



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelsspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

Directives relatives au règlement d'examen

concernant

l'examen professionnel de

Spécialiste du commerce de détail

avec brevet fédéral

(système modulaire avec examen final)

14 juin 2022

25 octobre 2023

février 2025



Table des matières

1	Introduction	3
1.1	Objectif des directives	3
1.2	Profil de la profession (ch. 1.2 du règlement d'examen)	3
1.3	Organisation (ch. 2.1 du règlement d'examen)	3
2	Procédure administrative	4
3	Certificats de module	6
3.1	Organisation, accès et déroulement des examens de module	7
3.2	Répétition des examens de modules	7
3.3	Durée de validité	7
3.4	Manière de procéder en cas d'échec à un examen de modules	7
4	Examen final	7
4.1	Forme de l'examen	8
4.1.1	Epreuve 1 : Travail pratique	9
4.1.2	Epreuve 2 : Entretien professionnel sur le travail pratique	10
4.1.3	Epreuve 3 : Travail de planification avec présentation	11
4.1.4	Epreuve 4 : Jeu de rôle	12
4.1.5	Epreuve 5 : Incidents critiques	13
4.2	Vue d'ensemble des épreuves et notes	14
4.3	Notation (ch. 6 du règlement d'examen)	14
4.4	Conditions de réussite à l'examen (chiffre 6.41 du règlement d'examen)	14
4.5	Manière de procéder en cas d'échec à l'examen (chiffre 7.3 du règlement d'examen)	15
5	Approbation	15
6	Annexe 1 : Profil de qualification	16
6.1	Aperçu des domaines de compétences opérationnelles du Spécialiste du commerce de détail avec brevet fédéral	16
6.2	Niveau des exigences	18
6.2.1	Domaine de compétences opérationnelles A : Mise en œuvre des principes opérationnels et des tâches générales de management	18
6.2.2	Domaine de compétences opérationnelles B : Mise en œuvre de la conduite et du développement des collaborateurs	23
6.2.3	Domaine de compétences opérationnelles C : Assumer des tâches financières et de comptabilité	29
6.2.4	Domaine de compétences opérationnelles D : Soutien des processus d'approvisionnement de marchandises et logistiques	31
6.2.5	Domaine de compétences opérationnelles E : Contribution aux activités de vente et de marketing	34
7	Annexe 2 : Identification des modules	41
7.1	Modul 1e – DCO A : Mise en œuvre des principes opérationnels et des tâches générales de management	41
7.2	Module 2 – DCO B : Mise en œuvre de la conduite et du développement des collaborateurs	42
7.3	Module 3 – DCO C : Assumer des tâches financières et de comptabilité	43
7.4	Module 4 – DCO D : Soutien des processus d'approvisionnement de marchandises et logistiques	44
7.5	Module 5 – DCO E : Contribution aux activités de vente et de marketing	45
8	Annexe 3 : Glossaire	46



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelsspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

1 Introduction

Le brevet fédéral de spécialiste commerce de détail est acquis en réussissant l'examen professionnel. L'examen professionnel porte sur les domaines opérationnels listés et les compétences acquises dans le cadre de la pratique professionnelle. Les compétences ont été déterminées dans une procédure impliquant des spécialistes et ont été synthétisées en un profil de compétences. L'accent a été mis sur les situations de travail quotidiennes qu'un(e) spécialiste du commerce de détail doit être capable de maîtriser lors de l'exercice de son métier.

1.1 Objectif des directives

Les directives donnent aux candidats une vue d'ensemble de l'examen professionnel fédéral. Elles reposent sur le règlement d'examen concernant l'examen professionnel de spécialiste du commerce de détail du 14 juin 2022 (ci-après le règlement d'examen).

Ces directives comprennent :

- Toutes les informations importantes pour préparer et réaliser l'examen professionnel
- Des informations sur les modules
- Une description détaillée du contenu de l'examen professionnel
- Une compilation de situations de travail et de critères de performance ainsi que les identifications de modules.

1.2 Profil de la profession (ch. 1.2 du règlement d'examen)

1.3 Organisation (ch. 2.1 du règlement d'examen)

La commission AQ recourt à une direction d'examen pour organiser l'examen professionnel. La direction en question est responsable de la mise en œuvre organisationnelle, de l'accompagnement des experts sur place et de répondre aux questions organisationnelles des candidats sur place. Lors de la réunion de notation, elle présente à la commission AQ un rapport sur le déroulement de l'examen professionnel et soumet les demandes d'octroi du brevet fédéral.

Les experts d'examen sont responsables de la réalisation et de l'évaluation des examens écrits et oraux (chiffre 4.4 du règlement d'examen). Les candidats reçoivent une liste des experts des examens oraux quatre semaines avant le début de l'examen professionnel (chiffre 4.13 du règlement d'examen). En cas de conflit d'intérêt avec un ou plusieurs experts (anciens collaborateurs/supérieurs, etc.), les candidats peuvent soumettre une requête de récusation à la commission AQ jusqu'à 18 jours avant le début de l'examen (chiffre 4.14 du règlement d'examen).

La commission AQ dispose d'un secrétariat d'examen chargé des tâches administratives (chiffre 2.22 du règlement d'examen). Ce dernier publie l'examen professionnel, confirme l'admission des candidats à l'examen professionnel et organise l'élaboration et l'envoi des bulletins de notes et brevets fédéraux. Il est possible d'obtenir les délais et formulaires auprès du secrétariat d'examen. En cas de questions, les candidats peuvent s'adresser au secrétariat d'examen.

Les coordonnées du secrétariat d'examen sont les suivantes :

Commission de l'assurance qualité

Spécialiste du commerce de détail, Hotelgasse 1, CP, 3000 Berne 6

Tél. 031 328 40 67, info@qsk.ch, www.bds-fcs.ch



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelsspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

2 Procédure administrative

Les étapes suivantes doivent être suivies par les candidats pour une inscription réussie à l'examen professionnel :

Étape 1 : Publication de l'examen professionnel (chiffre 3.1 du règlement d'examen)

L'examen professionnel est publié au moins six mois avant le début de l'examen dans les trois langues officielles sur le site internet de l'organe responsable www.bds-fcs.ch. La publication informe sur :

- les dates des épreuves
- la taxe de l'examen
- l'adresse d'inscription
- le délai d'inscription
- le déroulement de l'examen

Étape 2 : Examen des conditions d'admission (chiffre 3.3 du règlement d'examen)

Les candidats contrôlent s'ils remplissent les conditions d'admission énumérées dans le chiffre 3.3 du règlement d'examen :

Sont admis à l'examen final les candidats qui:

- a) sont titulaires du certificat fédéral de capacité de gestionnaire du commerce de détail ou d'employé de commerce de détail ou d'une qualification équivalente dans le commerce de détail et peuvent justifier d'au moins trois ans de pratique professionnelle dans le commerce de détail après la réussite de la 'procédure de qualification;

ou
- b) sont titulaires d'un certificat fédéral de capacité ou d'une qualification équivalente et peuvent justifier d'au moins quatre ans de pratique professionnelle dans le commerce de détail;

ou
- c) sont titulaires de l'attestation fédérale de formation professionnelle d'assistant du commerce de détail et peuvent justifier d'au moins cinq ans de pratique professionnelle dans le commerce de détail après l'obtention de l'attestation;

ou, dans des cas d'exception dûment justifiés,
- d) peuvent justifier d'au moins dix ans de pratique professionnelle dans le commerce de détail;

et
- e) ont assumé une fonction de cadre dans le commerce de détail pendant au moins une année;

et
- f) ont obtenu les certificats de modules requis ou disposent des attestations d'équivalence nécessaires.

Les candidats sont admis sous réserve du paiement de la taxe d'examen dans les délais impartis selon le ch. 3.41 et de la remise du travail pratique dans les délais et dans son intégralité.



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelsspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

Une activité professionnelle au sens du règlement d'examen signifie une activité à titre commercial ou dans une entreprise du commerce de détail. Pour l'activité en tant que cadre, il est impératif que les candidats aient occupé, respectivement occupent actuellement cette fonction (p.ex. direction d'une succursale ou d'un rayon). L'expérience professionnelle requise doit avoir été acquise avant la date de remise du travail pratique. L'expérience professionnelle acquise avec une charge de travail annuelle inférieure à 80 % sera créditée au prorata.

L'admission à l'examen final requiert d'être en possession des certificats de modules suivants :

- Module 1: Mise en œuvre des principes opérationnels et des tâches générales de management
- Module 2: Mise en œuvre de la conduite et du développement des collaborateurs
- Module 3: Assumer des tâches financières et de comptabilité
- Module 4: Soutien des processus d'approvisionnement de marchandises et logistiques
- Module 5: Contribution aux activités de vente et de marketing

En cas de doute, les personnes intéressées peuvent soumettre les documents d'inscription complets pour un examen préalable par le secrétariat d'examen. La commission AQ les réceptionne contre une taxe et communique la décision par écrit. Cette dernière doit être jointe à une inscription ultérieure à l'examen.

La commission AQ décide notamment de la reconnaissance ou de la prise en compte d'autres diplômes et prestations et délivre des confirmations d'équivalence contre rémunération. Sur demande des candidats, cela inclut également la confirmation de l'équivalence d'autres diplômes et performances en matière d'attestation de compétences.

Des informations et des documents sur la procédure d'équivalence sont disponibles auprès du secrétariat d'examen.

Les frais encourus pour la reconnaissance d'autres diplômes et prestations seront facturés au demandeur sur la base du temps et du matériel.

Étape 3 : Inscription à l'examen professionnel (chiffre 3.2 du règlement d'examen)

Les candidats remplissent le formulaire d'inscription prescrit pour l'inscription sur www.bds-fcs.ch. Le formulaire d'inscription doit être soumis en temps voulu conformément à la publication. Le formulaire d'inscription doit être accompagné de tous les documents suivants :

- un résumé de la formation et des activités professionnelles du candidat ;
- une copie des titres et des certificats de travail requis pour l'admission ;
- les copies des certificats de module ou des confirmations d'équivalence correspondantes ;
- l'indication de la langue de l'examen ;
- la copie d'une pièce d'identité officielle munie d'une photo ;
- la mention du numéro d'assurance sociale (n° AVS) ;
- pour les personnes souffrant d'un handicap, si besoin est, une demande justifiée de compensation des inégalités avec un certificat médical actuel (voir glossaire).

Étape 4 : Décision concernant l'admission (chiffre 3.33 du règlement d'examen)

Au moins quatre mois avant le début de l'examen professionnel, les candidats reçoivent la décision écrite concernant l'admission. Toute décision négative est assortie d'une justification et de l'indication des voies de recours. Le SEFRI publie sur son site Internet une notice concernant les recours et une notice relative au droit de consulter les documents :

<https://www.sbf.admin.ch/sbf/fr/home/formation/fps/examens-federaux/candidats-et-diplomes.html>
(consulté le 14 juin 2022).



Étape 5 : Versement de la taxe d'examen (chiffre Ziff. 3.4 du règlement d'examen)

Avec la décision concernant l'admission à l'examen professionnel, les candidats sont enjoins à virer la taxe d'examen dans le délai de paiement spécifié. Des tarifs spéciaux sont fixés et publiés pour les candidats redoublants et en cas d'abandon d'un examen.

Étape 6 : Convocation à l'examen (chiffre 4.1 du règlement d'examen)

Les candidats reçoivent la convocation au moins quatre semaines avant le début de l'examen. Cette dernière comprend :

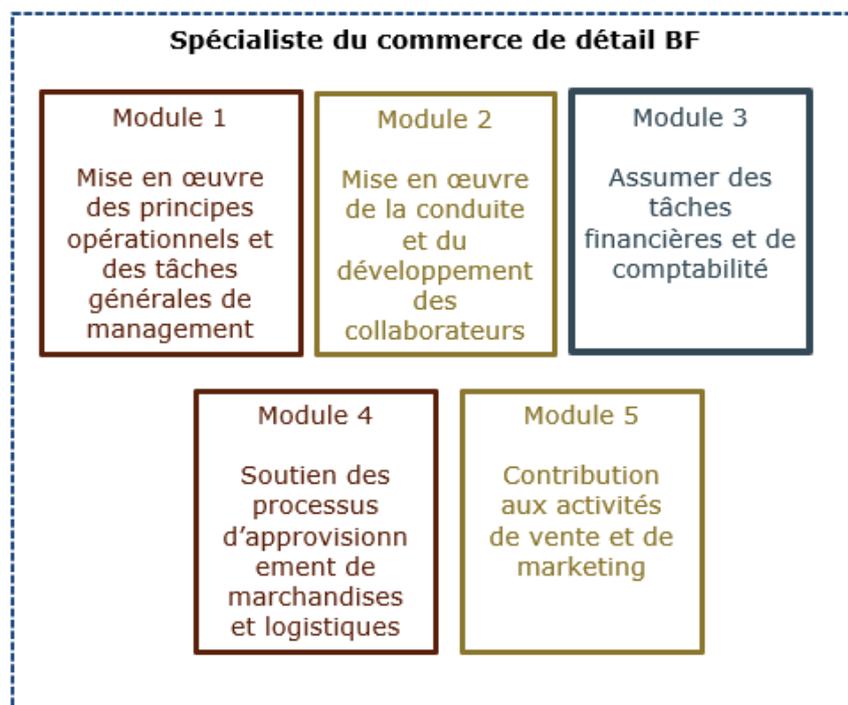
- le programme d'examen, avec l'indication du lieu, de la date, de l'heure des épreuves, ainsi que des moyens auxiliaires autorisés dont les candidats sont invités à se munir ;
- la liste des experts.

En cas de besoin Étape 7 : Soumission de la demande de récusation (chiffre 4.14 du règlement d'examen)

En cas de conflit d'intérêt avec un ou plusieurs experts (anciens collaborateurs/supérieurs, etc.), les candidats peuvent soumettre une demande de récusation à la commission AQ jusqu'à 18 jours avant le début de l'examen. La justification de la demande de récusation doit être suffisante et plausible.

3 Certificats de module

La structure de l'examen professionnel correspond au modèle « système modulaire avec examen final ». Avant de pouvoir se présenter à l'examen professionnel, les candidats doivent être en possession des cinq certificats de modules.



Des informations détaillées sur les modules et les examens de module se trouvent à l'annexe 2 : Identification des modules.



