent oralement et par écrit dans une langue étrangère (niveau B1 CECR). (C3)	

a.4 Traiter les demandes des clients du commerce de détail sur différents canaux

- a4.ep1a Ils répondent aux demandes des clients par écrit ou oralement. (C3)
- a4.ep2a Ils choisissent les outils et canaux de communication permettant le meilleur impact possible des contenus. (C3)
- a4.ep2b Dans l'utilisation des canaux usuels de communication, ils respectent les bases légales, en particulier en matière de protection des données et de droit d'auteur. (C3)
- a4.ep4a Ils utilisent les réseaux sociaux. (C3)
- a4.ep4b Ils reconnaissent l'effet de leur présentation sur les réseaux sociaux et le conçoivent en tant que professionnel. (C4)
- a4.ep5a Ils communiquent oralement et par écrit et de façon convaincante dans la langue nationale locale. (C3)
- a4.ep5b Ils communiquent oralement et par écrit dans une langue étrangère (niveau B1 CECR). (C3)

a.6 Communiquer avec les clients dans des situations exigeantes du commerce de détail

- a6.ep2a Ils expliquent les bases juridiques de la relation entre le client et la vente. (C2)
- a6.ep5a Dans un cas suspect, ils réagissent et communiquent avec conviction. (C3)

DCO B Gestion et présentation des produits et prestations 120 périodes

CO Objectifs évaluateurs école DCO B

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

- b1.ep4a Ils décrivent le cycle de vie d'un produit. (C2)
- b1.ep4b Ils expliquent les aspects essentiels de la gestion du stock. (C2)

b1.ep6a	Ils calculent les chiffres-clés usuels en relation avec les stocks. (C3)
b1.ep7a	Ils expliquent les processus liés à l'inventaire. (C2)
b1.ep12a	Ils appliquent les dispositions relatives au droit du travail. (C3)
b1.ep13a	Ils expliquent les rapports écologiques et les bases de la durabilité des processus de travail typiques d'une entreprise. (C2)
b1.ep13b	Ils décrivent les principales sources de consommation d'énergie et de matériaux dans le commerce de détail ainsi que des mesures simples permettant de réduire la consommation. (C2)
b1.ep13c	Ils appliquent les mesures courantes en matière d'écologie et de durabilité. (C3)
b1.ep14a	Ils analysent leur comportement à risque dans les processus de travail et prennent les mesures qui s'imposent. (C4)
b.3	Traiter les chiffres-clés de l'entreprise, les données relatives aux clients et les informations
b3.ep3a	Ils effectuent des calculs arithmétiques et commerciaux de base. (C3)
b3.ep4a	Ils calculent les prix de vente. (C3)
b3.ep4b	Ils interprètent les indicateurs économiques importants pour leur travail. (C3)
DCO C	Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations
	80 périodes
CO	Objectifs évaluateurs école DCO C
c.3	Identifier les dernières évolutions dans la branche et les intégrer dans le quotidien professionnel
c3.ep1a	Ils expliquent la structure du commerce de détail et les interlocuteurs. (C2)
c3.ep1b	Ils présentent les dernières évolutions économiques et les changements structurels dans le commerce de détail. (C2)
c3.ep1c	Ils effectuent une simple analyse de marché. (C3)

- c3.ep1d Ils expliquent le rôle et la position de la Suisse dans le commerce international. (C2)
-
- c3.ep1e Ils expliquent l'importance et le principe des certifications dans le commerce de détail. (C2)
-
- c3.ep2a Ils font des recherches ciblées en rapport avec les évolutions en matière de durabilité. (C3)

DCO D	Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche	160 périodes
--------------	----------------------------------------------------------------	---------------------

CO	Objectifs évaluateurs école DCO D
-----------	------------------------------------------

d.1	Assurer le flux des informations du commerce de détail sur tous les canaux
------------	-----------------------------------------------------------------------------------

- d1.ep1a Ils communiquent, oralement et par écrit, avec les interlocuteurs internes sur tous les canaux de communication courants, d façon respectueuse et adaptée aux groupes cibles dans la langue nationale locale. (C3)
-
- d1.ep1b Ils communiquent, oralement et par écrit, avec les interlocuteurs internes sur tous les canaux de communication courants, d façon respectueuse et adaptée aux groupes cibles dans une langue étrangère (niveau B1 CECR). (C3)
-
- d1.ep1c Ils utilisent les techniques et supports les aidant à améliorer le flux d'informations orales et écrites. (C3)
-
- d1.ep2a Ils analysent les situations conflictuelles et prennent les mesures pour une communication réussie. (C4)
-
- d1.ep3a Ils appliquent les mesures imposées pour les situations d'urgence les plus fréquentes. (C3)

d.2	Organiser la collaboration avec différentes équipes du commerce de détail
------------	----------------------------------------------------------------------------------

- d2.ep6a Ils analysent des points de vue contradictoires, recherchent des solutions et prennent les mesures adéquates. (C4)
-
- d2.ep8a Ils évaluent leurs actions en relation avec le feedback. (C4)

d.3	Identifier les évolutions opérationnelles du commerce de détail et assumer de nouvelles tâches
------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------

- d3.ep5a Ils expliquent les formes de sociétés et légales courantes des entreprises du commerce de détail. (C2)

d3.ep5b Ils expliquent une entreprise du commerce de détail du point de vue de son succès, son positionnement sur le marché et son développement économique. (C2)

d.4 Organiser et coordonner ses propres tâches du commerce de détail

d4.ep1a Ils planifient et coordonnent leurs tâches, les délais et ressources. (C3)

d4.ep2a Ils justifient les priorités qu'ils ont fixées dans le contexte professionnel. (C3)

d4.ep3a Ils appliquent des techniques de travail courantes pour planifier et prioriser les tâches, rendez-vous et ressources. (C3)

d4.ep4a Ils surveillent leur gestion du temps, leur planification ainsi que l'atteinte de leurs objectifs et prennent les mesures d'amélioration nécessaires. (C4)

d4.ep5a Ils expliquent les signes psychiques et physiques de fatigue/surmenage ainsi que leurs conséquences. (C2)

d4.ep5b Ils élaborent des mesures de régénération en cas de surmenage psychique et physique. (C3)

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

2.1 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

Compétence opérationnelle	Situation de travail (selon le profil d'activités)
---------------------------	----------------------------------------------------

a.2	Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions
------------	--------------------------------------------------------------------------------------

Les gestionnaires du commerce de détail approchent le client et construisent une relation de confiance. Ils s'enquêtent 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. Ce faisant, ils structurent de manière active l'entretien avec le client.

Lorsque les gestionnaires du commerce de détail ont concrétisé les besoins avec le client, ils lui présentent plusieurs propositions, qu'ils défendent avec conviction et en prenant comme argument l'utilité pour le client. Ils reconnaissent le moment pour valoriser la vente afin de transmettre au client une expérience d'achat particulière et de fidéliser le client. À ce titre, ils incluent activement le client et utilisent différents canaux et technologies.

Ils émettent des recommandations de vente au client avec persuasion et avec le support des médias adéquats. Ils essaient toujours de mettre en avant leur enthousiasme et leurs émotions à l'égard du produit ou le service et de produire le même effet auprès du client. Ils présentent une solution adaptée au niveau d'information du client et gèrent leurs déficits d'informations de façon professionnelle. Ils réagissent activement aux objections du client et démontrent l'utilité de la solution pour le client. Les gestionnaires du commerce de détail présentent les avantages de leur solution 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 en ce qui concerne l'aspect de durabilité. Ils présentent ces informations dans des histoires qui inspirent le client. Pour cela, ils appliquent avec professionnalisme le style de communication de leur entreprise et communiquent à l'avantage du client par le biais de tous les canaux disponibles.

Si nécessaire, ils informent le client sur les particularités du produit (soutien à l'utilisation, maintenance, détails techniques, FAQ, etc.).

Les gestionnaires du commerce de détail ont une attitude active et incitent le client à prendre le produit en main 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, vente croisée et vente incitative). Ils anticipent les questions du client durant toute la présentation de la solution et n'entrent pas en conflit avec lui. Ils concluent leur présentation par un résumé orienté vers le client et l'argumentent à l'avantage du client.

a.3	Conclure l'entretien de vente et assurer le suivi
------------	----------------------------------------------------------

Les gestionnaires du commerce de détail identifient le moment judicieux pour conclure la vente et procéder au paiement. En cas de 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 et avantages clients des programmes de fidélité. Si nécessaire, ils réparent les pannes simples ou proposent une solution qui sied au client. En cas de panne plus conséquente, ils s'adressent à la personne compétente.

Si nécessaire, ils informent le client sur les particularités du produit (soutien à l'utilisation, maintenance, détails techniques, FAQ, etc.).

