

Bienvenue

EPCY – Gestionnaire du commerce de détail CFC

*Pour faciliter la lecture, le
genre utilisé vaut pour le
masculin et le féminin*

SOMMAIRE

1.

Formation

- Compétences opérationnelles
- Répartition horaire
- Dossier de formation (portfolio)

2.

Réussite de la formation

- En cours de formation
- Examens finaux

3.

En cas de difficultés

- Aménagements spéciaux
- Entretien
- Ressources
- Appuis

4.

Cours à l'école professionnelle

- Présence aux cours
- Rattrapages d'évaluations
- Agenda
- Habillement
- Sanctions

5.

Perspectives professionnelles

- Après l'obtention du diplôme

6.

Conclusion

- A emporter avec soi
- Coordonnées de contact
- Questions

1.

FORMATION

La compétence **au sens large**

Dans une situation
précise (contextualisée)

Mise en œuvre par une personne de :

- **Savoirs** : Je connais les bases de la gestion de marchandise.
- **Savoir-faire** : Je suis capable d'effectuer la réception d'une livraison de marchandise sans faute.
- **Savoir-être** : Je suis ponctuel et respecte les délais.

La personne sélectionne les **ressources** pertinentes qui lui permettront d'être la plus **efficace** possible dans la **situation donnée**.

Une **compétence** est déclarée **maîtrisée** si la **situation** est **traitée** avec **succès**.

La compétence **opérationnelle**

- Les compétences opérationnelles sont **orientées métier**.
- Elles répondent aux besoins de la profession.

Compétence opérationnelle

Professionnel capable d'exécuter des tâches et des activités professionnelles de manière ciblée, adéquate, autonome et flexible

Gestionnaire du commerce de détail

22 Branches

Ameublement
After-Sales Automobile
Alimentation
Textile
Boulangerie-confiserie
Chaussures
Peinture
Poste
Transports publics

...

Jours de cours au CPNV

Année 1	Année 2	Année 3
1,5 jours	2 jours	1 jour

BYOD

Bring your own device



4 DOMAINES DE COMPÉTENCES + ECG

« Disparition » des disciplines (branches)

ECG : Culture générale

ZOOM

DCO A : Gestion des relations avec les clients

DCO B : Gestion et présentation des produits et prestations

DCO C : Connaissances sur les produits et prestations

DCO D : Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche

ECG : CULTURE GÉNÉRALE

Transmission des compétences permettant aux personnes en formation de :

- développer leur personnalité
- s'intégrer dans la société
- contribuer au développement durable
- encourager l'apprentissage et l'exercice d'une profession
- concrétiser l'égalité des chances

Apprentissage de la gestion du portfolio
(dossier de formation)

Plan d'études cadre
commun (national)

Langue & Communication

Culture

Droit

Economie

Ecologie

Ethique

Socialisation

Politique

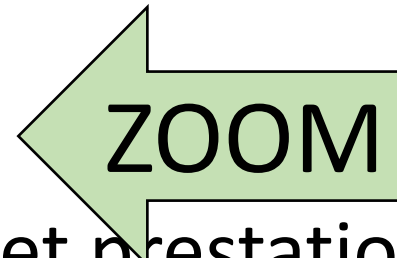
Technologie

4 DOMAINES DE COMPÉTENCES + ECG

« Disparition » des disciplines (branches)