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelsspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

3.1 Organisation, accès et déroulement des examens de module

Les points suivants des examens de modules sont réglés par les organisateurs de modules :

- offre
- exécution
- organisation

3.2 Répétition des examens de modules

Un candidat qui a échoué à un examen de module peut le répéter au maximum deux fois. Une durée d'au moins 12 mois doit être observée entre le premier et le troisième essai. Après la troisième tentative échouée, une période d'interdiction de cinq ans s'applique. Il est ensuite possible de faire une nouvelle tentative.¹

3.3 Durée de validité

Après la réussite d'un module, il est valable pendant cinq ans pour l'admission à l'examen final. La date butoir est la date limite d'inscription à l'examen professionnel.

3.4 Manière de procéder en cas d'échec à un examen de modules

En cas d'échec à un examen de modules, les candidats peuvent déposer un recours écrit auprès de la commission AQ contre les décisions des prestataires de modules dans un délai de 30 jours civils à compter de l'annonce de la décision. Le recours doit comporter les conclusions et les motifs du recourant. La commission AQ prend la décision finale.

En cas de rejet du recours, les frais de procédure (frais de jugement et de rédaction s'élevant à CHF 600.-) sont à la charge du requérant.

4 Examen final

Lors de l'examen professionnel, les compétences énumérées dans les critères de performance et celles acquises dans la pratique professionnelle sont examinées sur l'ensemble du module et de façon interconnectée.

¹ Conformément à la décision de la CAQ du 25.10.2023



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission Detailhandelsspezialist/in
Commission de l'Assurance Qualité Spécialiste du Commerce de Détail
Commissione per la Garanzia della Qualità Specialista del Commercio al Dettaglio

4.1 Forme de l'examen

La structure de l'examen repose sur les compétences et la pratique professionnelle. L'examen final se compose de cinq parties. Ils sont décrits en détail ci-dessous :

Travail individuel oral du quotidien professionnel	Entretien avec l'expert (examens individuels)
Epreuve 1: Travail pratique, 8 semaines (écrit, digital)	Epreuve 2 : Entretien professionnel sur le travail pratique, 25 minutes (oral)
Analyse de la mise en œuvre concrète d'une problématique complexe en entreprise (CDO A – E) <ul style="list-style-type: none">• But : transversalité des compétences opérationnelles• La situation initiale constitue une problématique complexe dans le cadre de la pratique professionnelle : p.ex. mise en œuvre d'un changement, intégration d'une influence externe dans la mise en œuvre au point de vente, réalisation d'une activité de promotion des ventes, amélioration de la qualité du processus de travail, mise en œuvre de la gestion d'équipe, thématique personnelle• Structure uniforme et prédéfinie du travail pratique dans le cadre des DCOs	Approfondissement / questions sur le travail pratique et transversalité (DCO A – E) <ul style="list-style-type: none">• 25 minutes : entretien<ul style="list-style-type: none">• Questions de fond sur le travail pratique• Questions de justification sur le travail pratique• Transversalité avec d'autres domaines et scénarios alternatifs
	Epreuve 3 : Travail de planification avec présentation, 40 minutes (oral)
	Planification (au moins un des CDO A, C, D & E) <ul style="list-style-type: none">• 30 minutes : élaboration de la solution et préparation de la présentation• 10 minutes : présentation
	Epreuve 4 : Jeu de rôle, 30 minutes (oral)
	Conduite et développement des collaborateurs (CDO B) <ul style="list-style-type: none">• 10 minutes : préparation• 20 minutes : situation exigeante de communication : p.ex. accompagner la réalisation d'une tâche, conduire une équipe, mener des entretiens d'évaluation, accompagner le développement professionnel
Epreuve 5 : Incidents critiques (IC), 30 minutes (oral)	
Verhalten in erfolgskritischen Situationen <ul style="list-style-type: none">• Maîtriser des situation difficiles (1 IC par DCO)• 6 minutes pour lire, se préparer et répondre par IC²	

² Adaptation de février 2025



4.1.1 Epreuve 1 : Travail pratique

L'épreuve 1 est constituée d'un examen écrit.

Epreuve 1 : Travail pratique	
Mission	<p>Dans le cadre du travail pratique, les candidats traitent une problématique complexe de leur pratique professionnelle. Les priorités portent sur la transversalité des compétences opérationnelles ainsi que les compétences d'analyse et de mise en œuvre des candidats.</p> <p>Les candidats analysent la situation initiale et créent un concept de mise en œuvre sur la manière de traiter la problématique. Ils mènent une réflexion sur les résultats ainsi que les processus de développement.</p>
Domaine de compétences opérationnelles	Domaine de compétences opérationnelles A-E
Focalisation	Capacité d'analyse, capacité de mise en œuvre, compétence professionnelle, réflexion
Méthode	Travail pratique
Conditions	Les candidats reçoivent une consigne qu'ils peuvent relier à leur pratique professionnelle. L'étendue et la structure du travail pratique sont définies dans la consigne. ³
Durée	8 semaines (établi à l'avance)
Moyens auxiliaire	Toutes les aides sont autorisées conformément à la convocation.
Evaluation	L'évaluation de la prestation repose sur des critères et est définie avec les points obtenus. Les points obtenus sont intégrés dans la note de l'épreuve 1 conformément aux chiffres 5.11 du règlement d'examen.

³ Adaptation de février 2025



4.1.2 Epreuve 2 : Entretien professionnel sur le travail pratique

L'épreuve 2 est constituée d'un examen oral.

Epreuve 2 : Entretien professionnel sur le travail pratique	
Mission	<p>Dans un entretien technique, les candidats répondent à des questions détaillées sur leur travail pratique. Ils réfléchissent à leur approche pour résoudre le problème et présentent des alternatives.</p> <p>En préparation, les experts lisent les travaux pratiques et formulent des questions sur les sujets suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">• Questions d'approfondissement sur le thème du travail pratique⁴• Questions de justification de la procédure• Questions de transversalité et questions sur des scénarios alternatifs
Domaine de compétences opérationnelles	Domaine de compétences opérationnelles A-E
Focalisation	Capacité d'argumentation et de réflexion, compétence professionnelle
Méthode	Entretien professionnel structurée
Conditions	Aucune
Durée	25 minutes
Moyens auxiliaire	Une copie imprimée du travail pratique peut être apportée. Les autres aides sont autorisées conformément à la convocation.
Evaluation	L'évaluation de la prestation repose sur des critères et est définie avec les points obtenus. Les points obtenus sont intégrés dans la note de l'épreuve 2 conformément aux chiffres 5.11 du règlement d'examen

⁴ Adaptation de février 2025



4.1.3 Epreuve 3 : Travail de planification avec présentation

L'épreuve 3 est constituée d'un examen oral.

Epreuve 3 : Travail de planification avec présentation	
Mission	Les candidats ont 30 minutes pour élaborer une planification. Ils se placent dans la perspective d'un spécialiste du commerce de détail et consignent dans une structure donnée leur planification en rapport avec, par exemple, le personnel, une expérience client, un budget ou l'exécution financière d'un projet. Les candidats présentent leurs résultats (10 minutes).
Domaine de compétences opérationnelles	Au moins un des domaines de compétences opérationnelles A, C, D et E
Focalisation	Capacité de planification dans une situation complexe
Méthode	Travail d'analyse structurée et présentation
Conditions	Aucune
Durée	40 minutes (incl. 30 minutes de préparation)
Moyens auxiliaire	Toutes les aides sont autorisées conformément à la convocation.
Evaluation	L'évaluation de la prestation repose sur des critères et est définie avec les points obtenus. Les points obtenus sont intégrés dans la note de l'épreuve 3 conformément aux chiffres 5.11 du règlement d'examen.



4.1.4 Epreuve 4 : Jeu de rôle

L'épreuve 4 est constituée d'un examen oral.

Epreuve 4 : Jeu de rôle	
Mission	La partie de l'examen consacrée au jeu de rôle se compose de plusieurs entretiens distincts. Les candidat(e)s reçoivent pour chaque entretien une situation de départ incluant les attentes, puis mènent ensuite un entretien individuel. ⁵
Domaine de compétences opérationnelles	Domaine de compétence opérationnelle B
Focalisation	Technique de communication dans une situation d'entretien exigeante
Méthode	Jeu de rôle
Conditions	Aucune
Durée	30 minutes (incl. 10 minutes de préparation)
Moyens auxiliaire	Toutes les aides sont autorisées conformément à la convocation.
Evaluation	L'évaluation de la prestation repose sur des critères et est définie avec les points obtenus. Les points obtenus sont intégrés dans la note de l'épreuve 4 conformément aux chiffres 5.11 du règlement d'examen.

⁵ Adaptation de février 2025



4.1.5 Epreuve 5 : Incidents critiques

L'épreuve 5 est constituée d'un examen oral.

Epreuve 5 : Incidents critiques	
Mission	Les candidats traitent oralement un incident critique (situation critique) par domaine de compétences opérationnelles. Les incidents critiques décrivent des situations professionnelles pratiques et difficiles dans lesquelles il est particulièrement important que les candidats agissent rapidement et correctement. Les candidats décrivent leurs actions dans la situation critique exigeante respective.
Domaine de compétences opérationnelles	Domaine de compétences opérationnelles A - E
Focalisation	Procédure dans une situation difficile et problématique
Méthode	Incidents critique (situations critiques)
Conditions	Aucune
Durée	30 minutes
Moyens auxiliaire	Toutes les aides sont autorisées conformément à la convocation.
Evaluation	L'évaluation de la prestation repose sur des critères et est définie avec les points obtenus. Les points obtenus sont intégrés dans la note de l'épreuve 5 conformément aux chiffres 5.11 du règlement d'examen.



4.2 Vue d'ensemble des épreuves et notes

Le tableau suivant récapitule les épreuves, durées et pondérations.

Epreuve	Type d'examen	Durée	Pondération
1 Travail pratique	écrit	8 semaines (élaboré avant)	20%
2 Entretien prof. sur le travail pratique	oral	25 min.	20%
3 Travail de planification avec présentation	oral	40 min. (incl. 30 min. de préparation)	20%
4 Jeu de rôle	oral	30 min. (incl. 10 min. de préparation)	20%
5 Incidents critiques	oral	30 min.	20%
Total		125 min.	

4.3 Notation (ch. 6 du règlement d'examen)

L'évaluation des résultats de l'examen est axée sur les critères. Les critères d'évaluation sont définis à l'avance pour chaque tâche. Le nombre de points pour les différentes parties de l'examen est converti en notes. La note globale de l'examen est la moyenne des notes des épreuves. Les notes sont attribuées en notes entières et en demi-notes. La moyenne des notes des épreuves et la note globale sont arrondies à la première décimale.

Les notes sont attribuées de la manière suivante conformément à la directive de la CSFP :

$$\frac{\text{Nombre de points reçus} \times 5}{\text{Nombre de points maximum}} + 1 = \text{note}$$

4.4 Conditions de réussite à l'examen (chiffre 6.41 du règlement d'examen)



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelsspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

4.5 Manière de procéder en cas d'échec à l'examen (chiffre 7.3 du règlement d'examen)

La commission AQ informe les candidats de la réussite ou de l'échec à l'examen. Les décisions liées à un échec à l'examen sont envoyées en lettre recommandée. Dans les 30 jours suivant la communication de refuser l'octroi du brevet, une plainte peut être déposée auprès du SEFRI contre la décision de la commission d'examen. Le recours doit comporter les conclusions et les motifs du recourant. Le SEFRI publie sur son site internet une notice concernant les recours et une notice relative au droit de consulter les documents :

<https://www.sbf.admin.ch/sbf/fr/home/formation/fps/examens-federaux/candidats-et-diplomes.html>

(consulté le 14.06.2022).

5 Approbation

Les directives relatives au règlement d'examen Spécialiste du commerce de détail sont édictées par la commission AQ.

Berne, 14 juin 2022

Commission AQ

Peter Flesch
Président



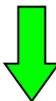
QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

6 Annexe 1 : Profil de qualification

La vue d'ensemble des compétences opérationnelles et du niveau des exigences (description des compétences opérationnelles y compris les critères de compétence) ainsi que le profil de la profession (voir section 1.2 du règlement d'examen/section 1.2 des directives) forment le profil de qualification.

6.1 Aperçu des domaines de compétences opérationnelles du Spécialiste du commerce de détail avec brevet fédéral

 Domaine de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles 					
		1	2	3	4	5	6
A	Mise en œuvre des principes opérationnels et des tâches générales de management	A1. Traduire dans la langue des collaborateurs et mettre en œuvre les stratégies et principes opérationnels	A2. Utiliser efficacement les outils de gestion dans les activités quotidiennes de l'entreprise	A3. Veiller à la mise en œuvre correcte, dans son domaine, des prescriptions en matière de qualité, d'environnement et de sécurité (QES) de l'entreprise	A4. Reconnaître les influences externes sur sa propre entreprise et en tirer les conséquences	A5. Entretien des réseaux professionnels du commerce de détail	A6. Utiliser efficacement ses propres compétences du commerce de détail et les développer
		B1. Evaluer l'aptitude des postulants lors d'entretiens systématiques	B2. Accompagner les entrées et les départs des collaborateurs	B3. Etablir la planification du personnel conformément aux processus opérationnels et avec les outils appropriés	B4. Accompagner et gérer des équipes diverses	B5. Résoudre les situations difficiles de manière proactive au sein de l'équipe et auprès des parties prenantes	B6. Mener des entretiens d'évaluation de façon professionnelle
B	Mise en œuvre de la conduite et du développement des collaborateurs	B7. Soutenir de manière ciblée les collaborateurs dans leur développement professionnel	B8. Utiliser les canaux de communication digitale pour la collaboration				
		C1. Soutenir le processus budgétaire de façon constructive et dans le cadre des directives	C2. Dans son domaine, exécuter les processus financiers de façon professionnelle et prendre des mesures pour atteindre les objectifs	C3. Planifier, contrôler et évaluer la mise en œuvre financière des projets			
C	Assumer des tâches financières et de comptabilité						
D	Soutien des processus d'approvisionnement de marchandises et logistiques	D1. Optimiser les structures et processus opérationnels dans son domaine d'activité	D2. Organiser et assurer un flux de marchandises efficace et effectif	D3. Intégrer les conditions de livraison et d'approvisionnement dans les décisions logistiques du point de vente (« point of sale POS »)			



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

E	Contribution aux activités de vente et de marketing	E1. Analyser les besoins et le comportement des clients à son point de vente et vérifier les mesures en fonction des conditions du marché et des concurrents	E2. Planifier, coordonner, réaliser et évaluer les expériences clients selon les directives du marketing	E3. Gérer et contrôler la mise en œuvre de projets au point de vente	E4. Implémenter des mesures de promotion et de fidélisation des clients à son point de vente	E5. Coordonner et utiliser les systèmes omnicanaux, cross-canaux et multicanaux	E6. Gérer une clientèle distincte et le service après-vente
---	---	--	--	--	--	---	---