Les gestionnaires du commerce de détail invitent activement le client à leur laisser un feedback quant au produit ou à la prestation lors de sa prochaine visite et concluent l'entretien 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 feedback de leurs supérieurs quant aux conseils qu'ils ont donnés et en déduisent d'éventuelles idées d'amélioration pour leurs futurs entretiens de vente et de conseil.

a.4 Traiter les demandes des clients du commerce de détail sur différents canaux

Les gestionnaires du commerce de détail communiquent via les nouveaux médias en fonction des objectifs visés et des besoins de l'entreprise. Selon l'entreprise, ils réceptionnent les demandes simples de clients concernant des produits, des commandes et des questions techniques par téléphone, courriel et chat dans deux langues au minimum (langue nationale et une autre langue). Ils s'adressent aux clients de manière professionnelle, prennent note de manière précise de leurs demandes et posent des questions en cas d'incertitudes. Ils utilisent leur connaissance des produits pour répondre à des questions sur les produits, les services ou l'expédition. En cas de problèmes de livraison, les gestionnaires du commerce de détail contactent le fournisseur et se demandent pourquoi la marchandise n'a pas été livrée et communiquent les options de livraison de manière proactive au client. S'ils ne peuvent pas répondre à une question, ils notent les coordonnées du client et transmettent la question et les coordonnées à la personne compétente du second-level-support ou au département de l'entreprise compétent. Dans le cas d'une commande ou lorsque cela est nécessaire, les gestionnaires du commerce de détail enregistrent la conversation.

Ils communiquent par le biais de tous les canaux, tant analogiques que digitaux. Ils utilisent les exigences formelles relatives aux formes et divers canaux de communication. Ils rédigent des courriels aux clients. Dans le contexte professionnel, ils communiquent selon les règles de l'entreprise tout en utilisant un langage professionnel. Ils communiquent aussi bien dans la langue nationale locale que dans une langue étrangère.

Sur les réseaux sociaux, les gestionnaires du commerce de détail adoptent un comportement conforme aux prescriptions de leur employeur et tiennent des propos positifs en tant que messagers de leur entreprise. Ils se présentent de manière réfléchi sur les réseaux sociaux en tant que professionnels.

a.6 Communiquer avec les clients dans des situations exigeantes du commerce de détail

Lors de tâches particulières et exigeantes, les gestionnaires du commerce de détail communiquent en s'orientant vers le client et vers la recherche d'une solution. Ils restent calmes et objectifs, analysent la situation et développent des solutions en tenant compte de tous les moyens d'informations dont ils disposent. Ils abordent les problèmes. Ils demandent l'avis de leur interlocuteur et essaient de clarifier les raisons de son comportement. Si nécessaire, ils discutent avec leurs collègues et leur supérieur. Ils cherchent une solution avec tous les interlocuteurs, offrent, si possible, leur soutien et montrent de la compréhension. Ils sont capables de trouver et de justifier une solution réaliste respectant les directives internes et restant dans le cadre de leurs compétences.

Pour ce faire, ils utilisent les divers moyens de communication en fonction de la situation. Ils interagissent avec différents groupes de clients (p. ex. autres cultures, groupes d'âge ou de religion) de manière professionnelle et dans le respect des règles de comportement usuelles. Ils parlent et comprennent la langue nationale locale et disposent d'un langage différencié (également pour ce qui concerne les termes techniques).

Ils acceptent les critiques de manière objective, cherchent des solutions et adoptent un comportement conforme aux règles de l'entreprise. Si nécessaire, ils font appel à un supérieur pour résoudre un conflit.

En cas de vol, ils agissent selon les directives de l'entreprise.

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

Champs d'apprentissage	Référence à la CO	Nombre de périodes d'enseignement
CA 1 : Enregistrer les demandes des clients et y répondre	a.2/a.4	30
CA 2 : Adopter un comportement professionnel dans l'entreprise et sur internet	a.3/a.4/a.6	50
CA 3 : Calculer des prix	a.3	20

EILN 4 : Communiquer dans la langue nationale de la région	a.2/a.3/a.4	20
EILE 5 : Communiquer dans une langue étrangère	a.2/a.3/a.4	40

2.3 Champ d'apprentissage 1 : Enregistrer les demandes des clients et y répondre

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

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

2.3.1 Activité typique

Activité typique 1 :

Jeremy aime la bonne cuisine. Son apprentissage chez « Goût + Saveurs », un grand magasin d'alimentation, constitue donc l'emploi de ses rêves. Le client de Jeremy, M. Kabashi, est un informaticien qui ne parle pratiquement pas allemand et qui a récemment commencé à travailler en Suisse pour la société internationale Infortac Solutions Inc. M. Kabashi organise un brunch pour son entrée en fonction chez son nouvel employeur. M. Kabashi est très incertain, il ne sait pas ce qu'on attend d'un brunch en Suisse en termes de quantité et d'offre, il se demande également s'il veut proposer quelque chose de spécial de son pays d'origine. Jeremy détermine ses besoins et utilise ses connaissances professionnelles (argumentation) de manière ciblée.

Activité typique 2 :

Après la commande, Jeremy reçoit un mail de M. Kabashi qui lui pose une autre question sur les intolérances alimentaires. Il s'efforce de lui répondre rapidement.

2.3.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage	
a2.ep2a	Ils appliquent la méthodologie de l'analyse des besoins du client. (C3) *
a2.ep2b	Dans l'analyse des besoins, ils appliquent les techniques d'interrogation et d'entretien courantes. (C3) *
a2.ep3a	Ils utilisent les techniques de communication pour une argumentation convaincante auprès du client. (C3)
a4.ep1a	Ils répondent aux demandes des clients par écrit ou oralement. (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 différencient les termes besoin et exigence (a2.ep2a)</i>
<i>Ils décrivent la différence entre désir d'achat et motif d'achat. (a2.ep2a)</i>
<i>Ils expliquent les motifs de vente émotionnels et rationnels. (a2.ep2a)</i>
<i>Ils formulent les dix formes de questions qui sont décisives pour un entretien de vente. (a2.ep2b)</i>

Objectifs évaluateurs Aptitudes

a2.ep2a	Ils appliquent la méthodologie de l'analyse des besoins du client. (C3) *
	<i>Ils déterminent le désir d'achat et le motif d'achat en fonction de la situation.</i>

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

a4.ep1a	Ils répondent aux demandes des clients par écrit ou oralement. (C3) *
	<i>Ils appliquent correctement les exigences formelles d'une demande de client écrite.</i>
	<i>Ils appliquent correctement les exigences linguistiques d'une demande de client écrite.</i>
	<i>Ils appliquent correctement les exigences d'une demande de client orale dans une langue étrangère.</i>
a2.ep2b	Dans l'analyse des besoins, ils appliquent les techniques d'interrogation et d'entretien courantes. (C3) *
a2.ep3a	Ils utilisent les techniques de communication pour une argumentation convaincante auprès du client. (C3)
	<i>Lors des entretiens de vente, ils appliquent de manière professionnelle les groupes d'arguments appropriés.</i>

2.3.3 Médias d'apprentissage

L'organe responsable met à la disposition des enseignants et enseignantes des médias d'apprentissage orientés vers les 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 »
- « a4 : Traiter les demandes des clients du commerce de détail sur différents canaux »

Module de connaissances

- « Enregistrer les demandes des clients et y répondre »

2.4 Champ d'apprentissage 2 : Adopter un comportement professionnel dans l'entreprise et sur internet

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

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

2.4.1 Activité typique

Activité typique 1 :

L'apprentie Irina a eu un entretien de vente réussi avec sa cliente Madame Weiss. Irina accompagne la cliente jusqu'à la caisse et lui demande si elle aimerait prendre une carte client. Madame Weiss se renseigne sur les avantages et les conditions. Irina lui explique qu'elle devrait fournir son adresse et son numéro de téléphone afin d'obtenir la carte et de profiter d'actions spéciales ; elle bénéficierait en outre d'un rabais de 10 % sur son prochain achat. Madame Weiss hésite, elle croule déjà sous les appels et de courriers publicitaires, et elle ne veut pas d'une autre carte dans son portemonnaie, elle en a déjà tellement. Le plus souvent, elle fait des achats spontanés et elle n'a jamais la bonne carte avec elle. Irina essaye de la convaincre avec de bons arguments.

Activité typique 2 :

L'apprenti Emrat travaille dans le magasin de mode « FashionNow ». La gamme comprend maintenant aussi des costumes de la marque Corleone. Sa formatrice lui demande de promouvoir de manière appropriée la nouvelle offre sur Instagram (post ou story) et avec un tweet sur Twitter. Afin d'augmenter la portée, l'apprenti aime et commente la publication depuis son compte Instagram personnel. Il partage aussi la publication avec ses followers et amis. Sur Twitter aussi, il relaie le tweet depuis son compte privé. Un soir, en mangeant avec son amie Lisa, il lui montre fièrement les réactions de ses amis. Lisa se demande s'il n'est pas punissable pour avoir diffusé des informations de son entreprise. Ils réfléchissent maintenant ensemble aux conditions à remplir pour qu'il puisse continuer à publier des post comme ça.

