



verkauf professionell  
vente professionnelle  
vendita professionale

## Livret pour les entreprises

Assistant / Assistante du commerce de détail  
AFP – Années d'apprentissage 1+2  
Informations pour les entreprises formatrices

---

## Livret pour les entreprises

Le plan de formation Assistant / Assistante du commerce de détail avec attestation fédérale de formation professionnelle (AFP) définit les domaines de compétences opérationnelles, les compétences opérationnelles et les objectifs évaluateurs pertinents pour l'apprentissage de la profession par lieu de formation (entreprise formatrice, écoles professionnelles, cours interentreprises). Les concepts de mise en œuvre nationaux du plan de formation dans les écoles professionnelles (année d'apprentissage 1 et 2) offrent de plus une vue d'ensemble plus concrète des compétences opérationnelles et des objectifs évaluateurs correspondants qui sont enseignés à l'école professionnelle et au cours de quelle année d'apprentissage, en s'appuyant sur le tableau relatif à la coopération entre les lieux de formation AFP. Afin de donner aux entreprises formatrices une orientation sur le semestre au cours duquel les écoles professionnelles transmettent quels objectifs évaluateurs dans le cadre de ces compétences opérationnelles (voir également le plan de formation à ce sujet), vous trouverez ci-dessous un tableau récapitulatif correspondant.

**Explication** : pour l'enseignement au sein des écoles professionnelles, les objectifs évaluateurs de l'école professionnelle définis dans le plan de formation sont regroupés de manière thématique dans ce que l'on appelle des « champs d'apprentissage ». Le tableau ci-dessous vous montre l'attribution des compétences opérationnelles aux champs d'apprentissage respectifs, ainsi que leur enseignement dans l'année et le semestre d'apprentissage correspondants. Vous pouvez également voir quels mandats pratiques sont disponibles par compétence opérationnelle et par année d'apprentissage.

**Remarque** : la répartition semestrielle mentionnée est indicative et ne sera pas nécessairement appliquée de cette manière dans chaque école professionnelle. Pour des informations plus précises à ce sujet, les entreprises peuvent s'entretenir avec l'école concernée.

---

## **1 Année d'apprentissage 1**

Le tableau ci-dessous donne une vue d'ensemble de la correspondance entre les compétences opérationnelles, y compris les objectifs évaluateurs de l'école professionnelle, et les différents champs d'apprentissage de la 1ère année d'apprentissage, ainsi que le semestre au cours duquel ils sont enseignés. Vous pouvez également voir quels mandats pratiques sont disponibles par compétence opérationnelle et par année d'apprentissage.

DCO	Compétence opérationnelle	Champ d'apprentissage École professionnelle	Semestre 1	Semestre 2	Mandats pratiques Année d'apprentissage 1
<b>A</b>	a.1 Créer le premier contact avec le client du commerce de détail	EILN 5 Communiquer dans la langue nationale de la région	x	x	a1 Souhaiter la bienvenue au client
	a.1 Créer le premier contact avec le client du commerce de détail	EILE 6 Communiquer dans une langue étrangère	(x)	x	a1 Prendre en compte la demande
	a.1 Créer le premier contact avec le client du commerce de détail	1 Gérer les contacts avec le client et l'expérience d'achat	x		
	a.2 Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions				a1 Souhaiter la bienvenue au client a1 Prendre en compte la demande
	a.1 Créer le premier contact avec le client du commerce de détail	2 Gérer la communication verbale et non verbale	x		a2 Comprendre les besoins du client
	a.2 Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions				
	a.2 Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions	3 Saisir les besoins du client et organiser les relations avec lui	x	x	a2 Comprendre les besoins du client a3 Créer des expériences d'achat positives lors du processus de paiement
	a.3 Conclure les entretiens de vente et assurer le suivi				A3 Utiliser la caisse

DCO	Compétence opérationnelle	Champ d'apprentissage École professionnelle	Semestre 1	Semestre 2	Mandats pratiques Année d'apprentissage 1
	a.3 Conclure les entretiens de vente et assurer le suivi	4 Agir avec assurance dans les situations de vente difficiles		x	a3 Créer des expériences d'achat positives lors du processus de paiement A3 Utiliser la caisse
<b>B</b>	b.1 Mettre en œuvre les tâches du processus de gestion de marchandises selon les instructions	1 Expliquer les processus de gestion de marchandises et de l'entreprise, y compris la protection du travail et de la santé	x		b1 Traiter la réception des marchandises b1 Traiter des sorties de marchandises
	b.2 Présenter les produits et prestations pour le commerce de détail en répondant aux besoins des clients selon les instructions	2 Réussir et sécuriser le placement de produits et de services		x	b2 Réaliser des présentations de marchandises de manière autonome
<b>C</b>	c.1 S'informer sur les produits et prestations proposés dans la branche	1 Rechercher des informations sur les produits et prestations	x		c1 S'informer sur les concurrents
	c.1 S'informer sur les produits et prestations proposés dans la branche	2 Tenir compte des aspects écologiques		x	c1 Formuler des arguments de vente

DCO	Compétence opérationnelle	Champ d'apprentissage École professionnelle	Semestre 1	Semestre 2	Mandats pratiques Année d'apprentissage 1
D	d.1 Assurer le flux des informations du commerce de détail sur tous les canaux	1 Agir de manière compétente dans le contexte professionnel			<i>d1 : Pour d1, il n'existe aucun mandat pratique en 1ère année d'apprentissage.</i>
	d.2 Organiser la collaboration avec différentes équipes du commerce de détail				d2 Incarner l'esprit d'équipe d2 Accepter des mandats
	d.3 Identifier les évolutions opérationnelles du commerce de détail et assumer de nouvelles tâches selon les instructions		x d.2/d.3	x d.1/d.4	d3 Utiliser les techniques d'apprentissage de manière ciblée d3 Participer activement aux entretiens de bilan et aux évaluations
	d.4 Organiser ses propres tâches du commerce de détail selon les instructions				<i>d4 : Pour d4, il n'existe aucun mandat pratique en 1ère année d'apprentissage.</i>
					<b>Autres mandats pratiques en entreprise sans rapport avec le champ d'apprentissage :</b> c2 Proposer des services adaptés c2 Traiter et préparer les produits