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

6.2 Niveau des exigences

Légende : connaissances de base (connaissances générales), connaissances d'utilisateur (procédure, transfert vers la pratique), connaissances approfondies (connaissances théoriques et transfert vers la pratique)

6.2.1 Domaine de compétences opérationnelles A : Mise en œuvre des principes opérationnels et des tâches générales de management

Situation de travail	Critères de performance
<p>A1. Traduire dans la langue des collaborateurs et mettre en œuvre les stratégies et principes opérationnels</p> <p>Les spécialistes du commerce de détail sont porteurs de valeurs dans l'entreprise. Ils représentent la culture d'entreprise et agissent de façon exemplaire lorsqu'ils collaborent avec leurs équipes. Dans leur quotidien, il leur incombe d'appliquer systématiquement les directives et de les rappeler aux collaborateurs qui ne les respectent pas (p.ex. en les répétant régulièrement durant les réunions ou briefings). Ils sont un modèle et s'adaptent aux diverses situations.</p> <p>Les spécialistes du commerce de détail analysent les objectifs stratégiques de leur entreprise et en tiennent compte dans leurs activités quotidiennes. Les spécialistes du commerce de détail mettent tout en œuvre pour atteindre, voire dépasser les objectifs stratégiques fixés. Ils motivent leurs collaborateurs afin d'atteindre ensemble les indicateurs ciblés et à faire tout leur possible pour y parvenir. Là aussi, il est important de donner le bon exemple au quotidien tout en assumant leur fonction de modèle.</p> <p>Les spécialistes du commerce de détail respectent les concepts et les directives de communication de l'entreprise. Ils introduisent les collaborateurs dans les standards de l'entreprise et vérifient s'ils sont respectés.</p>	<p>Les spécialistes du commerce de détail ...</p> <p>Potentiel d'action</p> <ul style="list-style-type: none">• assument leur fonction de modèle conformément aux stratégies et principes de l'entreprise.• mettent en œuvre les objectifs stratégiques dans leur domaine tout en respectant, avec leurs collaborateurs, les principes opérationnels. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none">• disposent des connaissances de base en matière de stratégies d'entreprise et de principes opérationnels.• disposent des connaissances de base sur l'historique de l'entreprise et ses valeurs.• disposent de connaissances approfondies sur les compétences et prescriptions de l'entreprise.• maîtrisent les techniques de communication adaptées aux groupes cibles.• maîtrisent les techniques de leadership situationnel. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none">• veillent toujours à la mise en œuvre et au respect des directives (QES) et des règles de comportement dans leurs activités quotidiennes.• s'engagent en faveur d'un dialogue ouvert et social. <p>Métacognition</p> <ul style="list-style-type: none">• analysent le respect des standards de l'entreprise et, le cas échéant et d'entente avec la direction, proposent des mesures de changement.• réfléchissent à leur fonction de modèle au sein de l'entreprise et, le cas échéant, prennent des actions correctrices.



<p>A2. Utiliser efficacemente les outils de gestion dans les activités quotidiennes de l'entreprise</p> <p>Dans le cadre des activités de leur domaine de responsabilité, les spécialistes du commerce de détail tiennent compte des outils de gestion (p.ex. chiffres-clés, entretiens collaborateurs avec fixation d'objectifs ou logiciels de gestion des coûts). Selon les besoins de l'entreprise, ils sont en mesure d'instruire et d'accompagner leurs collaborateurs dans l'utilisation de ces outils et systèmes. Ils examinent les chiffres-clés de façon critique et les expliquent à leurs collaborateurs.</p>	<p>Les spécialistes du commerce de détail...</p> <p>Potentiel d'action</p> <ul style="list-style-type: none">appliquent effectivement les outils de gestion de leur domaine de responsabilité. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none">disposent de connaissances approfondies sur les outils de gestion de l'entreprise.maîtrisent les chiffres-clés.disposent des connaissances de base sur les processus logistiques.disposent de connaissances approfondies en matière de gestion d'entreprise. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none">s'engagent pour une utilisation transparente des outils de gestion adéquats.sont motivés à rendre compréhensibles les chiffres pour leur équipes <p>Métacognition</p> <ul style="list-style-type: none">analysent et interprètent les chiffres-clés pertinents et prennent des mesures efficaces pour améliorer leur gestion.
<p>A3. Veiller à la mise en œuvre correcte, dans son domaine, des prescriptions en matière de qualité, d'environnement et de sécurité (QES) de l'entreprise</p> <p>D'entente avec la direction, les spécialistes du commerce de détail assument la responsabilité de la mise en œuvre des prescriptions QES dans leur domaine de responsabilité. Ils veillent à tout moment d'agir de façon exemplaire en respectant les prescriptions et les règles QES. Ils s'engagent en faveur de la réduction des déchets et proposent des mesures pour accroître l'efficacité énergétique de l'infrastructure. Ils sont conscients que des représentants des autorités effectuent régulièrement des contrôles (p.ex. protection des jeunes au travail, sécurité au travail des collaborateurs, protection incendie, règles sanitaires, directives internes, sécurité des marchandises). Les spécialistes du commerce de détails veillent dès lors à organiser régulièrement des exercices de cas d'urgence au sein de leur équipe et assurent leur bonne documentation. Ils vérifient régulièrement la gestion des documents et respectent les délais de conservation des documents spécifiques.</p>	<p>Les spécialistes du commerce de détail...</p> <p>Potentiel d'action</p> <ul style="list-style-type: none">appliquent, dans leur domaine, les prescriptions d'entreprise en matière de qualité/environnement/sécurité (QES). <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none">disposent des connaissances de base en matière de sécurité au travail.maîtrisent le droit du travail.disposent des connaissances de base sur l'efficacité énergétique et la gestion des déchets dans les entreprises.maîtrisent les techniques de contrôle et de surveillance.maîtrisent la recherche et le choix des informations.maîtrisent la gestion documentaire. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none">veillent toujours au respect des prescriptions QES et des règles de comportement.s'engagent en faveur de l'organisation d'exercices en cas d'urgence et d'auto-contrôle.veillent toujours à une communication et une documentation concrète et complète des prescriptions QES et des règles de comportement.



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

	<p>Métacognition</p> <ul style="list-style-type: none">analysent la mise en œuvre des prescriptions QES et des règles de comportement et, le cas échéant et d'entente avec la direction, prennent les actions correctrices qui s'imposent.
<p>A4. Reconnaître les influences externes sur sa propre entreprise et en tirer les conséquences</p> <p>Les spécialistes du commerce de détail gardent toujours un œil sur les changements structurels et le processus de changement dans le commerce de détail. Ils se renseignent régulièrement sur les nouveautés, les dépendances et les influences des développements politiques, sociaux, écologiques et économiques nationaux et internationaux sur le commerce de détail. Ils sont ouverts aux changements dans un environnement professionnel et social dynamique et y répondent avec flexibilité et proactivité. En cas de changements prévus dans l'entreprise, ils s'intéressent aux raisons et aux objectifs du projet et posent des questions si besoin.</p> <p>Les spécialistes du commerce de détail reconnaissent et analysent les influences et impacts externes et en tirent les principales conséquences pour leurs propres activités et domaines de responsabilité. Ils identifient les possibilités d'optimisation orientées vers l'avenir et les clients de leur entreprise et formulent des arguments convaincants auprès des instances compétentes. Ils présentent les informations pertinentes à leurs collaborateurs pour les préparer aux changements, détectent les éventuelles craintes et résistances et les réfutent avec de bons arguments. Ils expliquent la situation actuelle et la direction qu'ils veulent prendre avec l'équipe (situation cible). Ils intègrent l'équipe et les services concernés dans le processus de changement. Ils tiennent compte des commentaires de leurs collaborateurs et communiquent toutes nouvelles connaissances dans le sens de la gestion des connaissances.</p> <p>Les spécialistes du commerce de détail s'engagent de façon constructive et orientée solution pour la réussite du projet de changement en mettant en avant, dans le cadre de leurs possibilités, les visions, les idées et les possibilités d'optimisation et en mettant en œuvre de façon structurée, motivée et positive les mesures de changement définies. Ils vérifient régulièrement l'état d'avancement de la mise en œuvre des mesures de changement et supervisent méthodiquement le processus de changement. Dans la mesure du possible, ils prennent des mesures appropriées ou formulent des recommandations à l'intention des services compétents (p.ex. en cas d'évolutions en matière de durabilité ou de nouvelles évolutions technologiques).</p>	<p>Les spécialistes du commerce de détail ...</p> <p>Potentiel d'action</p> <ul style="list-style-type: none">Mettent en œuvre de façon constructive les processus de changement au sein de leur entreprise. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none">maîtrisent la gestion du changement.disposent des connaissances de base en matière d'analyse environnementale.maîtrisent les techniques de présentation, d'argumentation et de communication. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none">veillent toujours aux dernières évolutions politiques et sociales dans le secteur du commerce de détail.montrent de l'intérêt et sont ouverts aux changements désirés.sont flexibles et proactifs face aux processus de changement.veillent à transmettre à leur équipe des informations pertinentes.sont motivés et prennent au sérieux les craintes et les oppositions des collaborateurs. <p>Métacognition</p> <ul style="list-style-type: none">analysent les influences et impacts externes des changements sur leur domaine d'activité et de responsabilité et prennent les mesures adéquates.réfléchissent à l'avancement des processus de changement et, le cas échéant, prennent les mesures adéquates.



A5. Entretenir les réseaux professionnels du commerce de détail

Les spécialistes du commerce de détail disposent d'un réseau propre à leur profession et entretiennent régulièrement leurs contacts au sein et en dehors de la branche. Ils utilisent à cette fin divers canaux de communication analogiques et numériques. Dans le cadre de leurs possibilités, ils participent à des foires ou à des manifestations professionnelles dans le but de nouer des nouveaux contacts personnels mais aussi de prospecter dans l'intérêt de leur entreprise et de mettre leurs connaissances et leurs compétences à la disposition des autres. Dans des situations professionnelles exceptionnelles, ils font appel à leurs contacts de manière ciblée. Par exemple, ils identifient les possibilités de partenariat et de collaboration afin d'utiliser utilement les coopérations et les synergies avec les partenaires et les structures locales ou les coopératives d'achat.

Les spécialistes du commerce de détail ...

Potentiel d'action

- entretiennent les réseaux professionnels ainsi que les contacts internes et externes.

Connaissances, compréhension

- maîtrisent les réseaux sociaux internes et externes.
- maîtrisent les techniques de communication.

Attitudes, valeurs, motivation

- veillent toujours à nouer de nouveaux contacts dans l'intérêt de leur entreprise et de mettre à disposition leurs capacités.

Métacognition

- analysent les situations extraordinaires et font appel de façon ciblée à leur réseau professionnel.
- analysent leur réseau professionnel et en tirent des possibles coopérations et synergies pour leur entreprise.



A6. Utiliser efficacemente ses propres compétences du commerce de détail et les développer (« Apprentissage tout au long de la vie »)

Les spécialistes du commerce de détail organisent leur travail de manière active, avec un haut niveau d'engagement et de responsabilité personnelle. Ils accomplissent leurs tâches avec une forte motivation. Ils vérifient régulièrement leur volonté de performance et se fixent des objectifs personnels compétitifs tout en gardant toujours un œil sur leurs propres limites de performance. Ils organisent leur quotidien professionnel avec engagement, motivation et flexibilité. Face aux défis et aux situations stressantes, ils recourent à des stratégies éprouvées. Ils réfléchissent régulièrement à l'utilisation de leurs ressources et définissent consciemment des mesures pour optimiser l'organisation de leur travail. Ils assurent ainsi un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée tout en renforçant leur résilience.

Les spécialistes du commerce de détail connaissent leurs points forts et les utilisent avec confiance et efficacité. Ils mènent régulièrement une réflexion critique sur leurs points forts et examinent leur impact. À cette fin, ils demandent également de manière proactive un feedback à leurs supérieurs et pairs et prennent leurs critiques au sérieux afin de se perfectionner. Dans cette optique, ils se fixent des objectifs personnels et n'hésitent pas à relever les défis.

Les spécialistes du commerce de détail organisent leur développement professionnel de façon proactive, ciblé et engagée. Ils sont constamment à l'affût des possibilités de développement dans le commerce de détail et se tiennent au courant en lisant des publications spécialisées de leur branche. En outre, ils suivent des cours de formation continue adaptés à leurs besoins pour élargir leurs compétences de manière prospective.

Les spécialistes du commerce de détail ...

Potentiel d'action

- utilisent efficacement leurs propres ressources dans l'entreprise.
- font toujours évoluer leurs propres compétences du commerce de détail.

Connaissances, compréhension

- maîtrisent de façon optimale l'organisation du travail.
- maîtrisent les techniques de gestion du stress et des conflits.
- disposent des connaissances de base sur les stratégies et objectifs par rapport à l'apprentissage tout au long de la vie
- maîtrisent les entretiens d'évaluation personnels.
- disposent des connaissances de base sur les possibilités de soutien par le service de la formation et du personnel.

Attitudes, valeurs, motivation

- réalisent leurs tâches avec engagement et de façon responsable.
- veillent à leurs propres limites de performance.
- délèguent consciemment des tâches à leurs collaborateurs.
- fixent des objectifs personnels orientés concurrence.
- veillent à un équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle.
- veillent à gérer les défis et les situations de stress avec résilience et utilisent les aides pour les identifier de façon préventive.
- font preuve de motivation et de volonté pour les formations continues.
- s'engagent pour des autoréflexions critiques et d'une bonne culture du feedback.
- font preuve de courage et d'intérêt face aux nouveaux défis.

Métacognition

- analysent leur propre utilisation des ressources et prennent des actions correctrices pour l'organisation de leur travail.
- analysent les feedbacks de façon critique et prennent les mesures adéquates pour leur développement professionnel et personnel.