Activité typique 3 :

Madame Weiss a finalement décidé de prendre une carte client chez Irina. Ses données (e-mail, numéro de téléphone portable et adresse) sont maintenant dans le système de Fashion-Now. Madame Weiss a récemment déposé un pantalon pour le faire raccourcir. Malheureusement, la commande prend du retard, car le service de couture est débordé en raison d'une absence pour cause de maladie. Irina sait que Madame Weiss a urgemment besoin du pantalon et qu'elle passera le récupérer le lendemain. Afin que Madame Weiss ne se déplace pas pour rien et pour trouver une solution, Irina appelle la cliente, mais cette dernière ne répond pas. Irina doit donc trouver un autre moyen de communication approprié.

Activité typique 4 :

La jeune apprentie Jana observe comment une cliente place des aliments dans son sac privé. Cependant, comme la cliente n'a pas de panier du magasin avec elle, il se pourrait aussi qu'elle ait remarqué pendant ses achats qu'elle achète plus de produits qu'elle ne peut en porter. Elle n'a donc pas l'intention de voler les produits, mais seulement de les transporter dans son sac privé jusqu'à la caisse. Jana essaie de maîtriser la situation sans contrarier la cliente.

2.4.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage	
a3.ep2c	Ils présentent les programmes de fidélisation courants avec la forme de communication adaptée. (C3)
a4.ep2a	Ils choisissent les outils et canaux de communication permettant le meilleur impact possible des contenus. (C3)
a4.ep2b	Dans l'utilisation des canaux usuels de communication, ils respectent les bases légales, en particulier en matière de protection des données et de droit d'auteur. (C3)
a4.ep4a	Ils utilisent les réseaux sociaux. (C3)
a4.ep4b	Ils reconnaissent l'effet de leur présentation sur les réseaux sociaux et le conçoivent en tant que professionnel. (C4)
a6.ep2a	Ils expliquent les bases juridiques de la relation entre le client et la vente. (C2)
a6.ep5a	Dans un cas suspect, ils réagissent et communiquent avec conviction. (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

a6.ep2a	Ils expliquent les bases juridiques de la relation entre le client et la vente. (C2)
	<i>Ils déterminent des canaux adaptés au groupe cible et au contenu du message.</i>
	<i>Ils décrivent les principales dispositions en matière de protection des données et de droits d'auteur. (a4.ep2b)</i>
	<i>Ils décrivent les différents canaux des médias sociaux. (a4.ep4a)</i>

Objectifs évaluateurs Aptitudes

a4.ep2a	Ils choisissent les outils et canaux de communication permettant le meilleur impact possible des contenus. (C3)
a4.ep2b	Dans l'utilisation des canaux usuels de communication, ils respectent les bases légales, en particulier en matière de protection des données et de droit d'auteur. (C3)
a4.ep4a	Ils utilisent les réseaux sociaux. (C3)
a4.ep4b	Ils reconnaissent l'effet de leur présentation sur les réseaux sociaux et le conçoivent en tant que professionnel. (C4)
a6.ep5a	Dans un cas suspect, ils réagissent et communiquent avec conviction. (C3)

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

a3.ep2c	Ils présentent les programmes de fidélisation courants avec la forme de communication adaptée. (C3) *
	<i>Ils utilisent correctement le vocabulaire des programmes de fidélisation de clients courants dans une langue étrangère.</i>
	<i>Dans les médias sociaux, ils utilisent un vocabulaire adapté au destinataire et à la situation. (a4.ep4a)</i>
	<i>Ils utilisent un niveau de langue correct sur leurs réseaux sociaux personnels. (a4.ep4b)</i>

2.4.3 Médias d'apprentissage

L'organe responsable met à la disposition des enseignants et enseignantes des médias d'apprentissage orientés vers les 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 »
- « a4 : Traiter les demandes des clients du commerce de détail sur différents canaux »
- « a6 : Communiquer avec les clients dans des situations exigeantes du commerce de détail »

Module de connaissances

- « Adopter un comportement professionnel dans l'entreprise et sur internet »

2.5 Champ d'apprentissage 3 : Calculer des prix

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

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

2.5.1 Activité typique

Activité typique 1 :

M. Hoffmann, un Allemand, se rend pour la première fois Suisse et visite le grand magasin « Tout-le-monde ». L'apprenti Janik s'occupe de lui. Il a pu déjà mettre plusieurs choses de côté pour M. Hoffmann. Comme il y a des soldes en ce moment dans le magasin, certains articles choisis par M. Hoffman affichent une réduction. M. Hoffmann aimerait connaître le montant de ses achats, remise comprise. Étant donné que M. Hoffmann veut importer correctement les marchandises en Allemagne, il aimerait savoir combien de TVA suisse il peut récupérer et comment il doit procéder. Janik l'aide à calculer les montants. M. Hoffmann aimerait aussi savoir combien les marchandises coûtent en euros et si cela fait une différence pour lui de payer par carte de crédit ou en espèces avec des euros.

Activité typique 2 :

Thierry travaille dans le magasin de pièces détachées pour voitures « Turbo go ». Madame Fricker aimerait des informations sur des jantes spéciales pour sa voiture de sport, elle est particulièrement intéressée par le prix que lui propose « Turbo go ». Comme les jantes ne sont pas en stock, Thierry consulte le catalogue. Les prix y sont indiqués sans frais de livraison ni TVA. Afin de pouvoir faire une offre à sa cliente, Thierry doit calculer le prix avec le taux de majoration de son entreprise et avec TVA.

2.5.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

a3.ep3a	Ils calculent le montant TVA. (C3)
a3.ep3b	Ils expliquent les divers changements de prix. (C2) *
a3.ep3c	Ils calculent les changements de prix. (C3)
a3.ep3d	Ils calculent les prix selon le cours de change. (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 citent le taux normal de TVA ainsi que le taux réduit. (a3.ep3a)</i>
	<i>Ils expliquent dans les grandes lignes le fonctionnement de la TVA. (a3.ep3a)</i>
	<i>Ils expliquent à un client étranger comment il peut demander le remboursement de la TVA suisse. (a3.ep3a)</i>
a3.ep3b	Ils expliquent les divers changements de prix. (C2) *
	<i>Ils expliquent la structure d'un schéma de calcul simple.</i>
	<i>Ils expliquent pourquoi on applique un taux de change différent pour les paiements sans espèces. (a3.ep3d)</i>

Objectifs évaluateurs Aptitudes

a3.ep3a	Ils calculent le montant TVA. (C3)
a3.ep3c	Ils calculent les changements de prix. (C3)
	<i>Ils appliquent un schéma de calcul simple.</i>
a3.ep3d	Ils calculent les changements de prix. (C3)
	<i>Ils calculent les montants dans la monnaie locale et dans la monnaie étrangère et inversement.</i>

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

	<i>Ils appliquent correctement le vocabulaire en langue étrangère pour le calcul de la TVA. (a3.ep3a)</i>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------

Ils appliquent correctement le vocabulaire en langue étrangère pour les changements des prix (a3.ep3c)

Ils expliquent différents changements de prix à l'oral et à l'écrit dans une langue étrangère. (a3.ep3b)

Ils appliquent correctement le vocabulaire en langue étrangère pour le calcul du taux de change. (a3.ep3d)

2.5.3 Médias d'apprentissage

L'organe responsable met à la disposition des enseignants et enseignantes des médias d'apprentissage orientés vers les 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

« Calculer des prix »

2.6 Enseignement intégré de la langue nationale régionale dans le champ d'apprentissage 4 : Communiquer dans la langue nationale de la région

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

2.6.1 Activité typique

Tom travaille dans une succursale d'une grande chaîne de meubles. Madame Cavegn achète un nouveau salon et une nouvelle chambre à coucher pour plusieurs milliers de francs. Certains meubles ne seront pas livrés avant trois ou quatre semaines par deux fournisseurs étrangers. Après quatre semaines, les meubles ne sont toujours pas là et Tom prend contact avec les fournisseurs par écrit. Ensuite, il appelle Madame Cavegn et lui présente poliment ses excuses. Cette dernière n'est pas du tout contente et demande une ristourne à Tom.

2.6.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

a2.ep7a	Ils communiquent oralement et par écrit et de façon convaincante dans la langue nationale locale. (C3)
a3.ep8a	Ils communiquent oralement et par écrit et de façon convaincante dans la langue nationale locale. (C3)
a4.ep5a	Ils communiquent oralement et par écrit et de façon convaincante dans la langue nationale locale. (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 rédigent des textes en respectant la ponctuation. (a2.ep7a)

Ils rédigent des textes avec la bonne orthographe (a2.ep7a)

Objectifs évaluateurs Aptitudes

-

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

a2.ep7a Ils communiquent oralement et par écrit et de façon convaincante dans la langue nationale locale. (C3)

Ils utilisent correctement le vocabulaire et la structure de la langue, tant à l'oral qu'à l'écrit, pour analyser les besoins du client en fonction des contenus.

Ils appliquent correctement les exigences formelles de la présentation orale.

Ils appliquent correctement les exigences formelles d'une argumentation à l'oral et à l'écrit.

Ils appliquent correctement les exigences formelles d'une description orale.

Ils mènent correctement des entretiens en fonction des contenus.

Ils mènent une correspondance correcte sur tous les canaux avec les clients et les fournisseurs en fonction des directives.

Ils communiquent les bonnes informations clients sur tous les canaux en fonction des directives.