---

## **2 Année d'apprentissage 2**

Le tableau ci-dessous donne une vue d'ensemble de la correspondance entre les compétences opérationnelles, y compris les objectifs évaluateurs de l'école professionnelle, et les différents champs d'apprentissage de la 2e année d'apprentissage, ainsi que le semestre au cours duquel ils sont enseignés. Vous pouvez également voir quels mandats pratiques sont disponibles par compétence opérationnelle et par année d'apprentissage.

DCO	Compétence opérationnelle	Champ d'apprentissage École professionnelle	Semestre 1	Semestre 2	Mandats pratiques Année d'apprentissage 2
<b>A</b>	a.2 Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions	1 Mener et conclure un entretien de vente			
	a.3 Conclure les entretiens de vente et assurer le suivi		x	(x)	
	a.4 Traiter les demandes des clients du commerce de détail sur différents canaux				a2 Utiliser ses connaissances de la gamme
	a.2 Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions	EILN 4 Communiquer dans la langue nationale de la région			a2 Enthousiasmer les clients a3 Améliorer les entretiens de vente
	a.3 Conclure les entretiens de vente et assurer le suivi		x	(x)	a3 Recommander et expliquer les instruments de fidélisation des clients
	a.4 Traiter les demandes des clients du commerce de détail sur différents canaux				a3 Initier la conclusion d'un entretien de vente a4 Répondre aux demandes des clients
	a.2 Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions	EILE 5 Communiquer dans une langue étrangère			a4 Transmettre les demandes des clients
	a.3 Conclure les entretiens de vente et assurer le suivi		x	x	
	a.4 Traiter les demandes des clients du commerce de détail sur différents canaux				



DCO	Compétence opérationnelle	Champ d'apprentissage École professionnelle	Semestre 1	Semestre 2	Mandats pratiques Année d'apprentissage 2
	a.3 Conclure les entretiens de vente et assurer le suivi	2 Mettre en œuvre le calcul des prix et les opérations de paiement	x a3.ep2a / a3.ep3b	x a3.ep3a / a3.ep3c	a3 Améliorer les entretiens de vente a3 Recommander et expliquer les instruments de fidélisation des clients a3 Initier la conclusion d'un entretien de vente
	a.4 Traiter les demandes des clients du commerce de détail sur différents canaux	3 Se présenter de manière professionnelle sur tous les canaux de communication	(x)	x	a4 Répondre aux demandes des clients a4 Transmettre les demandes des clients
<b>B</b>	b.1 Mettre en œuvre les tâches du processus de gestion de marchandises selon les instructions	1 Expliquer le processus de gestion des stocks et d'inventaire	x		b1 Gérer les marchandises
	b.1 Mettre en œuvre les tâches du processus de gestion de marchandises selon les instructions	2 Expliquer les aspects écologiques	x		
	b.3 Utiliser les données et informations client clés pour l'entreprise selon les instructions	3 Rechercher des données pertinentes pour l'entreprise et les traiter en toute sécurité		x	b3 Utiliser correctement les chiffres et les données

DCO	Compétence opérationnelle	Champ d'apprentissage École professionnelle	Semestre 1	Semestre 2	Mandats pratiques Année d'apprentissage 2
<b>C</b>	c.3 Identifier les dernières évolutions dans la branche et les intégrer dans le quotidien professionnel selon les instructions	1 Rechercher et expliquer les connaissances et les développements de la branche	x	x	c3 Intégrer les développements et tendances actuels dans l'entretien de vente  c3 Argumenter de manière durable
<b>D</b>	d.1 Assurer le flux des informations du commerce de détail sur tous les canaux	1 Communiquer dans l'entreprise	x		d1 Communiquer avec assurance et amabilité  d1 Maîtriser les situations d'urgence d2 Recevoir des retours
	d.2 Organiser la collaboration avec différentes équipes du commerce de détail				
	d.3 Identifier les évolutions opérationnelles du commerce de détail et assumer de nouvelles tâches selon les instructions	2 Réfléchir à son développement professionnel et le faire progresser de manière indépendante	x		d3 Définir des objectifs SMART d4 Planifier les interventions et fixer des priorités
	d.4 Organiser ses propres tâches du commerce de détail selon les instructions				
	d.4 Organiser ses propres tâches du commerce de détail selon les instructions	3 Réfléchir à ses propres ressources et les optimiser		x	d4 Planifier les interventions et fixer des priorités

DCO Compétence opérationnelle	Champ d'apprentissage École professionnelle	Semestre 1	Semestre 2	Mandats pratiques Année d'apprentissage 2
d.1 Assurer le flux des informations du commerce de détail sur tous les canaux	EILN 4 Communiquer dans la langue nationale de la région	(x)	x	
d.2 Organiser la collaboration avec différentes équipes du commerce de détail				d1 Communiquer avec assurance et amabilité
d.1 Assurer le flux des informations du commerce de détail sur tous les canaux	EILE 5 Communiquer dans une langue étrangère	x	x	d1 Maîtriser les situations d'urgence d2 Recevoir des retours
d.2 Organiser la collaboration avec différentes équipes du commerce de détail				