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

6.2.2 Domaine de compétences opérationnelles B : Mise en œuvre de la conduite et du développement des collaborateurs

Situation de travail	Critères de performance
<p>B1. Evaluer l'aptitude des postulants lors d'entretiens systématiques</p> <p>Les spécialistes du commerce de détail participent au recrutement de nouveaux collaborateurs, définissent le profil du poste en collaboration avec leurs supérieurs et mènent des entretiens d'embauche seuls ou avec leurs supérieurs. Outre les qualifications du candidat, ils s'assurent notamment que les nouveaux collaborateurs conviennent à l'équipe de par leur attitude et leurs compétences. Dans leurs réflexions, ils tiennent compte des nouvelles tendances, s'inspirent des concurrents et prennent en considération le potentiel des candidats désirant changer d'orientation professionnelle. Ils assument un rôle actif dans la composition culturelle de leurs équipes (gestion de la diversité). Si nécessaire, ils se procurent des références ou organisent une journée d'essai. Ils font des recommandations aux collaborateurs RH ou à la direction et les soutiennent dans les décisions relatives au personnel.</p>	<p>Les spécialistes du commerce de détail ...</p> <p>Potentiel d'action</p> <ul style="list-style-type: none">participent activement au processus de recrutement de nouveaux collaborateurs pour leur équipe. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none">maîtrisent les offres d'emploi et le choix des bons canaux pour leur publication en collaboration avec les services compétents.maîtrisent les entretiens d'embauche.disposent de connaissances approfondies sur les techniques d'entretien et de questionnement.disposent des connaissances de base sur la conduite et le développement des collaborateurs. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none">font toujours preuve d'ouverture et d'impartialité vis-à-vis des candidats.veillent à justifier leurs décisions de façon pertinente.sont conscients de leur rôle de modèle vis-à-vis de leur équipe et des candidats. <p>Métacognition</p> <ul style="list-style-type: none">évaluent si un candidat convient à leur équipe.analysent les dossiers et les entretiens avec les candidats et transmettent leurs recommandations au service du personnel ou à la direction.
<p>B2. Accompagner les entrées et les départs des collaborateurs</p> <p>D'entente avec leurs supérieurs, les spécialistes du commerce de détail accompagnent les nouveaux collaborateurs, établissent un programme d'accueil, les introduisent dans leur travail, les structures et les processus de l'entreprise et organisent les formations et équipements de travail nécessaires. Ils échangent régulièrement avec les nouveaux collaborateurs pendant leur introduction et adaptent le programme à leurs capacités d'assimilation individuelles. Ils veillent à la bonne considération des nouveaux collaborateurs et décident ou fournissent les bases de décision sur la réussite de la période d'essai. Ils protocotent chaque entretien pour garder une trace dans le dossier personnel du collaborateur.</p>	<p>Les spécialistes du commerce de détail ...</p> <p>Potentiel d'action</p> <ul style="list-style-type: none">accompagnent leurs collaborateurs lors de leur entrée et leur départ de l'entreprise. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none">disposent de connaissances approfondies sur les bases légales concernant les processus d'entrées et de départs de collaborateurs.disposent de connaissances approfondies sur la culture d'entreprise.maîtrisent l'organisation de travail de leurs collaborateurs.



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

A la fin des rapports de travail, ils s'occupent des entretiens de sortie et des formalités et transmettent au responsable RH leur avis pour l'établissement du certificat de travail. Ils veillent à ce que le collaborateur puisse quitter l'entreprise avec un bon sentiment.

Attitudes, valeurs, motivation

- veillent toujours à un échange d'informations pertinent.
- veillent toujours à entretenir une culture de bienvenue et de feedback ouverte et transparente.
- s'engagent pour d'une gestion de conflit rapide et constructive.
- sont respectueux face aux nouveaux collaborateurs ou aux collaborateurs qui sont sur le point de quitter l'entreprise.

Métacognition

- évaluent le programme d'introduction des collaborateurs et l'adent aux capacités d'assimilation individuelles.
- mènent régulièrement des réflexions sur les processus d'entrée et de départ de collaborateurs en prennent des mesures d'optimisation le cas échéant.

B3. Etablir la planification du personnel conformément aux processus opérationnels et avec les outils appropriés

Les spécialistes du commerce de détail établissent un planning avec les interventions des collaborateurs tout en analysant les besoins opérationnels et en veillant à attribuer des tâches correspondant aux compétences des collaborateurs. Pour ce faire, ils observent les processus, outils et systèmes de l'entreprise. Ils tiennent compte des absences pour cause de vacances, de formation et de perfectionnement, de maternité, de maladie ou de service militaire ainsi que de la charge de travail. Ils distribuent les tâches. En cas de difficultés, ils impliquent les collaborateurs dans la planification des tâches pour élaborer ensemble une solution ou faire part des raisons de leurs décisions. Ils examinent régulièrement leur planification et l'optimisent si nécessaire.

Les spécialistes du commerce de détail ...

Potentiel d'action

- établissent une planification du personnel conformément aux processus opérationnels et aux conditions cadres légales.

Connaissances, compréhension

- maîtrisent les chiffres-clés économiques pour planifier les tâches.
- disposent de connaissances approfondies sur les dispositions légales en matière de droit du travail, les processus et conditions cadres de l'entreprise.
- maîtrisent les moyens auxiliaires et les systèmes de gestion du personnel de l'entreprise

Attitudes, valeurs, motivation

- veillent toujours à une répartition équitable des tâches.
- montrent de l'intérêt à trouver des solutions en commun.
- s'engagent pour une documentation complète de la planification du personnel.
- veillent à utiliser des synergies.
- sont ouverts aux nouveaux modèles de travail.

Métacognition

- analysent régulièrement leur planification du personnel et prennent les mesures adéquates si nécessaire.



B4. Accompagner et gérer des équipes diverses

Les spécialistes du commerce de détail sont capables de gérer la diversité d'une équipe hybride (approche de la diversité). À cette fin, ils interagissent avec des collaborateurs et des collègues de la direction issus de contextes sociaux et culturels différents. Ils connaissent les règles de conduite communes lorsqu'ils sont en contact avec des personnes d'autres cultures, que ce soit sur internet ou dans le contact direct.

Ils traitent chaque collaborateur avec respect, quelle que soit sa tenue, son origine ou son apparence. Ils utilisent leurs connaissances en matière de langues et de cultures étrangères et les développent constamment. Ils utilisent consciemment diverses techniques pour former une équipe constituée de personnes d'origines, d'âges et de milieux différents.

Les spécialistes du commerce de détail poursuivent une culture de leadership et d'équipe bien acceptée, avec des objectifs communs, des tâches, des rôles et des règles de jeu clairs, créant ainsi une atmosphère de travail agréable et équilibrée, qui a également un effet positif sur les clients. L'efficacité de la collaboration est une priorité pour les spécialistes du commerce de détail et c'est pourquoi ils organisent régulièrement des entretiens et des séances.

Ils créent des structures adaptées pour traiter efficacement les préoccupations du moment de l'équipe et pour trouver des mesures et des solutions leur permettant en parallèle d'organiser et de coordonner les travaux. Ils motivent leurs collaborateurs à s'impliquer dans des questions spécifiques et assurent le flux de l'information au sein de leur équipe. Ils motivent leur équipe en déléguant les tâches selon les possibilités et le potentiel de développement de leurs collaborateurs. Ils fournissent des instructions claires et complètes sur les tâches tout en accompagnant leurs collaborateurs dans l'exécution des tâches. Ils les instruisent, contrôlent et donnent un feedback constructif. Les contrôles des tâches confiées sont transparents et les feedbacks sont respectueux et constructifs.

En cas de difficultés, ils s'adressent directement aux personnes concernées et prennent des mesures tout en restant respectueux et faisant preuve d'empathie envers les autres cultures. Ils posent des questions et expriment leurs critiques avec respect dans le cadre d'un entretien individuel. De cette manière, ils coachent leurs collaborateurs tout en signalant, en fonction de la situation et de ce qu'ils ont observé, des comportements dangereux ou des violations des règles. Ils motivent leurs employés, les félicitent et leur font part des possibilités d'amélioration.

Les spécialistes du commerce de détail sont un interlocuteur neutre et objectif pour leurs collaborateurs et servent de modèles. Pour y parvenir, ils réfléchissent régulièrement à leur propre comportement en matière de communication et le développent. Ils réagissent immédiatement aux problèmes et aux difficultés et prennent rapidement des mesures.

Les spécialistes du commerce de détail ...

Potentiel d'action

- accompagnent et gèrent différentes équipes avec succès et s'entendent avec les autres services de direction.

Connaissances, compréhension

- disposent de connaissances approfondies sur la gestion du personnel.
- maîtrisent les outils appropriés pour le travail et le développement efficace de l'équipe.
- maîtrisent les techniques d'entretien et de communication.

Attitudes, valeurs, motivation

- veillent toujours aux bonnes règles de comportement dans la gestion de personnes d'autres cultures.
- veillent toujours à un comportement respectueux et motivant vis-à-vis de tous les membres de leur équipe.
- veillent à une répartition claire et pertinente des rôles et des tâches au sein de l'équipe.
- sont conscients de leur fonction de modèle pour l'équipe.
- veillent à un bon climat de travail au sein de l'équipe.

Métacognition

- analysent régulièrement leur comportement de communication et prennent les mesures d'optimisation adéquates.



B5. Résoudre les situations difficiles de manière proactive au sein de l'équipe et auprès des parties prenantes

Les spécialistes du commerce de détail travaillent en étroite collaboration avec leur équipe, observent et remarquent rapidement lorsqu'un membre de l'équipe a des problèmes. Ils font preuve d'empathie envers les membres de leur équipe et cherchent activement à les motiver. En cas de démotivation ou mauvaise humeur persistante au sein de l'équipe, ils cherchent le dialogue pour convenir ensemble d'objectifs permettant d'améliorer la situation. Dans des situations particulières, comme en cas de maladie, de décès ou de naissance, les spécialistes du commerce de détail agissent dans le cadre légal et prennent les mesures appropriées. Ils travaillent de manière préventive pour assurer une bonne gestion des absences et une équipe saine.

Les spécialistes du commerce de détail cherchent activement un dialogue constructif avec les parties prenantes. Ils font preuve d'empathie dans le cas d'une situation personnelle difficile et sont ouverts et respectueux dans la discussion. Ils éprouvent un réel intérêt pour les opinions et les expressions individuelles tout en essayant de comprendre la position de leur interlocuteur. Ils veillent à créer une relation professionnelle positive pour l'entreprise en exprimant leur avis, mais en ne dévalorisant en aucun cas les dires de leur interlocuteur ni en mettant en avant leur propre opinion. Les spécialistes du commerce de détail utilisent des techniques d'entretien ciblées dans la conversation.

Les spécialistes du commerce de détail sont conscients de l'importance et de l'impact de leur attitude professionnelle au sein de l'entreprise. Ils se comportent toujours de manière exemplaire, tant dans le contact direct qu'en ligne, et avec respect et courtoisie envers les collaborateurs, les supérieurs et les clients, tout en respectant systématiquement les coutumes de l'entreprise. En outre, ils représentent aisément les intérêts de leur entreprise vis-à-vis des tiers. Ils prennent soin de leur apparence et la remettent régulièrement en question.

Les spécialistes du commerce de détail agissent de façon exemplaire lorsqu'il s'agit de donner des feedbacks appropriés aux parties prenantes. Leurs feedbacks sont constructifs, justes et méthodiquement corrects. En outre, ils sont rapides et directs. Les spécialistes du commerce de détail forment leurs employés pour pouvoir donner des feedbacks méthodiquement corrects. Ils abordent les parties prenantes de manière positive et active lorsqu'ils voient un potentiel d'amélioration en termes de culture du feedback. Ils donnent toujours le bon exemple, sont ouverts à la critique et donnent proactivement des feedbacks.

Les spécialistes du commerce de détail ...

Potentiel d'action

- mettent en œuvre des solutions appropriées aux situations exigeantes au sein de l'équipe ou vis-à-vis d'une partie prenante.
- mettent en œuvre une culture du feedback appropriée vis-à-vis des parties prenantes et leurs collaborateurs.

Connaissances, compréhension

- disposent de connaissances approfondies sur leur propre entreprise et les principales parties prenantes.
- disposent de connaissances approfondies sur les prescriptions légales au sein de leur entreprise.
- disposent de connaissances approfondies sur les services d'assistance et de support dédiés aux collaborateurs.
- maîtrisent la gestion des entretiens de conflits.
- maîtrisent les règles et la culture du feedback de l'entreprise.
- disposent de connaissances approfondies sur les préventions et les points de contact en vue d'une bonne gestion des absences et d'une équipe saine.

Attitudes, valeurs, motivation

- s'engagent pour une résolution directe d'un problème ou un conflit au sein de l'équipe ou vis-à-vis d'une partie prenante sur site.
- s'engagent pour un traitement équitable de tous les collaborateurs de leur équipe.
- veillent à un comportement respectueux et valorisant vis-à-vis de leur interlocuteur.
- veillent toujours à mener leurs entretiens en s'adaptant à leur interlocuteur et à la situation.
- sont neutres, transparents, ouverts et constructifs dans le dialogue.
- sont conscients de leur fonction de représentant et de modèle.
- font toujours preuve de capacité de réflexion et de critique vis-à-vis des parties prenantes et de leurs collaborateurs.
- veillent à une bonne culture du feedback.

Métacognition

- analysent les problèmes et conflits actuels au sein de l'équipe ou avec des parties prenantes et prennent les mesures et solutions qui s'imposent.
- analysent toute critique personnelle et l'utilisent pour proposer des solutions constructives.
- réfléchissent à leur apparence et à leur charisme ainsi qu'aux feedbacks personnels et, le cas échéant, prennent les mesures d'amélioration qui s'imposent.