Ils prennent position à l'écrit et à l'oral sur une situation professionnelle.

Ils récupèrent des contenus pertinents de plusieurs sources pour leur apprentissage.

a3.ep8a Ils communiquent oralement et par écrit et de façon convaincante dans la langue nationale locale. (C3)

Ils utilisent correctement le vocabulaire et la structure de la langue, tant à l'oral qu'à l'écrit, pour conclure la vente et effectuer le suivi en fonction des contenus.

a4.ep5a Ils communiquent oralement et par écrit et de façon convaincante dans la langue nationale locale. (C3)

Ils utilisent correctement le vocabulaire et la structure de la langue, tant à l'oral qu'à l'écrit, pour communiquer avec les clients sur différents canaux de vente en fonction des contenus.

2.6.3 Médias d'apprentissage

L'organe responsable met à la disposition des enseignants et enseignantes des médias d'apprentissage orientés vers les 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 »
- « a4 : Traiter les demandes des clients du commerce de détail sur différents canaux »

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

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

2.7.1 Activité typique

Le client de Jeremy, M. Kabashi, ne parle pratiquement pas allemand et a récemment commencé à travailler en Suisse pour la société internationale Infortac Solutions Inc. M. Kabashi

essaye d'expliquer à Jeremy qu'il organise un brunch pour son entrée en fonction chez son nouvel employeur. Jeremy remarque que le client a de la peine à s'exprimer en allemand et s'enquiert en anglais de ses besoins.

2.7.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage	
a2.ep7b	Ils communiquent oralement et par écrit dans une langue étrangère (niveau B1 CECR). (C3) *
a3.ep8b	Ils communiquent oralement et par écrit dans une langue étrangère (niveau B1 CECR). (C3) *
a4.ep5b	Ils communiquent oralement et 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 utilisent correctement, à l'oral et à l'écrit, le vocabulaire en langue étrangère sur les chiffres. (a3.ep8b)

Ils effectuent correctement des opérations de calcul simples à l'oral en langue étrangère. (a3.ep8b)

Objectifs évaluateurs Aptitudes

-

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

a2.ep7b Ils communiquent oralement et par écrit dans une langue étrangère (niveau B1 CECR). (C3) *

Ils utilisent leur vocabulaire en langue étrangère pour faire une description.

Ils mènent des entretiens en langue étrangère.

Ils utilisent correctement le vocabulaire et la structure de la langue étrangère, tant à l'oral qu'à l'écrit, pour analyser les besoins du client en fonction des contenus.

	<i>Ils effectuent des présentations en langue étrangère.</i>
	<i>Ils établissent de brèves informations client en langue étrangère.</i>
a3.ep8b	Ils communiquent oralement et par écrit dans une langue étrangère (niveau B1 CECR). (C3) *
	<i>Ils utilisent correctement le vocabulaire et la structure de la langue étrangère, tant à l'oral qu'à l'écrit, pour conclure la vente et effectuer le suivi en fonction des contenus.</i>
a4.ep5b	Ils communiquent oralement et par écrit dans une langue étrangère (niveau B1 CECR). (C3) *
	<i>Ils utilisent correctement le vocabulaire et la structure de la langue étrangère, tant à l'oral qu'à l'écrit, pour communiquer avec les clients sur différents canaux de vente en fonction des contenus.</i>

2.7.3 Médias d'apprentissage

L'organe responsable met à la disposition des enseignants et enseignantes des médias d'apprentissage orientés vers les 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 »
- « a4 : Traiter les demandes des clients du commerce de détail sur différents canaux »

2.8 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 fixés dans les dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification. Les méthodes sont brièvement présentées dans un glossaire (voir annexe 1).

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, 40 min)

- _ Critical Incidents (10 min)
- _ Mini Cases (10 min)
- _ Simulations pratiques (20 min, langue nationale / langue étrangère)

Interconnexion

Structure interdisciplinaire
(oral, 15 min)

- _ Jeu de rôle (langue nationale régionale)

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

3.1 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

Compétence	Situation de travail (selon le profil d'activités)
opérationnelle	

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

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 grande volonté 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 du niveau supérieur. Ils prennent leurs décisions judicieusement selon le contexte de travail, fixent correctement les priorités en tenant compte des possibles conséquences dans le processus de travail global. Ce faisant, ils tiennent compte des aspects de sécurité au travail, de protection de la santé, de durabilité et d'écologie.

Les gestionnaires du commerce de détail identifient leurs tâches dans le processus de gestion de marchandises et les exécutent avec professionnalisme. Ils identifient l'utilité et les coûts des transferts de marchandises et agissent en conséquence. Ils analysent et identifient les futurs besoins des clients et en tiennent compte lors de l'approvisionnement. Pour ce faire, ils utilisent les canaux à disposition (outils informatiques, supérieurs, etc.). Ils tiennent compte de l'élimination appropriée et écologique des déchets et respectent les concepts d'élimination des déchets internes à l'entreprise.

Ils accompagnent le processus de commande de marchandises et exécutent le réassortiment. Ils utilisent les ressources de façon responsable et durable. Ils analysent régulièrement leur point de vente par rapport à un traitement respectueux des ressources. Ils travaillent de façon propre et ordonnée et respectent les directives en matière de sécurité au travail et de protection de la santé ainsi que les autres prescriptions y relatives.

Ils réceptionnent la marchandise livrée et contrôlent le bon de livraison ainsi que, le cas échéant, la facture puis la marchandise. En cas d'articles défectueux, ils appliquent la procédure adéquate. Pour ce faire, ils utilisent les systèmes et moyens dont leur entreprise dispose.

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.

Ils traitent les processus et préparent les commandes. Ils contrôlent les articles et sont responsables de l'envoi / la fourniture. Dans le cas d'un contact client au point de vente en parallèle, ils fixent correctement les priorités.

Durant tout le processus de la gestion de marchandises, ils tiennent compte des règles en matière de sécurité au travail et de protection de la santé.

b.3 Traiter les chiffres-clés de l'entreprise, les données relatives aux clients et les informations

Les gestionnaires du commerce de détail saisissent toutes les données relatives au client à l'aide d'un support technologique adéquat. Ils interprètent les chiffres-clés relatifs à la gestion et à la planification du stock. Ils calculent des prix de vente. À ce titre, ils procèdent à divers calculs dans leur quotidien professionnel (opérations mathématiques de base, règle de trois, calcul de la moyenne, la répartition, la conversion monétaire, calcul du pourcentage). Ils sont capables d'estimer grossièrement les principaux indicateurs.

Dans leur quotidien professionnel, ils utilisent les données clients disponibles au sein de leur entreprise en respectant les prescriptions légales et les directives liées à la protection des données ainsi qu'au secret professionnel. Ils sont aptes à estimer quels événements d'entreprise doivent être traités en interne.

Les gestionnaires du commerce de détail traitent les données des clients saisies judicieusement et régulièrement. Ils recherchent des informations fiables. Pour ce faire, ils utilisent différentes sources puis ils trient, selon la problématique, les informations importantes pour leur fonction. Lors de commandes clients, ils saisissent toutes les informations nécessaires, de tel sorte qu'elles puissent être tracées. Ils demandent de l'aide à leur supérieur lorsque les informations sont plus complexes.

Selon la situation dans l'entreprise, les gestionnaires du commerce de détail analysent les mouvements des différents produits et services et, sur la base des évaluations et des directives, renouvellent des commandes. Si un article ne se vend pas aussi bien que souhaité, ils réfléchissent avec les services concernés à la manière de réduire les stocks de cet article (p. ex. réduction du prix, mesures publicitaires, etc.).

Les gestionnaires du commerce de détail maîtrisent les logiciels et le matériel informatique utilisés dans leur profession ainsi que les réseaux sociaux, qu'ils utilisent de manière appropriée. Ils utilisent les technologies conformément aux directives internes de protection des données qui les concernent et aux prescriptions relatives à la sécurité lorsqu'ils travaillent avec des médias électroniques. Ils veillent à protéger les appareils et les logiciels. Ils laissent l'infrastructure qu'ils ont utilisée dans un état irréprochable pour le prochain utilisateur. Ils se tiennent à jour au sujet des nouvelles technologies.

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 : Expliquer le processus de stockage et d'inventaire, y compris les dispositions en matière de protection de la santé et de sécurité au travail	b.1	40
CA 2 : Tenir compte des aspects écologiques	b.1	16
CA 3 : Maîtriser les calculs pertinents sur le plan opérationnel	b.3	64

3.3 Champ d'apprentissage 1 : Expliquer le processus de stockage et d'inventaire, y compris les dispositions en matière de protection de la santé et de sécurité au travail

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

3.3.1 Activité typique

Activité typique 1 :

Gemma travaille dans une animalerie qui s'apprête à lancer une nouvelle gamme de snacks végans pour chats. Elle est chargée d'établir le cycle de vie probable de ce nouveau produit et de redéfinir les phases du cycle du marketing mix.

Activité typique 2 :

Leo travaille dans le magasin pour artisans de l'entreprise Expertise & construction SA, et y dresse l'inventaire de son entreprise formatrice. L'inventaire annuel, qui est régi par l'art. 958

du Code des obligations, révèle les écarts d'inventaire, des invendus et des stocks excessifs. Ces chiffres clés, qui constituent une partie importante de l'organisation des stocks, sont utilisés pour calculer les chiffres de rotation des stocks, la période de stockage et la valeur des différents articles dans l'entrepôt.

Activité typique 3 :

Kelly a décidé d'emménager dans son premier appartement. Son salaire ne suffit pas pour payer le loyer. Pour joindre les deux bouts, elle veut travailler dans un restaurant le soir et le dimanche. Afin de savoir si c'est légal, elle contacte le responsable RH de son l'entreprise.

Activité typique 4 :

Fanny travaille dans une succursale de la Landi, où un accident vient de se produire. Sa collègue s'est coincé le pied dans le quai de chargement. Ce jour-là, elle portait malheureusement des sandales, ce qui est totalement contraire aux prescriptions de son entreprise en matière de sécurité. Afin d'éviter que de tels incidents ne se reproduisent à l'avenir, Fanny doit présenter les règles de sécurité au travail lors de la prochaine réunion du personnel et créer par la même occasion une brochure d'entreprise à ce sujet.

3.3.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage	
b1.ep4a	Ils décrivent le cycle de vie d'un produit. (C2)
b1.ep4b	Ils expliquent les aspects essentiels de la gestion du stock. (C2)
b1.ep6a	Ils calculent les chiffres-clés usuels en relation avec les stocks. (C3)
b1.ep7a	Ils expliquent les processus liés à l'inventaire. (C2)
b1.ep12a	Ils appliquent les dispositions relatives au droit du travail. (C3)
b1.ep14a	Ils analysent leur comportement à risque dans les processus de travail et prennent les mesures qui s'imposent. (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

b1.ep4a	Ils décrivent le cycle de vie d'un produit. (C2)
b1.ep4b	Ils expliquent les aspects essentiels de la gestion du stock. (C2)
b1.ep7a	Ils expliquent les processus liés à l'inventaire. (C2)

Objectifs évaluateurs Aptitudes

b1.ep6a	Ils calculent les chiffres-clés usuels en relation avec les stocks. (C3) <i>Ils appliquent les chiffres-clés prescrits en relation avec la gestion des stocks.</i>
b1.ep12a	Ils appliquent les dispositions relatives au droit du travail. (C3) <i>Ils décrivent les droits et obligations des employés et des employeurs.</i>
b1.ep14a	Ils analysent leur comportement à risque dans les processus de travail et prennent les mesures qui s'imposent. (C4) <i>Ils appliquent les règles en matière de protection de la santé sur la base de directives.</i>

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

3.3.3 Médias d'apprentissage

L'organe responsable met à la disposition des enseignants et enseignantes des médias d'apprentissage orientés vers les 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 le processus de stockage et d'inventaire, y compris les dispositions en matière de protection de la santé et de sécurité au travail »

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

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

3.4.1 Activité typique

Activité typique 1 :

La responsable du magasin d'alimentation où travaille Ibrahim a été contactée par une association désireuse de reprendre les aliments dont les dates de péremption approchent. Au cours des deux prochaines semaines, Ibrahim va réunir les données des marchandises périmées tout en décrivant la durabilité de ce processus de travail. Ensuite, il devra présenter les résultats obtenus et les conclusions qui contribuent à l'amélioration du processus.

Activité typique 2 :

Raphaël, qui souffre de rhumatismes, travaille à la caisse n°3, où il est toujours exposé à de forts courants d'air. Il va identifier les sources et proposer des améliorations qui permettront de réduire la consommation d'énergie d'une part et d'améliorer les conditions de travail d'autre part. Il consignera également ces informations dans son travail autonome sur le thème du circuit économique.

3.4.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage	
b1.ep13a	Ils expliquent les rapports écologiques et les bases de la durabilité des processus de travail typiques d'une entreprise. (C2)
b1.ep13b	Ils décrivent les principales sources de consommation d'énergie et de matériaux dans le commerce de détail ainsi que des mesures simples permettant de réduire la consommation. (C2)
b1.ep13c	Ils appliquent les mesures courantes en matière d'écologie et de durabilité. (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.ep13a	Ils expliquent les rapports écologiques et les bases de la durabilité des processus de travail typiques d'une entreprise. (C2)
b1.ep13b	Ils décrivent les principales sources de consommation d'énergie et de matériaux dans le commerce de détail ainsi que des mesures simples permettant de réduire la consommation. (C2)

Objectifs évaluateurs Aptitudes

b1.ep13c	Ils appliquent les mesures courantes en matière d'écologie et de durabilité. (C3)
----------	-----------------------------------------------------------------------------------

Ils expliquent des mesures courantes en matière d'écologie et de durabilité.

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

Ils utilisent le vocabulaire approprié pour présenter à leurs clients des aspects écologiques ainsi que la durabilité des produits vendus. (b1.ep13a)

3.4.3 Médias d'apprentissage

L'organe responsable met à la disposition des enseignants et enseignantes des médias d'apprentissage orientés vers les 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

« Tenir compte des aspects écologiques »

3.5 Champ d'apprentissage 3 : Maîtriser les calculs pertinents sur le plan opérationnel

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

3.5.1 Activité typique

L'entreprise d'articles ménagers d'Émilie participera à la prochaine édition de la foire « Comptoir Broyard ». À cette occasion, les visiteurs bénéficieront d'une remise spéciale sur le modèle de sèche-linge X-Line. Émilie doit maintenant discuter des conditions de prix avec le fournisseur. Elle discute ensuite avec les différents départements de son entreprise pour calculer le prix de vente de ce modèle.

3.5.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage	
b3.ep3a	Ils effectuent des calculs arithmétiques et commerciaux de base. (C3)
b3.ep4a	Ils calculent les prix de vente. (C3)
b3.ep4b	Ils interprètent les indicateurs économiques importants pour leur 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

	<i>Ils citent les formules de calculs typiques pour l'activité de leur entreprise. (b3.ep3a)</i>
	<i>Ils expliquent les mécanismes de tarification et leurs effets sur le marché. (b3.ep4a)</i>

Objectifs évaluateurs Aptitudes

b3.ep3a	Ils effectuent des calculs arithmétiques et commerciaux de base. (C3)
b3.ep4a	Ils calculent les prix de vente. (C3)
	<i>Ils appliquent les méthodes de calcul des prix dans le commerce de détail.</i>
b3.ep4b	Ils interprètent les indicateurs économiques importants pour leur travail. (C3)
	<i>Ils utilisent et interprètent les indicateurs économiques de l'entreprise pour leur travail.</i>

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 vers les compétences opérationnelles. Les unités ci-après sont disponibles dans ce champ d'apprentissage :

Élément opérationnel

« b3 : Traiter les chiffres-clés de l'entreprise, les données relatives aux clients et les informations »

Module de connaissances

« Maîtriser les calculs pertinents sur le plan opérationnel »

3.6 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 fixés dans les dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification. Les méthodes sont brièvement présentées dans un glossaire (voir annexe 1).

Les bases

Connaissances / compréhension

(écrit, 30 min)

_ Connaissances professionnelles

Applications sur des exemples liés à la pratique

(écrit, 45 min)

_ Simulations pratiques

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

4.1 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

Compétence opérationnelle	Situation de travail (selon le profil d'activités)
---------------------------	----------------------------------------------------

c.3	Identifier les dernières évolutions dans la branche et les intégrer dans le quotidien professionnel
------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Les gestionnaires du commerce de détail se tiennent au courant des dernières nouveautés en matière de développement de produits et de services. Ils puisent l'inspiration pour de nouveaux produits et services de manière conventionnelle et non conventionnelle (p. ex. loisirs, sorties). Ils recherchent des tendances et des nouveautés chez les concurrents de leur branche en Suisse et à l'étranger et suivent l'interaction des acteurs du marché. Ils se tiennent au courant des évolutions concernant la durabilité dans toutes les branches ainsi que des labels écologiques de leur branche.

Ils saisissent toute occasion de visiter une foire. Lors des formations fournisseurs, ils consignent les informations importantes par écrit. Selon les possibilités, ils testent les produits. Ils utilisent de manière active toutes les informations qu'ils ont acquises dans leurs activités quotidiennes et lorsqu'ils conseillent les clients.

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 : Rechercher des informations sur l'état des connaissances et les développements dans la branche	c.3	50
CA 2 : Effectuer une analyse de marché	c.3	30

4.3 Champ d'apprentissage 1 : Rechercher des informations sur l'état des connaissances et les développements dans la branche

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

4.3.1 Activité typique

Activité typique 1 :

Marco suit son apprentissage de gestionnaire du commerce de détail depuis plus d'un an dans un magasin de télévision. Pendant sa formation, il entend souvent la même phrase : « Le client est roi ! » Cependant, comme Marco l'a découvert, d'autres groupes d'intérêts (p. ex. les fournisseurs, les employés, etc.) ont aussi des attentes vis-à-vis de l'entreprise formatrice de Marco. Et cette dernière a elle aussi des attentes vis-à-vis de ces groupes d'intérêts. Les attentes changent constamment, ce qui a aussi un impact sur le commerce de détail. Marco a été chargé de présenter sous forme de tableaux les évolutions et les changements structurels du commerce de détail et de se projeter dans l'avenir.