<p>B6. Mener des entretiens d'évaluation de façon professionnelle</p> <p>Les spécialistes du commerce de détail sont responsables des entretiens d'évaluation périodiques. Ils évaluent et mesurent les objectifs puis donnent au collaborateur un feedback approprié. Ils lui présentent les nouveaux objectifs, en discutent et conviennent de la procédure concrète pour les atteindre. Si nécessaire, ils décident avec le collaborateur d'une formation complémentaire. Les spécialistes du commerce de détail protocolent les entretiens périodiques. Si besoin, ils font également appel à leur suppléant.</p>	<p>Les spécialistes du commerce de détail ...</p> <p>Potentiel d'action</p> <ul style="list-style-type: none">• mènent des entretiens d'évaluation de façon professionnelle. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none">• disposent de connaissances approfondies sur les prescriptions de l'entreprise ainsi que sur les moyens auxiliaires et processus pour les entretiens d'évaluation.• maîtrisent les techniques d'entretien.• maîtrisent la gestion des entretiens de conflit. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none">• veillent toujours à une communication claire et respectueuse.• font toujours preuve d'empathie et de bonnes manières vis-à-vis de leurs collaborateurs.• sont motivés à détecter le potentiel d'une personne et à le développer. <p>Métacognition</p> <ul style="list-style-type: none">• évaluent les objectifs, les succès et les échecs des collaborateurs et donnent un feedback correspondant.• réfléchissent aux entretiens d'évaluation réalisés et, le cas échéant, prennent les mesures qui s'imposent.
<p>B7. Soutenir de manière ciblée les collaborateurs dans leur développement professionnel</p> <p>Les spécialistes du commerce de détail identifient suffisamment tôt les attentes de leurs collaborateurs, échangent régulièrement avec eux et s'impliquent activement dans le développement de leurs collaborateurs. Ils se renseignent sur le niveau de formation, des besoins professionnels et des préoccupations de leurs collaborateurs, identifient leur potentiel et leurs confient des tâches en conséquence. Ils organisent régulièrement des formations pour leurs collaborateurs afin de leur offrir une valeur ajoutée. Ils prévoient du temps pour la conception et la définition des sujets des formations et échanges internes puis en informent leurs collaborateurs en temps utile.</p> <p>Les spécialistes du commerce de détail forment leurs collaborateurs aux techniques de vente et à l'utilisation de nouveaux outils ; ils sont des multiplicateurs des normes opérationnelles correspondantes. Ils sont conscients que la tâche principale de leurs collaborateurs n'est pas de stocker les marchandises, mais de les vendre. Ils vivent et respirent cette philosophie de vente. Les spécialistes du commerce de détail organisent généralement eux-mêmes et sur site de courtes sessions de formation à la vente avec leurs collaborateurs.</p>	<p>Les spécialistes du commerce de détail ...</p> <p>Potentiel d'action</p> <ul style="list-style-type: none">• promeuvent activement le développement de leurs collaborateurs.• dispensent des formations au point de vente avec leurs collaborateurs tout en utilisant les moyens adéquats. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none">• maîtrisent la gestion et le développement du personnel.• disposent de connaissances approfondies sur les possibilités de formation continue en Suisse.



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

<p>Ils utilisent les formations et les échanges pour motiver, stimuler et encourager leurs collaborateurs. Ils prennent le temps d'écouter leurs préoccupations et leurs besoins et répondent à leurs questions techniques et pratiques. Ils tiennent compte du fait que les collaborateurs apprennent de différentes manières. En même temps, ils encouragent les échanges au sein de l'équipe afin que les membres puissent apprendre et bénéficier des uns et des autres. Ils suivent les compétences professionnelles de leurs collaborateurs de près et clarifient s'ils ont besoin d'un soutien supplémentaire.</p> <p>En fonction de la situation de l'entreprise, les spécialistes du commerce de détail sont responsables de la formation professionnelle à l'interne. Pour cette tâche, ils établissent des plans de formation, mènent des entretiens périodiques et suivent les progrès d'apprentissage. Ils veillent à ce que tous les collaborateurs concernés à l'interne connaissent leur domaine de responsabilités vis-à-vis des personnes en formation et à les soutenir le cas échéant. Les spécialistes du commerce de détail assurent la réussite de la formation des apprentis et les accompagnent de près. Ils les guident de manière ciblée, leur confient des tâches spécifiques et discutent en détail la réalisation de celles-ci. Dans le cas d'une baisse des performances, ils prennent rapidement des mesures.</p>	<p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none">• veillent toujours aux préoccupations, souhaits et potentiels des collaborateurs.• veillent à utiliser leurs collaborateurs au bon endroit et en fonction de leurs capacités et potentiels.• sont conscients de leur fonction de modèle au sein de l'entreprise.• renseignent suffisamment tôt leurs collaborateurs sur les mesures de formation et d'échanges internes. <p>Métacognition</p> <ul style="list-style-type: none">• analysent les prestations de leurs collaborateurs et organisent si nécessaire les formations correspondantes.
<p>B8. Utiliser les canaux de communication digitale pour la collaboration</p> <p>Dans leur quotidien professionnel et pour assurer un bon flux des informations, les spécialistes du commerce de détail font appel à des groupes de travail virtuels ou donnent des instructions par la voie électronique (p.ex. e-mail, WhatsApp, Teams, Skype). Ils assurent l'introduction scrupuleuse de leurs collaborateurs et se tiennent constamment au courant des nouveautés sur le marché. Pour ce faire, ils sont orientés objectifs et solutions. Ils clarifient au préalable les horaires et la disponibilité médiatique de tous les intervenants et choisissent des techniques de vidéo, de présentation et de communication appropriées, utiles, claires et compréhensibles pour tous. Lorsqu'ils utilisent les canaux de communication numériques qu'ils ont choisis, ils respectent les directives de l'entreprise tout en analysent leur efficacité pour éventuellement prendre les mesures d'optimisation adéquates.</p>	<p>Les spécialistes du commerce de détail ...</p> <p>Potentiel d'action</p> <ul style="list-style-type: none">• utilisent activement les canaux de communication digitale pour la collaboration tout en veillant systématiquement à leur propre développement et à celui de leurs collaborateurs. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none">• maîtrisent les canaux de communication de l'entreprise.• maîtrisent les stratégies de résolution de problèmes.• maîtrisent les techniques vidéos, de présentation et communication. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none">• veillent toujours au bon choix du mode de communication.• ont une affinité pour les canaux digitaux.• veillent toujours à tenir au courant leurs collaborateurs sur les nouveautés et les changements en matière d'échange digital. <p>Métacognition</p> <ul style="list-style-type: none">• analysent l'efficacité des canaux de communication utilisés et, le cas échéant, prennent les mesures d'optimisation adéquates.



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

6.2.3 Domaine de compétences opérationnelles C : Assumer des tâches financières et de comptabilité

Situation de travail	Critères de performance
<p>C1. Soutenir le processus budgétaire de façon constructive et dans le cadre des directives</p> <p>A la fin de l'année, dans le cadre de leurs responsabilités, les spécialistes du commerce de détail font une projection du budget nécessaire pour la nouvelle année. Les spécialistes du commerce de détail budgétisent également leurs frais de personnel ou reçoivent les budgets correspondants de leur supérieur. Ils vérifient régulièrement les dépenses de personnel et, dans le cadre de leurs compétences, procèdent aux ajustements nécessaires.</p> <p>Ils discutent régulièrement du budget avec leurs supérieurs, justifient leurs positions et participent activement au processus. Ils se procurent au préalable le feedback de leurs collaborateurs ainsi que les arguments sur le budget pour pouvoir les intégrer ensuite dans la présentation et la discussion avec leur supérieur.</p> <p>Les spécialistes du commerce de détail planifient avec leur supérieur la mise en œuvre des objectifs financiers tout en définissant ensemble les objectifs. S'ils ont des opinions différentes sur les consignes, ils argumentent sur la base des faits. Ils intègrent leurs collaborateurs dans la réalisation des objectifs en leur confiant des responsabilités et en examinant régulièrement les avancements. Ils sont en communication constante avec les personnes concernées et signalent tous ajustements budgétaires rapidement au service compétent.</p>	<p>Les spécialistes du commerce de détail ...</p> <p>Potentiel d'action</p> <ul style="list-style-type: none">• participent activement au processus budgétaire de l'entreprise. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none">• disposent de connaissances approfondies sur la planification budgétaire et les processus financiers y relatifs.• maîtrisent les outils techniques du processus budgétaire de l'entreprise.• maîtrisent l'interprétation des principaux chiffres-clés.• disposent de connaissances approfondies sur le marché et son potentiel. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none">• veillent toujours à une documentation complète des objectifs et des budgets.• s'engagent en faveur d'une présentation du processus budgétaire argumentée et basée sur des faits vis-à-vis de leur supérieur.• font preuve d'intérêt et de responsabilité pour les processus financiers. <p>Métacognition</p> <ul style="list-style-type: none">• avec leur supérieur, réfléchissent aux objectifs financiers et fixent ensemble des nouveaux objectifs.
<p>C2. Dans son domaine, exécuter les processus financiers de façon professionnelle et prendre des mesures pour atteindre les objectifs</p> <p>Les spécialistes du commerce de détail fixent des objectifs et pilotent, suivent et contrôlent le processus financier en cours dans leur domaine de responsabilité. Ils soutiennent la calculation des prix d'achat et de vente. Les spécialistes du commerce de détail sont informés en permanence des recettes et des dépenses dans leur domaine de responsabilité et effectuent la comptabilité de caisse. Pour ce faire, ils utilisent les systèmes et outils de gestion financière.</p> <p>Les spécialistes du commerce de détail analysent régulièrement les principaux indicateurs financiers de leur domaine de responsabilité ainsi que leur évolution et prennent les mesures qui s'imposent. Dans ce contexte, ils tiennent compte du rapport entre dépenses et revenus et identifient les effets des mesures prises sur leur entreprise.</p>	<p>Les spécialistes du commerce de détail ...</p> <p>Potentiel d'action</p> <ul style="list-style-type: none">• exécutent de manière professionnelle les processus financiers dans leur domaine de responsabilité. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none">• maîtrisent l'établissement d'une calculation.• disposent de connaissances approfondies sur les coûts spécifiques.• maîtrisent les systèmes et outils de gestion financière de l'entreprise.• disposent de connaissances approfondies sur les bases légales en matière de processus financiers.



	<p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none">• veillent toujours à établir une relation entre les facteurs d'influence à court, moyen et long terme et leur entreprise.• veillent toujours à une bonne collaboration avec les services compétents et les supérieurs.• montrent de l'intérêt pour les chiffres et les changements financiers.• veillent toujours au rapport entre dépenses et revenus <p>Métacognition</p> <ul style="list-style-type: none">• analysent régulièrement les chiffres financiers et comptables de leur domaine de responsabilité et en déduisent des mesures de développement.• analysent régulièrement les coûts opérationnels et de marchandises et prennent les ajustements appropriés.• réfléchissent aux mesures financières prises pour l'entreprise et en déduisent les ajustements nécessaires.
<p>C3. Planifier, contrôler et évaluer la mise en œuvre financière des projets</p> <p>Les spécialistes du commerce de détail planifient et contrôlent la mise en œuvre financière des projets et des investissements dans leur domaine de responsabilité (par exemple, les événements en-dehors des activités quotidiennes). Dans ce contexte, ils gardent une vue d'ensemble sur leur budget, demandent des offres et évaluent avec soin les profits et les coûts. Le cas échéant, ils s'appuient sur cette base pour solliciter le financement du projet ou l'investissement.</p> <p>Sur la base des chiffres-clés correspondants, les spécialistes du commerce de détail surveillent la mise en œuvre du projet tout en évaluant ses aspects financiers. S'agissant des projets ou investissement plus importants, ils fournissent les bases pour la prise de décision.</p>	<p>Les spécialistes du commerce de détail ...</p> <p>Potentiel d'action</p> <ul style="list-style-type: none">• mettent en œuvre les projets financiers et les investissements dans leur domaine de responsabilité.• fournissent les bases de décisions pour les gros projets ou investissements. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none">• disposent de connaissances approfondies sur les moyens financiers et outils de contrôle pour la gestion de projets à disposition.• disposent de connaissances approfondies sur la planification budgétaire et les chiffres d'affaires de projets.• disposent des connaissances de base sur le calcul des investissements. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none">• sont conscients des coûts et de l'utilité des projets.• veillent toujours à une argumentation réaliste pour les projets.• sont conscients de l'importance du contrôle de qualité pour la gestion de projets.• font toujours preuve d'ouverture envers les critiques sur la mise en œuvre financière de projet. <p>Métacognition</p> <ul style="list-style-type: none">• analysent les avantages et les inconvénients ainsi que les conséquences financières de décisions et prennent les mesures de changement adéquates pour les futurs projets.



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

6.2.4 Domaine de compétences opérationnelles D : Soutien des processus d'approvisionnement de marchandises et logistiques

Situation de travail	Critères de performance
<p>D1. Optimiser les structures et processus opérationnels dans son domaine d'activité</p> <p>Les spécialistes du commerce de détail créent des structures légères et efficaces. Ils définissent les processus principaux et secondaires essentiels ainsi que les interfaces dans leur domaine d'activité et les coordonnent, les visualisent lors des réunions d'équipe et discutent méthodiquement des forces et des faiblesses ainsi que des conséquences possibles. Ils remettent constamment en question les structures, les processus et les routines qui ont évolué et ils font preuve de volonté pour les modifier dans la mesure de leurs possibilités. En fonction de la situation, les spécialistes du commerce de détail utilisent différents outils pour la conception des processus et des structures. Si nécessaire, ils initient des ajustements pertinents dans la mise en œuvre et les évaluent par la suite.</p> <p>Les spécialistes du commerce de détail identifient toutes dépenses extraordinaires (par exemple pour la gestion des infrastructures) et les justifient auprès de leurs supérieurs.</p>	<p>Les spécialistes du commerce de détail ...</p> <p>Potentiel d'action</p> <ul style="list-style-type: none">appliquent les outils appropriés pour l'optimisation des processus et des structures opérationnelles développées. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none">disposent de connaissances approfondies sur les structures et processus de l'entreprise.maîtrisent les méthodes de recherche de solutions. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none">veillent toujours à une explication réaliste des problèmes.sont conscients de la marge de manœuvre pour les processus de changement.veillent toujours à une application claire de structures légères et efficaces.s'engagent à gérer les processus d'optimisation en fonction de la situation.sont motivés à utiliser l'énergie et les matériaux avec parcimonie pour préserver les ressources naturelles. <p>Métacognition</p> <ul style="list-style-type: none">analysent constamment les structures développées, les processus et les routines en tirent les mesures d'optimisation appropriées.évaluent les possibilités d'optimisation et prennent les mesures de changement qui s'imposent.
<p>D2. Organiser et assurer un flux de marchandises efficace et effectif</p> <p>Le système de commande de l'entreprise est constamment examiné par les spécialistes du commerce de détail et leurs collaborateurs. Les spécialistes du commerce de détail veillent toujours à ce que la disponibilité des marchandises soit assurée et, si nécessaire, prennent des mesures pour ajuster le processus de commande.</p> <p>Les spécialistes de la vente au détail accompagnent le produit depuis sa réception (entrepôt, stockage, etc.) jusqu'au moment où il est vendu. Ils sont responsables de l'optimisation de cette partie de la chaîne de valeur et, en particulier, de la conception et de la gestion de l'entrepôt. Ils veillent à ce que la chaîne depuis la livraison du produit jusqu'à sa mise en place au point de vente ne soit pas rompue, c'est-à-dire que les chemins parcourus doivent être aussi courts et</p>	<p>Les spécialistes du commerce de détail ...</p> <p>Potentiel d'action</p> <ul style="list-style-type: none">mettent en œuvre un flux de marchandises efficace et effectif ainsi qu'une gestion efficace du stock dans leur entreprise. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none">disposent de connaissances approfondies sur l'intégralité de la chaîne de valeur.maîtrisent la logistique des stocks de marchandises.disposent de connaissances approfondies sur les chiffres-clés de planification et des stocks ainsi que sur les tâches de contrôle dans leur entreprise.maîtrisent la planification du personnel.



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

<p>écologiques que possible. Ils veillent également à ce que les quantités en stock ne soient pas excessifs pour réduire au maximum les retours ou les déchets.</p> <p>Les spécialistes du commerce de détail contrôlent constamment les marchandises entrantes dans le but de réduire le temps et les efforts nécessaires à la réception des marchandises et de maintenir les coûts à un niveau bas. Comme ils travaillent étroitement avec leurs collaborateurs, ils observent et interviennent directement lorsqu'ils identifient des possibilités d'amélioration.</p> <p>Dans leur domaine de responsabilité, les spécialistes du commerce de détails veillent à ce que la livraison des marchandises soit sécurisée. Ils organisent les travaux de réparation nécessaires autour du bâtiment et sur les équipements de la zone de livraison. Ils informent le personnel logistique et les fournisseurs en cas d'incidents inhabituels ou de blocage des voies d'accès. Ils planifient et coordonnent les changements liés aux saisons ou autres. Ils détectent les potentiels et, de leur propre initiative, ils initient des changements ou des optimisations des stocks. Ils organisent la gestion des marchandises également avec le souci de préserver un environnement de travail favorable. Ils aiguillent leurs collaborateurs pour obtenir un travail de qualité dans la gestion des stocks.</p> <p>Les spécialistes du commerce de détail anticipent les écarts d'inventaire, le cas échéant, ils font des investigations et prennent les mesures qui s'imposent (p.ex. pour la prévention des vols ou l'amélioration du contrôle des marchandises entrantes). Ils contrôlent le processus de l'inventaire, analysent les erreurs et les divergences et interviennent auprès des services compétents.</p>	<p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none">• veillent à contrôler la réutilisation de consommables et à ne jeter que des déchets inévitables selon un concept de recyclage.• veillent à une gestion optimale des stocks et utilisent des outils pour la planification des besoins tout en évitant les surcapacités.• assurent constamment la disponibilité des marchandises.• s'engagent à mettre en œuvre une logistique inverse fluide.• sont motivés à améliorer les processus grâce à des changements actifs. <p>Métacognition</p> <ul style="list-style-type: none">• analysent en permanence la rotation des marchandises et, si nécessaire, prennent des mesures pour ajuster le processus des commandes.• analysent les erreurs et les divergences du processus d'inventaire et interviennent auprès des services compétents.
<p>D3. Intégrer les conditions de livraison et d'approvisionnement dans les décisions logistiques du point de vente (« point of sale POS »)</p> <p>Les spécialistes du commerce de détail organisent, contrôlent et interviennent dans le domaine de la logistique selon les prescriptions et avec les systèmes de l'entreprise. Si la logistique n'est pas centralisée, les spécialistes du commerce de détail la coordonnent eux-mêmes dans leur domaine de responsabilité. Ils encouragent leurs collaborateurs à contribuer aux réflexions logistiques.</p>	<p>Les spécialistes du commerce de détail ...</p> <p>Potentiel d'action</p> <ul style="list-style-type: none">• mettent en œuvre les décisions logistiques au point de vente. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none">• disposent de connaissances approfondies sur les chiffres-clés de la planification.• disposent de connaissances approfondies sur la structure des marges, des prix et des rabais.• maîtrisent les directives et systèmes logistiques de l'entreprise.• maîtrisent l'établissement d'une calculation.• disposent de connaissances approfondies sur les produits, le marché et la branche.



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

Les spécialistes du commerce de détail analysent régulièrement les partenariats existants (p.ex. avec des fournisseurs ou d'autres entreprises) et vérifient si des synergies peuvent être exploitées (p.ex. rabais de quantité communs, réparations). En parallèle, en s'engageant dans un partenariat, ils étudient quelles libertés ils pourraient acquérir ou perdre et en évaluent les avantages et les inconvénients. Dans ce cas, ils sélectionnent les partenaires sur la base de certains critères de l'entreprise (p.ex. prix, flexibilité, délai et volume de livraison, durabilité) et appuient leurs décisions sur les conditions de livraison et d'approvisionnement spécifiées. De cette manière, ils augmentent l'efficacité des livraisons et influencent positivement leurs marges. Ils cultivent des bons partenariats sur de longues durées et les développent si nécessaire.

Attitudes, valeurs, motivation

- veillent à entretenir continuellement leur réseau de fournisseurs et partenaires.
- font une comparaison critique des fournisseurs et du choix des partenaires.
- veillent à motiver leurs collaborateurs à réfléchir à la logistique.
- veillent aux bonnes conditions de livraison et d'approvisionnement.

Métacognition

- analysent régulièrement les partenariats existants et, si nécessaire, initient des changements des conditions de livraison et d'approvisionnement.
- réfléchissent à leurs propres décisions logistiques et en tirent des mesures d'optimisation si nécessaire.



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

6.2.5 Domaine de compétences opérationnelles E : Contribution aux activités de vente et de marketing

Situation de travail	Critères de performance
<p>E1. Analyser les besoins et le comportement des clients à son point de vente et vérifier les mesures selon les conditions du marché et des concurrents</p> <p>Avec leur équipe, les spécialistes du commerce de détail analysent régulièrement les besoins de leurs clients hybrides et identifient les caractéristiques et comportements typiques. Ce faisant, ils restent ouverts aux différents types de clients pour ainsi identifier un besoin en expériences d'achat. Dans ce but, ils organisent des séances de brainstorming avec leur équipe pour trouver des nouvelles idées de vente et de service à la clientèle. Ils initient leurs collaborateurs à l'utilisation des outils d'analyse des besoins des clients.</p> <p>Les spécialistes du commerce de détail analysent régulièrement leur assortiment, identifient les défauts et les potentiels d'amélioration et interviennent dans le cadre de leur marge de manœuvre. Ils adaptent en permanence l'assortiment et l'approvisionnement des marchandises aux souhaits des clients tout comme aux nouvelles tendances (p.ex. par la visite de salons professionnels, showrooms, séances d'information, magazines). Ils observent les particularités dans la vente, interprètent les chiffres clés, prennent des mesures pour l'assortiment et donnent aux services responsables des idées pour sa composition. Cela signifie qu'ils utilisent leur expérience, leurs compétences et leur droit de regard sur la composition de l'assortiment et qu'ils donnent un feedback et transmettent leurs idées avec des bons arguments aux interlocuteurs compétents de l'entreprise.</p> <p>Les spécialistes du commerce de détail reconnaissent les besoins des clients régionaux et locaux de leur point de vente et les prennent systématiquement en compte dans leurs recherches et analyses régulières sur les nouvelles tendances, les souhaits des clients et leur comportement d'achat. Pour ce faire, ils utilisent les sources d'information dont ils disposent à l'interne et à l'externe (p.ex. sondages et feedbacks clients). Lors de leurs recherches, ils veillent à ne pas se perdre dans les détails. Ils tirent des conclusions de leurs analyses, identifient les nouveaux potentiels pour l'assortiment et l'approvisionnement des marchandises et examinent les possibles mesures en collaboration avec les services compétents (p.ex. marketing).</p>	<p>Les spécialistes du commerce de détail ...</p> <p>Potentiel d'action</p> <ul style="list-style-type: none">• saisissent systématiquement les besoins et les comportements d'achat des clients régionaux et locaux à leur point de vente et vérifient les mesures.• contribuent à adapter leur assortiment aux besoins des clients et nouvelles tendances.• sur la base de l'analyse des besoins des clients, ils développent avec leur équipe de nouvelles idées pour la vente et la création d'expériences clients. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none">• maîtrisent les outils spécifiques pour l'analyse des besoins des clients, issus de la psychologie de la vente.• maîtrisent l'analyse des tendances relatives à leurs produits de leur assortiment, aux concurrents ou aux facteurs environnementaux de leur branche.• disposent de connaissances approfondies sur les labels et certifications.• maîtrisent les sources internes et externes à l'entreprise.• disposent de connaissances approfondies sur les produits, les branches et le marché.• maîtrisent les analyses de vente.• maîtrisent les « unique selling propositions » (USPs) ainsi que les possibilités de mise en œuvre.• disposent de connaissances approfondies sur les stratégies de vente.• disposent de connaissances approfondies sur les concurrents.



Les spécialistes du commerce de détail analysent les résultats quant aux particularités et au potentiel d'acquérir de nouveaux clients. Ils choisissent des mesures efficaces pour créer des expériences d'achat et les présentent de façon pertinente au service compétente. Ils connaissent les caractéristiques spécifiques de leur entreprise et veillent à ce que leurs propositions s'inscrivent dans le cadre de la mission et de la stratégie de leur entreprise (p.ex. lors d'événements ou de ventes promotionnelles). Ils évaluent les mises en œuvre de façon pertinente et sur la base des chiffres clés obtenus.

Attitudes, valeurs, motivation

- servent d'interface entre la centrale, les achats et la vente.
- veillent toujours à une argumentation compréhensible et une présentation convaincante vis-à-vis des services compétents.
- font preuve d'intérêt et de plaisir pour les nouvelles tendances et innovations dans leur branche.
- sont motivés à faire des recherches sur les nouvelles idées dans le domaine de la vente et à se tenir au courant des produits et de leur branche.
- veillent à ne pas se perdre dans les détails lors de leurs recherches.
- sont favorables aux idées auxquelles l'entreprise peut s'identifier.
- comparent toujours les chiffres de vente actuels avec les présentations des produits.
- font participer les collaborateurs à la composition de l'assortiment.
- tiennent compte des critères de durabilité écologique et sociale lors du choix des produits.
- font toujours preuve d'ouverture face à la diversité des clients.

Métacognition

- analysent régulièrement leur assortiment ainsi que les chiffres de vente et les résultats des feedbacks et du comportement des clients et prennent les mesures adéquates dans leur collaboration avec les services compétents.
- analysent les tendances et créent un lien avec leur propre point de vente et leur clientèle.
- évaluent, avec leur équipe, les idées réalisées et, le cas échéant, prennent les mesures de changement qui s'imposent.



E2. Planifier, coordonner, réaliser et évaluer les expériences clients selon les directives du marketing

Les spécialistes du commerce de détail assurent la fonction d'interface avec le marketing. Ils s'occupent des objectifs stratégiques de marketing fixés par l'entreprise pour la vente et utilisent des mesures de marketing optimales pour atteindre ces objectifs et surprendre les clients. Ils décident de la mise en œuvre des mesures de marketing avec l'implication de leur équipe. Ils justifient leur décision et motivent leurs collaborateurs afin de mettre en œuvre efficacement et ensemble ces mesures. Là aussi, il est important qu'ils montrent l'exemple au quotidien. En même temps, ils conseillent le service marketing avec des arguments appropriés du point de vue des ventes.

Les spécialistes du commerce de détail analysent la situation initiale ainsi que le but des expériences et événements clients spécifiques et planifient la mise en œuvre selon les directives édictées par le service marketing. Ils planifient des expériences aussi concrètes et tangibles que possible pour les clients tout en intégrant judicieusement leurs feedbacks et leurs besoins dont ils ont connaissance. Ils planifient une expérience en tenant compte des spécificités régionales et locales et assurant une harmonie parfaite entre le produit et l'événement (p.ex. terroir, partenaire). Si nécessaire, ils s'associent à des entreprises d'autres branches pour rassembler différents styles de vie et ainsi attirer les clients. Ils expliquent au service marketing les raisons des écarts par rapport au concept. Ils organisent et contrôlent les ventes en affinant la planification des rayons ainsi que la présentation des produits.

Les spécialistes du commerce de détail examinent et démontrent en détail avec leurs collaborateurs l'utilité des événements clients dans l'entreprise. Ils motivent leurs collaborateurs en déléguant différentes tâches et responsabilités. Les spécialistes du commerce de détail accompagnent leurs collaborateurs dans leur contribution à la création d'expériences clients. Ils leur apprennent à concevoir un événement client avec succès tout en attachant une importance particulière à l'approche individuelle des clients.

Ils suivent attentivement la mise en œuvre et veillent à ce que les prescriptions de l'entreprise soient respectées.

A la suite de l'événement, ils analysent la réalisation des collaborateurs en faisant part de leurs commentaires. Ils étudient l'impact de l'événement sur les ventes et font des recommandations à la direction pour des événements futurs. Ils évaluent le succès de l'expérience client (p.ex. au moyen d'un sondage clients, des chiffres clés) et font part de leur succès à toute l'entreprise tout en justifiant les résultats au service marketing.

Les spécialistes du commerce de détail ...

Potentiel d'action

- Réalisent les expériences et événements clients selon les directives du marketing
- Mettent en œuvre les stratégies adéquates du marketing pour atteindre les objectifs de vente.

Connaissances, compréhension

- disposent des connaissances marketing de base.
- maîtrisent les analyses de marché.
- disposent de connaissances approfondies du marketing.
- disposent de connaissances approfondies sur les produits et les assortiments.
- Maîtrisent les systèmes d'information spécifiques de l'entreprise.
- maîtrisent la planification des ventes.
- disposent de connaissances approfondies sur les besoins des clients.
- maîtrisent les outils de contrôle et d'évaluation du succès.
- maîtrisent les possibilités de fidélisation des clients proposées par l'entreprise.
- maîtrisent la planification d'expériences et d'événements clients.

Attitudes, valeurs, motivation

- servent d'interface entre le service du marketing et leur équipe.
- veillent à expliquer à leur équipe les décisions stratégiques de façon compréhensible et motivante.
- sont conscients de leur rôle de modèle.
- sont conscients du facteur de durabilité dans la vente et le marketing et commercialisent spécifiquement des produits écologiques.
- prennent en compte les objectifs stratégiques du marketing de l'entreprise pour la vente.
- assurent la prise en compte des feedbacks et des besoins des clients.
- veillent toujours à une argumentation réaliste auprès du service marketing.
- s'engagent à tenir compte des particularités régionales et locales lors de l'organisation d'un événement.
- font preuve d'ouverture face aux nouvelles tendances et innovations.
- sont enthousiastes et motivés envers les collaborateurs et les parties prenantes.