Activité typique 2 :

Julia est en deuxième année d'apprentissage et travaille dans un magasin bio. La semaine passée, trois clients sont venus la trouver pour lui demander des informations sur un label de qualité qu'elle ne connaissait pas. Jusque-là, elle a toujours adressé les clients à une collègue plus expérimentée, mais elle aimerait maintenant bien savoir ce qui se cache derrière ce label de qualité. Pendant la pause de midi, elle demande à sa collègue de lui expliquer les certifications. Elle s'était déjà renseignée sur le label Fairtrade sur internet. Sa collègue se réjouit de l'intérêt de Julia et lui explique tout de suite les principales choses à savoir. Elle raconte aussi à Julia qu'il y aura bientôt une formation chez le fournisseur. Julia pourra sûrement y obtenir encore plus d'informations sur les certifications.

4.3.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage	
c3.ep1a	Ils expliquent la structure du commerce de détail et les interlocuteurs. (C2)
c3.ep1b	Ils présentent les dernières évolutions économiques et les changements structurels dans le commerce de détail. (C2)
c3.ep1e	Ils expliquent l'importance et le principe des certifications dans le commerce de détail. (C2)
c3.ep2a	Ils font des recherches ciblées en rapport avec les évolutions en matière de durabilité. (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

c3.ep1a	Ils expliquent la structure du commerce de détail et les interlocuteurs. (C2)
	<i>Ils énumèrent les caractéristiques structurelles du commerce de détail.</i>
	<i>Ils décrivent les relations entre les groupes d'intérêts.</i>
	<i>Ils placent les acteurs de la chaîne commerciale dans le bon ordre.</i>
	<i>Ils différencient le canal de vente direct du canal de vente indirect.</i>
	<i>Ils distinguent le commerce fonctionnel du commerce institutionnel et désignent également les formes hybrides.</i>
c3.ep1b	Ils présentent les dernières évolutions économiques et les changements structurels dans le commerce de détail. (C2)
	<i>Ils expliquent le terme de changement structurel avec leurs propres mots.</i>
	<i>Ils énumèrent les raisons pour lesquels le savoir est central en tant que facteur de production en Suisse.</i>
c3.ep1e	Ils expliquent l'importance et le principe des certifications dans le commerce de détail. (C2)
	<i>Ils citent les développements en matière de durabilité dans le commerce de détail. (c3.ep2a)</i>
	<i>Ils assimilent des mots clés du domaine de la durabilité. (c3.ep2a)</i>

Objectifs évaluateurs Aptitudes

c3.ep2a	Ils font des recherches ciblées en rapport avec les évolutions en matière de durabilité. (C3)
	<i>Ils utilisent des sources internes et externes de manière ciblée lors de leurs recherches.</i>

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 vers les compétences opérationnelles. Les unités ci-après sont disponibles dans ce champ d'apprentissage :

Élément opérationnel

« c3 : Identifier les dernières évolutions dans la branche et les intégrer dans le quotidien professionnel »

Module de connaissances

« Rechercher des informations sur l'état des connaissances et les développements dans la branche »

4.4 Champ d'apprentissage 2 : Effectuer une analyse de marché

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

4.4.1 Activité typique

La Suisse est dépendante de l'étranger en raison de ses faibles ressources de matières premières. À l'inverse, les autres pays apprécient la Suisse en tant que pays exportateur. Simon, qui effectue son apprentissage dans une épicerie, est toujours surpris de constater que les produits typiquement suisses se vendent non seulement très bien dans notre pays, mais qu'ils sont aussi très populaires à l'étranger. Son entreprise le charge d'analyser la chaîne de valeur mondiale et de déterminer quels pays étrangers sont d'une importance capitale pour la Suisse en tant que pays exportateur.

4.4.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage	
c3.ep1c	Ils effectuent une simple analyse de marché. (C3)
c3.ep1d	Ils expliquent le rôle et la position de la Suisse dans le commerce international. (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

	<i>Ils distinguent les termes étude de marché, analyse du marché et prévision de marché. (c3.ep1c)</i>
	<i>Ils décrivent les principales méthodes d'étude de marché. (c3.ep1c)</i>
c3.ep1d	Ils expliquent le rôle et la position de la Suisse dans le commerce international. (C2)
	<i>Ils expliquent les termes import, export et transit à l'aide d'exemples.</i>

Ils présentent la chaîne de valeur mondiale à l'aide d'un exemple.

Ils décrivent les effets de la mondialisation.

Ils expliquent l'importance du commerce international.

Ils décrivent les tâches des principales organisations internationales.

Ils présentent les principaux contrats commerciaux de la Suisse.

Objectifs évaluateurs Aptitudes

c3.ep1c	Ils effectuent une simple analyse de marché. (C3)
---------	---------------------------------------------------

Ils appliquent les méthodes d'analyse du marché.

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 vers les compétences opérationnelles. Les unités ci-après sont disponibles dans ce champ d'apprentissage :

Élément opérationnel

« c3 : Identifier les dernières évolutions dans la branche et les intégrer dans le quotidien professionnel »

Module de connaissances

« Effectuer une analyse de marché »

4.5 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 fixés dans les dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification. Les méthodes sont brièvement présentées dans un glossaire (voir annexe 1).

Les bases

Connaissances / compréhension

(écrit, 30 min)

_ Connaissances professionnelles

Applications sur des exemples liés à la pratique

(écrit et / ou oral, 45 min)

_ Simulations pratiques

Interconnexion

Structure interdisciplinaire

(écrit, 75 min ou pendant la 2^e année d'apprentissage)

_ Tâche pratique (par exemple une tâche de recherche ou une analyse du marché)

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

5.1 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

Compétence opérationnelle	Situation de travail (selon le profil d'activités)
d.1	Assurer le flux des informations du commerce de détail sur tous les canaux
<p>Les gestionnaires du commerce de détail utilisent la communication via les nouveaux médias de façon valorisante et en fonction de l'objectif et des groupes d'intérêts. Ils communiquent dans leur équipe par tous les canaux, tant analogiques que digitaux, de façon sûre et aimable. Ils utilisent avec assurance les exigences formelles relatives aux formes et divers canaux de communication. Ils rédigent correctement des courriels à leurs collègues. Dans le contexte professionnel, ils communiquent selon les règles de l'entreprise tout en utilisant un langage professionnel.</p> <p>Les gestionnaires du commerce de détail communiquent oralement, poliment, de façon valorisante, ouverte, directe et honnête avec leurs collègues. Cette communication est soutenue par leur comportement non verbal. Ils respectent les règles de communication internes. Dans le cas d'une situation exigeante, ils communiquent de façon calme et objective tout en utilisant avec respect les techniques d'entretien adéquates.</p> <p>Ils partagent leur savoir avec leurs collègues et se comportent de façon collégiale.</p> <p>Dans une situation urgente (p. ex. urgence médicale, évacuation), ils sont en mesure d'agir selon les instructions données par l'entreprise.</p>	
d.2	Organiser la collaboration avec différentes équipes du commerce de détail
<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 montrent de l'intérêt aux événements liés à l'entreprise. Ils accueillent les missions qui leur sont confiées ainsi que les critiques en rapport avec leur travail d'une manière positive. Ils veillent à un langage soigné.</p> <p>En cas de situation difficile dans l'équipe, les gestionnaires du commerce de détail abordent les problèmes à temps et avec clarté. Ils acceptent les critiques avec objectivité et coopération et cherchent toujours une 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 et font preuve de compréhension. Ils traitent chaque collègue avec respect, indépendamment de son apparence ou de son comportement.</p> <p>Ils sont capables de bien s'intégrer dans une nouvelle équipe et gèrent bien les changements d'équipe. 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 dans lesquelles ils ont besoin de soutien. Dans ce cas, ils s'adressent à la personne responsable selon le concept d'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 dont ils peuvent y contribuer. S'ils ont des questions, ils les posent activement à leur supérieur. Ils sont conscients des conséquences des changements sur leur travail et les appliquent activement, tout en adoptant un comportement constructif et orienté vers des solutions, même s'ils n'en connaissent pas encore toutes les conséquences.</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 activement</p>	

un feedback à leur formateur, acceptent les critiques et les appliquent. Ils appliquent activement les techniques d'apprentissage. Ils sont intéressés aux possibilités de développement dans leur domaine professionnel et se tiennent au courant à ce sujet.

Les gestionnaires du commerce de détail peuvent expliquer l'organisation, les objectifs principaux et la position de marché de leur entreprise à l'aide d'exemples et évoluent au quotidien en fonction des conditions cadres de leur entreprise.

d.4 Organiser et coordonner ses propres tâches du commerce de détail

Les gestionnaires du commerce de détail planifient et coordonnent des délais, des tâches et des ressources en fixant des priorités. Ils respectent le règlement interne de leur entreprise ainsi que les directives en matière de réglementation de l'horaire de travail, de comportement en cas de maladie et autres prescriptions y relatives. Ils gèrent leur temps et leur technique de travail de manière efficace et vérifient régulièrement leur comportement. Ils veillent à leur santé physique et mentale, reconnaissent à temps les signes de surcharge et cherchent la discussion avec leur supérieur.