	<p>Métacognition</p> <ul style="list-style-type: none">• analysent les besoins des clients et les associent aux outils marketing à disposition, aux médias et au budget de l'entreprise pour développer des mesures adéquates pour un événement clients.• analysent le but des expériences et événements clients spécifiques et planifient leur réalisation en tenant compte des directives sur le marketing de l'entreprise.• analysent le succès des produits mis en avant dans les événements et en tirent les recommandations appropriées pour les futures événements.• analysent la mise en œuvre des directives du marketing après les événements et font leurs commentaires aux collaborateurs en conséquence.
<p>E3. Gérer et contrôler la mise en œuvre de projets au point de vente</p> <p>Les spécialistes du commerce de détail supervisent la mise en œuvre des projets (p. ex. nouvelle disposition de l'entrepôt, réduction des déchets, etc.) de manière structurée, méthodique et durable (sur le plan économique, écologique et social). Ils saisissent la situation initiale et le but du projet et élaborent des concepts (par exemple, planification, budget, planification du personnel) et des stratégies de mise en œuvre appropriées. Ils priorisent les tâches en fonction de leur importance et de leur urgence et planifient la mise en œuvre de façon réaliste. Ils créent les conditions cadres nécessaires à une mise en œuvre réussie. Dans la limite de leurs possibilités, ils délèguent les tâches moins importantes à des gestionnaires du commerce de détail ou à d'autres collaborateurs, confient des missions claires et, si nécessaire, justifient le sens et le but du changement. Ils réalisent efficacement, soigneusement et correctement leurs tâches.</p> <p>Ils mettent en place une équipe de projet ou un groupe de travail approprié, structurent le travail du projet en fonction du mandat et suivent l'avancement du projet avec des outils et les chiffres-clés correspondants. Ils veillent à ce que la communication pendant la mise en œuvre soit adaptée au groupe cible et en assurent le contrôle régulier.</p>	<p>Les spécialistes du commerce de détail ...</p> <p>Potentiel d'action</p> <ul style="list-style-type: none">• gèrent et contrôlent la mise en œuvre des projets. <p>Connaissances, compréhension</p> <ul style="list-style-type: none">• maîtrisent la gestion des projets.• disposent de connaissances approfondies en matière de techniques de communication convaincantes. <p>Attitudes, valeurs, motivation</p> <ul style="list-style-type: none">• veillent toujours à une répartition claire et équitable des tâches.• font preuve d'ouverture et de créativité envers les nouveaux concepts.• veillent toujours à être respectueux et motivants avec leurs collaborateurs.• veillent toujours à adapter leur communication aux interlocuteurs lors de la mise en œuvre. <p>Métacognition</p> <ul style="list-style-type: none">• analysent régulièrement le travail de projet et, le cas échéant, prennent les mesures de changement qui s'imposent.



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

E4. Implémenter des mesures de promotion des ventes et de fidélisation des clients à son point de vente

Avec leur équipe, les spécialistes du commerce de détail planifient de manière proactive la mise en œuvre des mesures de promotion spécifiques et les réalisent en donnant une touche personnelle à leur surface de vente puis vérifient leur impact. Dans les entreprises non centralisées, il appartient aux spécialistes du commerce de détail d'élaborer des mesures centrales de promotion, de les mettre en œuvre et les vérifier avec leur équipe. Pour ce faire, ils analysent la situation initiale, fixent des objectifs (situation cible) et élaborent un plan d'action. Avec l'équipe, ils décident des objectifs à privilégier et les mettent en œuvre.

Les spécialistes du commerce de détail s'inspirent régulièrement d'autres entreprises et exploitent tous les feedbacks, les outils et les possibilités qui leur sont offerts dans le cadre défini pour générer des ventes croisées et complémentaires (cross- et upselling), tels qu'un personnel aimable, les réseaux sociaux, les événements partenaires. Ils examinent par exemple régulièrement la mise en place de leurs produits en magasin et planifient précisément où, quand et comment les produits peuvent être vendues, ce qui leur permet d'identifier tout besoin d'optimisation et de présenter leurs produits de façon aussi bien créative qu'économique dans l'espace prévu à cet effet, toujours dans le but d'un taux de rotation élevé et donc un chiffre d'affaires accru.

Les spécialistes du commerce de détail mettent tout en œuvre afin que les clients vivent une expérience d'achat remplie d'émotions. Ils examinent ensuite à intervalles réguliers les mesures prises et en tirent des conclusions pour d'éventuels ajustements.

Les spécialistes du commerce de détail implémentent dans leur équipe les moyens de fidélisation des clients et échangent régulièrement des informations y relatives avec leurs collaborateurs. À cette fin, ils veillent à l'utilisation de divers systèmes sur tous les canaux disponibles (réseaux sociaux). Ils sont présents sur les principaux canaux des clients et, avec leur équipe, ils signalent activement les possibilités disponibles. Ils encouragent leurs collaborateurs à répondre de manière autonome aux demandes des clients tout en utilisant tous les canaux. Les spécialistes du commerce de détail supervisent l'utilisation et l'entretien des moyens de fidélisation et les développent, le cas échéant, en fonction des clients.

Les spécialistes du commerce de détail ...

Potentiel d'action

- mettent efficacement en œuvre, avec leur équipe, les mesures de promotion.
- implémentent les mesures de fidélisation des clients à leur point de vente.

Connaissances, compréhension

- savent comment mettre en avant un certain choix de propriétés sur les produits (p.ex. durabilité, prix, durée de conservation).
- maîtrisent la planification, l'organisation et la réalisation de mesures de promotion pour leur domaine de vente.
- disposent de connaissances approfondies sur les besoins des clients.
- maîtrisent les analyses de vente.
- disposent de connaissances approfondies sur le marketing.
- maîtrisent les mesures de fidélisation des clients sur tous les principaux canaux utilisés par ces derniers.
- maîtrisent les moyens auxiliaires des logiciels et matériels informatiques.
- maîtrisent les outils de contrôle pour les moyens de fidélisation des clients.

Attitudes, valeurs, motivation

- veillent toujours à un échange d'informations transparents et immédiat avec leur équipe, le département des achats, les décorateurs et les fournisseurs.
- veillent à impliquer de façon motivante leur équipe dans le processus de décision pour les mesures de promotion.
- veillent à créer une expérience d'achat pour le client.
- sont ouverts aux nouvelles idées.
- veillent à des présentations de produits aussi bien soignées et attrayantes que créatives et économiques dans le but d'augmenter les ventes et le chiffre d'affaires.
- sont motivés à soutenir activement leurs collaborateurs dans le contact avec les clients.
- sont motivés à accorder une attention et un intérêt particulier aux clients existants.
- sont coriaces et enthousiastes dans le contact avec la clientèle.
- veillent à la formation continue des collaborateurs pour ce qui concerne les mesures de fidélisation des clients.



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

Métacognition

- analysent les mesures de promotion existantes et, si nécessaire, les développent avec leur équipe pour s'adapter aux besoins clients.
- analysent les feedbacks des clients concernant les présentations des produits et font les ajustements nécessaires pour améliorer l'expérience client.

E5. Coordonner et utiliser les systèmes omnicanaux, cross-canaux et multicanaux

Les spécialistes du commerce de détail traitent en détail les concepts omnicanaux, cross-canaux, multicanaux ainsi que e-commerce spécifiques à leur activité, reconnaissent leurs effets sur les processus opérationnels et les mettent en œuvre avec assurance. Ils échangent régulièrement des informations avec les collaborateurs du domaine du commerce électronique sur les évolutions du commerce de détail stationnaire. Ils leur expliquent les procédures et les processus dans le but d'intégrer le commerce stationnaire dans le magasin en ligne.

Les spécialistes du commerce de détail organisent l'utilisation d'activités omnicanaux, cross-canaux et multicanaux. Ce faisant, ils réfléchissent au groupe cible, sélectionnent systématiquement les destinataires tout en respectant constamment les directives sur la protection des données et les mesures de sécurité correspondantes. Ils veillent à ce que l'ensemble de l'infrastructure soit disponible et puisse être utilisée et à ce que les processus dans leur domaine de responsabilité fonctionnent sans problème. À cette fin, ils échangent des informations avec les personnes compétentes de l'entreprise.

Ils organisent des formations à l'intention de leurs collaborateurs afin de mettre en œuvre harmonieusement ces concepts au sein de l'entreprise. Ils échangent régulièrement des informations avec des interlocuteurs d'autres domaines pour concevoir ces formations et partager leurs expériences. Ils sensibilisent ainsi les collaborateurs à considérer le magasin en ligne comme une valeur ajoutée et non comme une concurrence.

Les spécialistes du commerce de détail ...

Potentiel d'action

- mettent efficacement en œuvre les concepts omnicanaux, cross-canaux et multicanaux dans leur entreprise.
- coordonnent l'interface avec d'autres canaux de distribution.

Connaissances, compréhension

- disposent de connaissances approfondies sur le marketing.
- maîtrisent les systèmes et concepts omnicanaux et multicanaux usuels.
- savent comment accorder scrupuleusement les canaux de distribution.
- disposent des connaissances de base sur les bases légales dans le domaine de la distribution omnicanale, cross-canaux et multicanale.

Attitudes, valeurs, motivation

- veillent à instruire leurs collaborateurs de façon compréhensible et motivante dans les concepts omnicanaux et multicanaux.
- sont ouverts et réceptifs aux nouvelles technologies et aux nouveaux canaux de communication.
- veillent à ce que l'infrastructure nécessaire soit utilisée sans heurts dans leur entreprise.
- veillent à ce que les canaux de communication utilisés procurent une plus-value pour les clients et le chiffre d'affaires.
- sont motivés à échanger régulièrement avec des représentants d'autres canaux de distribution et à se tenir au courant des nouvelles tendances et innovations.

Métacognition

- analysent l'effet des concepts omnicanaux et multicanaux sur les processus opérationnels et prennent les mesures appropriées pour leur mise en œuvre.
- analysent le niveau de connaissances de leurs collaborateurs et organisent les formations appropriées afin de pouvoir mettre en œuvre sans heurts les concepts omnicanaux et multicanaux dans l'entreprise.



E6 Gérer une clientèle distincte et le service après-vente

Les spécialistes du commerce de détail conseillent, entretiennent et fidélisent certains segments de clients (p.ex. des groupes de nouveaux clients ou de clients réguliers). Ils s'informent régulièrement sur les besoins de ces segments de clients et organisent des événements personnalisés (p.ex. invitations repas). En outre, ils allègent des prestations à leur intention (p.ex. en se montrant plus flexibles pour certaines transactions) et leur offrent un service après-vente spécifique à l'entreprise.

Les spécialistes du commerce de détail sont le point de contact de leurs collaborateurs lorsque ceux-ci ne parviennent pas à trouver une solution en réponse à un feedback ou une demande de client, ou s'ils souhaitent proposer une solution qui ne relève pas de leur domaine de compétence. Dans l'entretien avec leurs collaborateurs, ils s'assurent que ces derniers ne sont pas en mesure de présenter eux-mêmes une solution appropriée au client et ils les instruisent sur la manière de procéder (agir en tant que coach). Ils encouragent leurs collaborateurs à répondre de manière autonome aux demandes des clients tout en utilisant les canaux à disposition, et appuient leur développement sur le long terme.

Les spécialistes du commerce de détail s'occupent du traitement de commentaires ou des demandes exigeantes des clients via différents canaux (p.ex. contact personnel, par écrit, par téléphone). Ils expliquent par la suite leur façon de procéder aux collaborateurs concernés ou à l'équipe dans le but de leur faire acquérir des connaissances permettant de lier les clients de façon optimale et de transmettre une image positive vers l'extérieur.

Les spécialistes du commerce de détail ...

Potentiel d'action

- traitent personnellement et sur divers canaux les commentaires et les demandes de renseignements des clients exigeants, ainsi qu'une sélection de segments de clients et l'après-vente.
- soutiennent leurs collaborateurs dans le traitement des commentaires et les demandes de renseignements des clients.

Connaissances, compréhension

- maîtrisent la fidélisation et le service clientèle sur tous les canaux utilisés principalement par les clients.
- maîtrisent les techniques d'entretien.
- disposent de connaissances approfondies sur les services et offres après-vente proposés par leur entreprise.
- disposent de connaissances approfondies sur les directives et instructions de leur entreprise.
- disposent de connaissances approfondies sur les produits et les assortiments.
- maîtrisent la conduite des collaborateurs.
- maîtrisent les stratégies de résolution de problèmes.

Attitudes, valeurs, motivation

- veillent toujours à un dialogue direct et personnel avec les clients.
- sont intéressés et ouverts envers les besoins des clients.
- veillent à maintenir un esprit d'équipe stimulant.
- acceptent les critiques.
- agissent en tant que coach pour les collaborateurs lors de contacts difficiles avec les clients.
- sont conscients de leur rôle de modèle.

Métacognition

- analysent leur segment de clients et en déduisent des services et des offres après-vente attrayants.
- analysent avec leurs collaborateurs le traitement des commentaires et demandes de renseignements difficiles des clients et transmettent leurs conclusions à tous les membres de l'équipe.



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelsspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

7 Annexe 2 : Identification des modules

7.1 Modul 1e – DCO A : Mise en œuvre des principes opérationnels et des tâches générales de management

Conditions

Aucune

Compétence

Le module 1 correspond au domaine de compétences opérationnelles A et aux critères évaluateurs associés.

Les spécialistes du commerce de détail mettent en œuvre des stratégies et des principes de l'entreprise et les traduisent dans la langue des collaborateurs. Ils utilisent efficacement les outils de gestion pour gérer leur quotidien professionnel et veillent à ce que les prescriptions en matière de qualité, d'environnement et de sécurité soient correctement appliquées dans leur domaine. Ils reconnaissent les influences externes sur leur entreprise et en tirent des conséquences. En parallèle, ils entretiennent les réseaux professionnels du commerce de détail et utilisent efficacement puis développent leurs propres compétences dans l'exercice de leur profession.

Contrôle de compétence

Le contrôle de compétence comprend les deux éléments suivants :

- 1) « Questions de connaissance et de compréhension » (questions fermées et ouvertes)
- 2) « Application avec les options suivantes :
 - Incidents critiques
 - Mini-Cases
 - Simulations pratiques, p.ex. outils de gestion / appliquer des mots-clés, mettre en œuvre une procédure de sécurité

Niveau et numéro de module

FA-HM1 / Module brevet fédéral « Spécialiste du commerce de détail »

Durée de validité du certificat de module

5 ans



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelsspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

7.2 Module 2 – DCO B : Mise en œuvre de la conduite et du développement des collaborateurs

Conditions

Aucune

Compétence

Le module 2 correspond au domaine de compétences opérationnelles B et aux critères évaluateurs associés.

Les spécialistes du commerce de détail évaluent l'aptitude des postulants lors d'entretiens d'embauche systématiques et accompagnent les entrées et les départs des collaborateurs. Ils établissent le planning du personnel conformément aux processus opérationnels et avec les outils appropriés. Ils accompagnent et gèrent des équipes diverses et résolvent des situations difficiles de manière proactive au sein de l'équipe et avec des parties prenantes. Ils mènent les entretiens d'évaluation de façon professionnelle et soutiennent de manière ciblée les collaborateurs dans leur développement professionnel. Ils utilisent les canaux de communication digitale pour la collaboration et, si nécessaire ils prennent les mesures d'optimisation appropriées.