Ils ne font pas traîner les tâches qu'ils n'aiment pas, mais qui sont nécessaires, et les abordent activement.

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 : Communiquer dans l'entreprise	d.1/d.2/d.3	40
CA 2 : Réfléchir à ses propres ressources et les optimiser	d.4	30
EILN 3 : Communiquer dans la langue nationale de la région	d.1	40
EILE 4 : Communiquer dans une langue étrangère	d.1	50

5.3 Champ d'apprentissage : Communiquer dans l'entreprise

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

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

5.3.1 Activité typique

Activité typique 1 :

Julia a décroché la place d'apprentissage de ses rêves dans la branche des articles de sport et est en deuxième année chez « Multisport ». Comme elle fait vraiment très bien son travail, elle a le droit de présenter la nouvelle collection de printemps avec sa collègue Lena, elle aussi apprentie. Leur supérieur, Michael Gerber, leur donne carte blanche et les a autorisées à

réclamer les articles manquants à la filiale de Lausanne. À Lausanne, aucun collaborateur ne parle allemand.

Activité typique 2 :

Ce matin, Nenad fait équipe avec Madame Mosimann, une intérimaire. Tous deux doivent se dépêcher pour remplir toutes les marchandises à temps. L'accident survient à l'ouverture d'un carton d'ours en gomme : Madame Mosimann dérape avec le cutter et s'entaille la main. La blessure est profonde et saigne beaucoup. Nenad doit agir.

Activité typique 3 :

Nils a commencé son apprentissage de gestionnaire du commerce de détail dans une petite filiale de quartier d'un grand distributeur. En première année, c'était pratique, car le trajet pour aller au travail était court. Mais la filiale est en cours de transformation et Nils travaille depuis la semaine dernière dans une filiale plus grande dans un centre commercial. Il apprécie le changement, mais il constate que les deux filiales sont très différentes. En discutant avec Chiara, qui travaille dans une petite boulangerie, Nils compare ses deux filiales avec l'entreprise familiale où travaille Chiara.

5.3.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage	
d1.ep1c	Ils utilisent les techniques et supports les aidant à améliorer le flux d'informations orales et écrites. (C3)
d1.ep2a	Ils analysent les situations conflictuelles et prennent les mesures pour une communication réussie. (C4)
d1.ep3a	Ils appliquent les mesures imposées pour les situations d'urgence les plus fréquentes. (C3)
d2.ep6a	Ils analysent des points de vue contradictoires, recherchent des solutions et prennent les mesures adéquates. (C4) *
d2.ep8a	Ils évaluent leurs actions en relation avec le feedback. (C4)
d3.ep5a	Ils expliquent les formes de sociétés et légales courantes des entreprises du commerce de détail. (C2)
d3.ep5b	Ils expliquent une entreprise du commerce de détail du point de vue de son succès, son positionnement sur le marché et son développement économique. (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

d3.ep5a	Ils expliquent les formes de sociétés et légales courantes des entreprises du commerce de détail. (C2)
	<i>Ils déduisent la forme d'une entreprise sur la base de critères donnés.</i>
	<i>Ils distinguent les sociétés de personnes et les sociétés de capitaux.</i>
	<i>Ils expliquent quels éléments jouent un rôle dans le choix de la forme juridique d'une entreprise.</i>
	<i>Ils déterminent la forme juridique d'une entreprise dans le cadre d'un exemple de cas.</i>
d3.ep5b	Ils expliquent une entreprise du commerce de détail du point de vue de son succès, son positionnement sur le marché et son développement économique. (C2)
	<i>Ils citent les principaux aspects de l'analyse de la position sur le marché.</i>
	<i>Ils décrivent les stratégies d'évaluation du développement économique.</i>
	<i>Ils décrivent les principaux aspects d'un flux d'informations réussi dans l'entreprise (d1.ep1c).</i>
	<i>Ils décrivent les services à informer en cas d'urgence. (d1.ep3a)</i>
	<i>Ils opposent des éléments pour et contre (d2.ep6a).</i>
	<i>Ils distinguent les retours objectifs des reproches. (d2.ep8a)</i>

Objectifs évaluateurs Aptitudes

	<i>Ils rédigent des courriels simples en s'aidant des modèles de l'entreprise.</i>
d1.ep1c	Ils utilisent les techniques et supports les aidant à améliorer le flux d'informations orales et écrites. (C3)
	<i>Ils transmettent des informations par le biais des canaux oraux et écrits courants.</i>
	<i>Ils traitent les informations selon les directives de l'entreprise et les règles de communication.</i>
	<i>Ils utilisent les logiciels de traduction électronique de manière critique et pertinente.</i>
d1.ep2a	Ils analysent les situations conflictuelles et prennent les mesures pour une communication réussie. (C4)
	<i>Ils analysent des situations conflictuelles.</i>
	<i>Ils utilisent un modèle de communication dans une situation concrète.</i>

d1.ep3a	Ils appliquent les mesures imposées pour les situations d'urgence les plus fréquentes. (C3)
	<i>Ils désignent sur un plan de situation où se situent les moyens auxiliaires internes à l'entreprise (extincteur, bouton d'alarme, pharmacie).</i>
d2.ep6a	Ils analysent des points de vue contradictoires, recherchent des solutions et prennent les mesures adéquates. (C4) *
	<i>Ils tirent une conclusion des éléments pour et contre.</i>
	<i>Ils défendent leur opinion sur une question d'actualité et la justifient.</i>
d2.ep8a	Ils évaluent leurs actions en relation avec le feedback. (C4)
	<i>Ils appliquent les règles de feedback.</i>

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

Voir les objectifs évaluateurs pour EILN 3 et EILE 4

5.3.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

- « d1 : Assurer le flux des informations sur tous les canaux »
- « d2 : Organiser la collaboration avec différentes équipes »
- « 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 »

Module de connaissances

- « Communiquer dans l'entreprise »

5.4 Champ d'apprentissage 2 : Réfléchir à ses propres ressources et les optimiser

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

5.4.1 Activité typique

Activité typique 1 :

De manière générale, Melina est heureuse à la Landi. Elle apprécie son travail, est bien intégrée dans l'équipe et connaît un grand nombre de clients. Parfois pourtant, tout va de travers, comme ce jour-là : par cette chaude journée d'été, elle devait nettoyer les étagères extérieures, comme tous les mardis. Le pollen des derniers jours a laissé des traces bien visibles sur les cache-pots et les objets décoratifs. Mais lorsqu'elle arrive au travail, Melina apprend que son collègue Sven est malade, ce qui signifie qu'elle va devoir arroser les plantes et aider à la caisse en plus de ses tâches prévues. Le beau temps attire en outre beaucoup de clients. Une livraison importante de meubles de jardin est prévue pour l'après-midi. Toutefois, il n'y a pas encore de place à l'entrepôt pour les marchandises. Sven avait prévu de ranger une partie de l'entrepôt après la pause de 10h. À l'origine, Melina voulait partir à 17h, car elle a son entraînement de volley à 19h. Mais là, elle est dépassée par les événements.

Activité typique 2 :

Sven est maintenant malade depuis deux semaines. Melina a travaillé nettement plus et plus dur pendant ce temps. Elle a souvent commencé plus tôt pour arroser toutes les plantes pendant que le soleil n'était pas encore sorti. Elle a transporté les lourds paquets de boissons et sacs d'aliments. Le soir, il était souvent tard jusqu'à ce qu'elle ait tout nettoyé.

Quand son chef lui a demandé de venir dans son bureau hier, elle a cru qu'il voulait la remercier pour tout ce qu'elle avait fait. Mais au lieu de la féliciter, il lui a adressé de lourds reproches concernant la différence de la veille dans la caisse. Il lui a aussi reproché de ne pas avoir suspendu correctement les sacs de graines, alors que cette tâche incombe aux apprentis de première année.

Et tout cela justement la semaine où elle a trois contrôles et où elle doit aussi faire une présentation à l'école professionnelle !