Contrôle de compétence

Le contrôle de compétence comprend les deux éléments suivants :

- 1) « Questions de connaissance et de compréhension » (questions fermées et ouvertes)
- 2) « Application avec les options suivantes :
 - Incidents critiques
 - Mini-Cases
 - Simulations pratiques, p.ex. proposer une structure d'entretien, donner un feedback sur les forces/faiblesses, établir un planning du personnel
 - Corbeille de courrier, p.ex. pour la coordination de tâches exigeantes en équipe et avec les parties prenantes
 - Analyse d'entretiens, p.ex. entretien d'évaluation, entretien d'embauche ou entretien en cas de conflit
 - Jeu de rôle, p.ex. entretien d'évaluation, entretien d'embauche ou entretien en cas de conflit

Niveau et numéro de module

FA-HM2 / Module brevet fédéral « Spécialiste du commerce de détail »

Durée de validité du certificat de module

5 ans



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelsspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

7.3 Module 3 – DCO C : Assumer des tâches financières et de comptabilité

Conditions

Aucune

Compétence

Le module 3 correspond au domaine de compétences opérationnelles C et aux critères évaluateurs associés.

Les spécialistes du commerce de détail soutiennent de façon constructive le processus budgétaire dans le cadre des directives. Dans leur domaine, ils fixent des objectifs, gèrent et contrôlent le processus financier en cours et prennent des mesures pour atteindre les objectifs. Ils planifient, contrôlent et évaluent la mise en œuvre financière des projets et des investissements dans leur domaine de responsabilité.

Contrôle de compétence

Le contrôle de compétence comprend les deux éléments suivants :

- 1) « Questions de connaissance et de compréhension » (questions fermées et ouvertes)
- 2) « Application avec les options suivantes :
 - Incidents critiques
 - Mini-Cases
 - Simulations pratiques, p.ex. exécuter le processus financier, établir une planification, le contrôle et l'évaluation des projets financiers

Niveau et numéro de module

FA-HM3 / Module brevet fédéral « Spécialiste du commerce de détail »

Durée de validité du certificat de module

5 ans



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelsspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

7.4 Module 4 – DCO D : Soutien des processus d’approvisionnement de marchandises et logistiques

Conditions

Aucune

Compétence

Le module 4 correspond au domaine de compétences opérationnelles D et aux critères évaluateurs associés.

Les spécialistes du commerce de détail optimisent les structures et processus opérationnels dans leur domaine d'activité. Ils assurent que le flux des marchandises est organisé de façon efficace et effective. Dans les décisions logistiques au point de vente, ils intègrent les conditions de livraison de d'approvisionnement.

Contrôle de compétence

Le contrôle de compétence comprend les deux éléments suivants :

- 1) « Questions de connaissance et de compréhension » (questions fermées et ouvertes)
- 2) « Application avec les options suivantes :
 - Incidents critiques
 - Mini-Cases, p.ex. analyser le flux des marchandises ou la logistique
 - Simulations pratiques, p.ex. optimiser les processus

Niveau et numéro de module

FA-HM4 / Module brevet fédéral « Spécialiste du commerce de détail »

Durée de validité du certificat de module

5 ans



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelsspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

7.5 Module 5 – DCO E : Contribution aux activités de vente et de marketing

Conditions

Aucune

Compétence

Le module 5 correspond au domaine de compétences opérationnelles E et aux critères évaluateurs associés.

Les spécialistes du commerce de détail analysent les besoins et le comportement des clients à leur point de vente et vérifient les mesures. Selon les directives du marketing, ils planifient et coordonnent les expériences clients et les réalisent puis les évaluent. Ils implémentent des mesures de promotion et de fidélisation des clients à leur point de vente tout en coordonnant et utilisant les systèmes omnicanaux, cross-canaux et multicanaux. Ils gèrent une clientèle distincte et le service après-vente.

Contrôle de compétence

Le contrôle de compétence comprend les deux éléments suivants :

- 1) « Questions de connaissance et de compréhension » (questions fermées et ouvertes)
- 2) « Application avec les options suivantes :
 - Incidents critiques
 - Mini-Cases, p.ex. analyser les besoins des clients
 - Simulations pratiques, p.ex. développer / planifier des mesures de promotion. Décrire la procédure de l'après-vente, établir un plan de projet
 - Corbeille de courrier, p.ex. pour la mise en œuvre du projet au point de vente

Niveau et numéro de module

FA-HM4 / Module brevet fédéral « Spécialiste du commerce de détail »

Durée de validité du certificat de module

5 ans



8 Annexe 3 : Glossaire

Analyse d'entretien	L'analyse d'entretien est une forme d'examen permettant d'examiner les compétences de communication dans différentes situations d'entretien. Les candidats analysent un entretien, respectivement un extrait d'entretien soit en direct, soit sur la base d'une vidéo. Ils analysent le comportement communicatif du spécialiste et présentent ensuite oralement leurs résultats aux experts.
Attestation fédérale de formation professionnelle AFP	Titre sanctionnant une formation professionnelle initiale de deux ans.
Brevet fédéral BF	Titre sanctionnant un examen professionnel fédéral avec brevet au niveau tertiaire B.
Certificat fédéral de capacité CFC	Titre sanctionnant une formation professionnelle initiale de trois ou quatre ans.
Compensation des inégalités pour les personnes souffrant d'un handicap	<p>Les personnes souffrant d'un handicap ont droit à des mesures compensant les inégalités pour les examens de la formation et de la formation continue. Les demandes doivent être soumises au secrétariat des examens en même temps que l'inscription à l'examen. La notice d'information du SEFRI (Compensation des inégalités frappant les personnes handicapées dans le cadre d'examen professionnels et d'examens professionnels supérieurs) est à consulter par les candidats lors de l'enregistrement de la demande. Les contenus et documents mentionnés dans ce document (chiffre 2, Demande de compensation des inégalités dans le cadre d'examens professionnels et d'examens professionnels supérieurs) doivent être pris en compte par les candidats lors de leur enregistrement et doivent être joints. La notice d'information peut être obtenue auprès du secrétariat des examens ou téléchargée à partir du lien suivant.</p> <p>Lien (consulté le 14.06.2022) : https://www.sbf.admin.ch/sbfi/fr/home/formation/fps/examens-federaux/candidats-et-diplomes.html</p>
Compétence opérationnelle	La compétence est la capacité d'un individu à résoudre avec efficacité les problèmes qui se présentent dans son activité professionnelle et à faire face à des situations concrètes exigeantes et définies. La compétence est la capacité d'un individu à exercer avec succès une activité professionnelle, en mobilisant ses propres ressources à disposition en termes de capacités personnelles, méthodologiques, professionnelles et sociales.
Corbeille de courrier	La Corbeille de courrier est une forme d'examen. Les candidats priorisent les différentes activités d'une journée de travail. Ces activités à prioriser sont mises à disposition sous forme d'une grande variété de documents.
Critère d'évaluation	Un critère d'évaluation donne la référence utilisée pour contrôler une compétence. La référence comprend les connaissances techniques et aptitudes exigées. Les critères sont formulés avant un examen et indiquent ce qui est requis, quelles prestations doivent être remplies, quelles aptitudes doivent être présentes afin d'exécuter une prestation. Ils servent de base pour la correction ou l'évaluation d'un examen.



Demande de récusation	Une demande de récusation est une demande de changement d'un expert assigné pour un examen.
Dimension de compétence Attitude, motivation	Compétence (opérationnelle) axée sur les aspects relevant de la motivation nécessaire pour la volonté opérationnelle requise.
Dimension de compétence Connaissances/compréhension	Compétence (opérationnelle) axée sur les connaissances techniques dont dispose une personne. Elle comprend par exemple des connaissances techniques, des bases théoriques, des connaissances méthodologiques et des processus.
Dimension de compétence Métacognition	Compétence (opérationnelle) axée sur la capacité à réfléchir et à analyser nécessaire pour la conception professionnelle du comportement décrit.
Dimension de compétence Potentiel de mise en œuvre	Compétence (opérationnelle) axée sur la capacité de mise en œuvre. Elle décrit une activité/action concrète dans une situation de travail donnée.
Directives	Les directives contiennent des informations complémentaires sur le règlement d'examen. Éditées par la commission AQ ou la commission d'assurance-qualité ou par l'organe responsable, elles permettent notamment de présenter le règlement d'examen de manière plus détaillée aux candidats. Contrairement au règlement d'examen, les directives ne comprennent pas de dispositions légales. Elles doivent être rédigées de telle manière que la réussite à l'examen ne soit pas conditionnée par la participation préalable à un cours, c'est-à-dire que les critères d'évaluation (ou les critères de performance) doivent être définis pour chacune des épreuves de l'examen.
Domaine d'action	Les domaines opérationnels comprennent différentes compétences du profil de qualification regroupées en un module judicieux sur le plan thématique. Dans l'idéal, les modules sont axés sur la logique de la pratique et non sur une logique des matières.
Entretien professionnel	L'entretien professionnel est une forme d'examen où les candidats s'entretiennent avec une experte/un expert sur un thème technique. Lors de cet entretien, ils montrent qu'ils comprennent le domaine professionnel et sont en mesure d'argumenter, de réfléchir et de proposer des alternatives.
Examen professionnel supérieur fédéral EPS	Titre sanctionnant un examen professionnel supérieur fédéral diplômant au niveau tertiaire B.
Experts d'examen	Les experts d'examen ont pour mission de préparer ou de réaliser les examens ou des parties de l'examen au nom de l'organe responsable de l'examen. Ce sont des professionnels qualifiés.
Financement de la Confédération axé sur la personne	La participation à des cours préparant à un examen fédéral permet de bénéficier d'une aide financière de la Confédération (financement axé sur la personne). Les participants y découvrent les conditions à remplir et les modalités pour demander l'aide. Lien (consulté le 14.06.2022) : https://www.sbf.admin.ch/sbfi/fr/home/formation/fps/contributions/participants.html



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelsspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

Jeu de rôle	Le jeu de rôle est une méthode d'examen où un entretien du contexte professionnel des candidats est simulé. La situation peut être aussi bien conflictuelle que coopérative. Le candidat assume le rôle du spécialiste.
Modèle « système classique »	Le modèle « système classique » se compose d'un examen qui vérifie de manière aussi complète que possible à l'aide d'un échantillon représentatif les principales compétences opérationnelles telles qu'elles figurent dans le profil de qualification.
Organe responsable	L'organe responsable s'occupe du développement, de la diffusion et de la mise à jour régulière du règlement d'examen et des directives. Ensuite, il s'occupe de la convocation aux épreuves de l'examen fédéral et de l'organisation de l'examen fédéral. L'organe responsable comprend une ou plusieurs organisation(s) du monde du travail (OrTra). Il est en règle générale actif pour toute la Suisse et dans tout le pays.
Organisation du monde du travail (OrTra)	Les organisations du monde du travail englobent les partenaires sociaux, les associations professionnelles, les autres organisations compétentes et les autres prestataires de la formation professionnelle. Les organisations uniquement axées sur les formations scolaires ne sont pas considérées comme des organisations du monde du travail. Les organisations du monde du travail forment, seules ou avec d'autres organisations du monde du travail, l'organe responsable des examens fédéraux.
Orientation sur les compétences	L'orientation sur les compétences désigne l'organisation conceptuelle des diplômes fédéraux et offres de formation axées sur les compétences opérationnelles professionnelles. Il ne faut pas se contenter de maîtriser les faits. Les professionnels doivent pouvoir utiliser leurs connaissances dans des situations concrètes quand les tâches sont inhabituelles, les problèmes mal définis, qu'une collaboration avec d'autres personnes est nécessaire et qu'une grosse portion de responsabilité propre est requise.
Petites descriptions de cas (Mini-Cases)	Les petites descriptions de cas sont une forme d'examen. Les mini-cas décrivent des événements ou situations difficiles du quotidien professionnel d'un spécialiste. Ces petites descriptions de cas sont présentées aux candidats qui doivent décrire une action possible, justification à l'appui.
Présentation	La compétence de présentation des candidats est mise à l'épreuve dans la méthode d'examen. Les candidats traitent une tâche professionnelle typique et présentent le résultat aux experts. L'évaluation se base principalement sur la qualité de la présentation.
Profil de la profession	Le profil de la profession est une description succincte (de 1 à 1.5 page A4) de la profession concernée. Il définit le domaine d'activité (qui sont les groupes cibles, les interlocuteurs, les clients), les principales compétences opérationnelles ou les critères de performance ainsi que les exigences liées à l'exercice de la profession (autonomie, créativité/innovation, environnement de travail, conditions de travail). Il mentionne ensuite la contribution de la profession au développement durable sur les plans économique, social, sociétal et écologique. Le profil de la profession fait partie intégrante du règlement d'examen (obligatoire) et des directives (facultatif).
Questions de connaissances et de compréhension	La méthode d'examen Questions de connaissances et de compréhension fait partie d'un examen écrit. Elle comprend des exercices fermés (questions en Oui/Non, choix unique, choix multiple, questions d'affectation, questions chronologiques) et des questions ouvertes (exercices rédactionnels, en situation).



QSK
CAQ
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelsspezialist/in**
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

Règlement d'examen	Le règlement d'examen est le document légal d'un examen professionnel fédéral ou d'un examen professionnel fédéral supérieur. Il est rédigé sur la base du texte de référence. Le règlement d'examen doit être approuvé par le SEFRI.
Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation SEFRI	Le Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation est l'autorité fédérale qui approuve les règlements d'examen et exerce la surveillance des examens professionnels fédéraux et des examens professionnels fédéraux supérieurs. Pour de plus amples informations : www.sbf.admin.ch .
Simulations pratiques	La simulation pratique est une forme d'examen où les candidats sont priés d'exécuter concrètement ou de décrire leur manière d'exécuter d'une action.
Situations critiques (incidents critiques)	Les incidents critiques sont une forme d'examen. Un incident critique décrit une situation au poste de travail pouvant être résolue par des compétences choisies. Une situation pratique est présentée aux candidats sur la base de laquelle ils décrivent concrètement le procédé choisi.
Travail pratique	Le travail pratique est une forme d'examen où des problèmes réels de l'entreprise sont analysés et des solutions sont élaborées sous la forme de concepts (p.ex. concept marketing, concept IT, etc.). Les candidats démontrent leurs capacités analytiques et conceptuelles.