5.4.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

Vue d'ensemble des objectifs évaluateurs du champ d'apprentissage	
d4.ep1a	Ils planifient et coordonnent leurs tâches, les délais et ressources. (C3)
d4.ep2a	Ils justifient les priorités qu'ils ont fixées dans le contexte professionnel. (C3)
d4.ep3a	Ils appliquent des techniques de travail courantes pour planifier et prioriser les tâches, rendez-vous et ressources. (C3)
d4.ep4a	Ils surveillent leur gestion du temps, leur planification ainsi que l'atteinte de leurs objectifs et prennent les mesures d'amélioration nécessaires. (C4)
d4.ep5a	Ils expliquent les signes psychiques et physiques de fatigue/surmenage ainsi que leurs conséquences. (C2)

d4.ep5b	Ils élaborent des mesures de régénération en cas de surmenage psychique et physique. (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 expliquent une matrice de décision. (d4.ep3a)</i>
d4.ep5a	Ils expliquent les signes psychiques et physiques de fatigue/surmenage ainsi que leurs conséquences. (C2)
	<i>Ils citent les conséquences possibles d'un surmenage.</i>
	<i>Ils énumèrent différentes options pour empêcher un surmenage.</i>
	<i>Ils citent des possibilités de repos. (d4.ep5b)</i>
	<i>Ils décrivent les méthodes de détente qui les aident. (d4.ep5b)</i>

Objectifs évaluateurs Aptitudes

d4.ep1a	Ils planifient et coordonnent leurs tâches, les délais et ressources. (C3)
	<i>Ils tiennent un agenda sous forme papier ou sous forme électronique.</i>
d4.ep2a	Ils justifient les priorités qu'ils ont fixées dans le contexte professionnel. (C3)
d4.ep3a	Ils appliquent des techniques de travail courantes pour planifier et prioriser les tâches, rendez-vous et ressources. (C3)
d4.ep4a	Ils surveillent leur gestion du temps, leur planification ainsi que l'atteinte de leurs objectifs et prennent les mesures d'amélioration nécessaires. (C4)
	<i>Ils formulent des objectifs, p. ex. d'après la méthode SMART.</i>
	<i>Ils vérifient l'atteinte des objectifs, p. ex. à l'aide de la méthode SMART.</i>
d4.ep5b	Ils élaborent des mesures de régénération en cas de surmenage psychique et physique. (C3)

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

-

5.4.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

« d4 : Organiser et coordonner ses propres tâches du commerce de détail »

Module de connaissances

« Réfléchir à ses propres ressources et les optimiser »

5.5 Enseignement intégré de la langue nationale régionale dans le champ d'apprentissage 3 : Communiquer dans la langue nationale de la région

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

5.5.1 Activité typique

Tom travaille dans une succursale d'une grande chaîne de meubles. Mme Cavegn achète un nouveau salon et une nouvelle chambre à coucher pour plusieurs milliers de francs. Certains meubles ne seront pas livrés avant trois ou quatre semaines par deux fournisseurs étrangers. Après quatre semaines, les meubles ne sont toujours pas là et Tom prend contact avec les fournisseurs par écrit. Ensuite, il appelle Madame Cavegn et lui présente poliment ses excuses. Cette dernière n'est pas du tout contente et demande une ristourne à Tom.

5.5.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

d1.ep1a	Ils communiquent, oralement et par écrit, avec les interlocuteurs internes sur tous les canaux de communication courants, de façon respectueuse et adaptée aux groupes cibles dans la langue nationale locale. (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 temps et modes des verbes (d1.ep1a)

Ils placent correctement les signes de ponctuation. (d1.ep.1a)

Ils utilisent le conditionnel de politesse. (d1.ep1a)

Ils utilisent les bons pronoms en fonction de la situation. (d1.ep1a)

Ils distinguent la communication privée de la communication d'entreprise, ainsi que la communication interne de la communication externe. (d1.ep1a)

Ils disposent du vocabulaire adéquat pour communiquer de façon précise à l'interne et à l'externe. (d1.ep1a)

Ils disposent du vocabulaire adéquat afin de rédiger des courriers et des courriels dans la langue nationale locale (formule d'appel, salutations, formes de politesse). (d1.ep1a)

Ils vérifient les textes qu'ils ont rédigés à l'ordinateur à l'aide des outils de vérification orthographique courants. (d1.ep1c)

Ils attribuent des synonymes à différents niveaux de langue. (d1.ep1a)

Ils possèdent le vocabulaire approprié pour formuler des messages à la première personne. (d1.ep2a)

Ils disposent des synonymes nécessaires pour rendre des déclarations. (d2.ep6a)

Ils résument ce qu'ils ont entendu ou lu de manière claire et concise. (d2.ep6a)

Ils structurent une discussion de manière logique. (d2.ep6a)

Ils trouvent des formules adéquates pour signaler leurs besoins. (d4.ep5b)

Objectifs évaluateurs Aptitudes

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

Ils écrivent dans le temps approprié à la situation. (Champ d'apprentissage 1)

Ils formulent des questions correctes sur le plan grammatical. (d1.ep1a)

Ils rédigent des listes de contrôle. (d1.ep1c)

Ils formulent des propositions au conditionnel. (d2.ep6a)

Ils utilisent des expressions courantes et un vocabulaire approprié pour traiter les feedback. (d2.ep8a)

Ils justifient leurs priorités dans le contexte de leur travail (d4.ep2a).

Ils formulent des hypothèses au conditionnel. (d4.ep5b)

5.5.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

« d1 : Assurer le flux des informations sur tous les canaux »

5.6 Enseignement intégré de la langue étrangère dans le champ d'apprentissage 4 : Communiquer dans une langue étrangère

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

5.6.1 Activité typique

Tina est en train d'encaisser un client lorsqu'une touriste entre dans le magasin. Cette dernière cherche un cadeau pour son filleul et semble un peu stressée car elle ne comprend pas les étiquettes en allemand. Tina lui montre un jeu de société et lui explique le principe du jeu. La touriste hésite. Tina lui propose de lui réserver l'article jusqu'au soir. Elle remplit le formulaire ad hoc. Ne sachant pas comment écrire le nom de la cliente, elle lui demande de l'épeler. Elle note également son numéro de téléphone au cas où.

La cliente appelle deux heures plus tard. Elle a décidé d'acheter le jeu, mais elle n'a pas beaucoup de temps. Elle demande à Tina de faire un paquet cadeau et de le préparer, elle passera dans une demi-heure.

5.6.2 Définition des contenus des objectifs évaluateurs

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

d1.ep1b	Ils communiquent, oralement et par écrit, avec les interlocuteurs internes sur tous les canaux de communication courants, de façon respectueuse et adaptée aux groupes cibles dans une langue étrangère (niveau B1 CECE). (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 formulent des questions simples à l'oral et à l'écrit dans une langue étrangère. (d1.ep.1b).

Ils écrivent en grande partie sans fautes d'orthographe dans une langue étrangère. (d1.ep.1b).

Ils forment des phrases correctes dans une langue étrangère. (d1.ep.1b).

Ils posent des questions ciblées dans une langue étrangère. (d1.ep.1b).

Ils conjuguent des verbes à différents temps à la forme active dans une langue étrangère. (d1.bs.1b)

Ils disposent du vocabulaire spécifique à leur branche dans une langue étrangère pour donner ou appliquer des instructions à l'interne et à l'externe. (d1.bs.1b)

Ils disposent du vocabulaire adéquat afin de rédiger des courriers et des courriels dans la langue nationale locale (formule d'appel, salutations, formes de politesse). (d1.ep1b)

Ils utilisent des verbes dans une langue étrangère en fonction de la situation à la deuxième personne du singulier ou avec la forme de politesse. (d1.ep.1b)

Ils distinguent la communication privée de la communication d'entreprise, ainsi que la communication interne de la communication externe. (d1.bs.1b)

Ils relient des points de vue opposés avec les conjonctions appropriées dans une langue étrangère. (d2.ep6a)

Objectifs évaluateurs Aptitudes

Objectifs évaluateurs Compétences linguistiques

Ils utilisent l'impératif dans une langue étrangère pour donner des instructions. (d1.ep1b)

Ils donnent des instructions simples dans une langue étrangère. (d1.ep1b)

Dans des jeux de rôles, ils utilisent des formes de questions dans une langue étrangère. (d1.ep1b)

<i>Ils formulent des réponses dans une langue étrangère à des questions données. (d1.ep1b)</i>	<i>Ils formulent d</i>
<i>Ils paraphrasent des mots qu'ils ne connaissent pas dans la langue étrangère. (d1.ep1b)</i>	
<i>Ils rédigent des courriels dans une langue étrangère en suivant des instructions. (d1.ep1b)</i>	<i>Ils rédigent de</i>
<i>Ils utilisent des programmes de traduction de manière ciblée et critique. (d1.ep1b)</i>	<i>Ils utilisent des</i>
<i>Ils opposent des opinions contradictoires et formulent une conclusion personnelle dans une langue étrangère. (d2.ep6a)</i>	<i>Ils opposent d</i>

5.6.3 Médias d'apprentissage

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

Élément opérationnel

« d1 : Assurer le flux des informations sur tous les canaux »

5.7 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 fixés dans les dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification. Les méthodes sont brièvement présentées dans un glossaire (voir annexe 1).

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, 45 min)

- _ Critical Incidents (10 min)
- _ Mini Cases (10 min)
- _ Mini-corbeille à courrier (15 min)
- _ Simulations pratiques (10min)

Interconnexion

Structure interdisciplinaire
(oral, 15 min)

- _ Jeu de rôle (langue nationale et / ou langue étrangère)

6 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 »

7 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 ».

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.
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.
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.
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.
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.

Jeu de rôle	Le jeu de rôle 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.
Questions de connaissances et de compréhension	Les questions de connaissances et de compréhension sont une forme d'examen durant lequel les connaissances et la compréhension sont testées par écrit. Cette méthode englobe des questions fermées et des questions ouvertes (exercices sur des textes ou des mises en situation).