ECG : Culture générale

DCO A : Gestion des relations avec les clients



DCO B : Gestion et présentation des produits et prestations

DCO C : Connaissances sur les produits et prestations

DCO D : Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche

↓ Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles →					
a	Gestion des relations avec les clients	a1: Créer le premier contact avec le client du commerce de détail	a2: Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions	a3: Conclure l'entretien de vente et assurer le suivi	a4: Traiter des demandes de détail sur divers canaux	a5: Gérer et entretenir les relations avec les clients du commerce de détail sur divers canaux	a6: Communiquer avec les clients dans des situations exigeantes du commerce de détail
b	Gestion et présentation des produits et prestations	b1: Mettre en œuvre les tâches du processus de gestion de marchandises	b2: Présenter les produits et prestations pour le commerce de détail en étant sensible aux besoins des clients	b3: Traiter les chiffres-clés de l'entreprise, les données relatives aux clients et les informations			
c	Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations	c1: S'informer sur les produits et prestations proposés dans la branche	c2: Elaborer des produits et fournir des prestations de la branche en étant sensible aux besoins des clients	c3: Identifier les dernières évolutions dans la branche et les intégrer dans le quotidien professionnel			
d	Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche	d1: Assurer le flux des informations du commerce de détail sur tous les canaux	d2: Organiser la collaboration avec différentes équipes du commerce de détail	d3: Identifier les évolutions opérationnelles du commerce de détail et assumer de nouvelles tâches	d4: Organiser et coordonner ses propres tâches du commerce de détail	d5: Déléguer une partie des tâches dans son domaine de responsabilité	
e	Conception et réalisation d'expériences d'achat	e1: Mener des entretiens de vente exigeants avec des clients du commerce de détail	e2: Organiser des expériences d'achat relatives à des produits et des prestations du commerce de détail	e3: Contribuer à l'organisation d'événements pour les clients ou de ventes promotionnelles			
f	Gestion de magasins en ligne	f1: Gérer les données des articles pour le magasin en ligne	f2: Analyser les données relatives aux ventes en ligne et au comportement des clients	f3: Gérer la présentation des produits et les processus du magasin en ligne			

ZOOM

a

Gestion des relations avec les clients

a1:

Créer le premier contact avec le client du commerce de détail

a2:

Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions

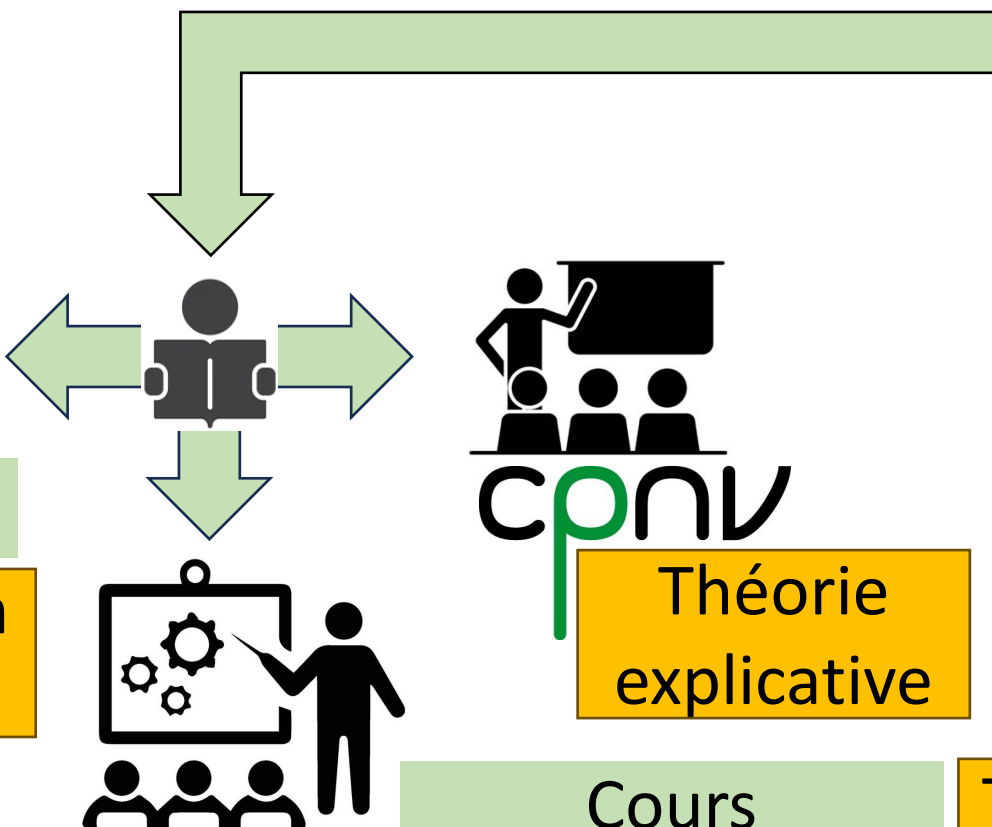
a3:

Conclure l'entretien de vente et assurer le suivi



Entreprise

Assimilation
et pratique



Théorie
explicative

Cours
interentreprises

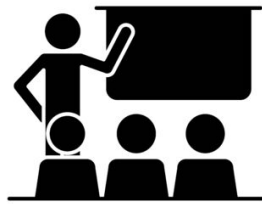
Théorie propre
à la branche

DCO A (relation client) : Exemple



Entreprise

Ils **présentent** de façon **convaincante** les offres de produits et prestations adaptées aux besoins du **client**.



Ils **utilisent** les **techniques de communication** pour une **argumentation convaincante** [...]
Ils **justifient** les différences et **variations de prix** [...]
Ils appliquent les méthodes du « **storytelling** » en fonction de leur interlocuteur

Cours interentreprises



Approfondissement en fonction de la branche

Exemple :

- Transports publics
- Papeterie
- Electronique
- Alimentation
- ...

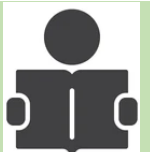
Mandat pratique
→ Portfolio



Théorie de base
Conn. commerce. / Français / ...



Compléments
spécifiques



DOSSIER DE FORMATION (PORTFOLIO)

- Pendant la formation, la personne en formation tient un dossier de formation (**portfolio**).
- Elle y inscrit au fur et à mesure **les travaux importants** concernant les compétences opérationnelles à acquérir.
 - ➔ Mandats pratiques en entreprise
- Au moins une fois par semestre, le formateur contrôle et signe le dossier de formation et en discute avec la personne en formation.

L'école professionnelle accompagne la tenue du portfolio et l'évalue ponctuellement ainsi que lors de l'examen final d'ECG.

DOSSIER DE FORMATION (PORTFOLIO)

- À la fin de chaque semestre, le formateur documente les prestations de la personne en formation sous la forme de **contrôle de compétences**.
- Les contrôles de compétences donnent lieu à des **notes**. Celles-ci sont **prises en compte pour le calcul de la note d'expérience**.
- Ces contrôles de compétences se basent notamment sur les mandats pratiques réalisés en entreprise qui sont documentés dans le portfolio de l'apprenti.

2.

REUSSITE DE LA FORMATION

EN COURS DE FORMATION CFC

Un bulletin
scolaire par
semestre

Situation
d'échec

Une recommandation de l'école :

1. Poursuite de la formation en suivant des cours d'appui
2. Redoublement
3. Changement d'orientation

La décision finale revient aux parties contractantes
apprenti – représentant légal (mineur) – entreprise

Examens finaux

Note d'expérience 3 ans
Entreprise – CPNV – CIE
30 %

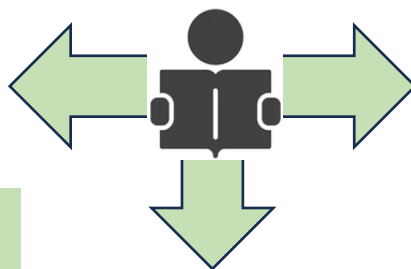
2 conditions 
Chaque condition
est éliminatoire



Entreprise

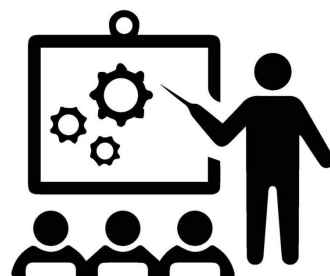
Travail
pratique
30 %

(≥ 4.0) 



Connaissances
professionnelles
30 %

Culture générale
10 %



Cours
interentreprises

Moyenne
générale
(≥ 4.0) 

Examens finaux à l'école professionnelle

Plus d'examens par branches

- Examens orientés métiers (tâches pratiques à réaliser)
- Les savoirs de base sont considérés acquis lors de la formation
 - Pas formellement testés aux examens
 - Toutes les notes comptent pour la réussite finale de la formation !
- Examen fédéral commun
 - Critères d'évaluation standardisés au niveau national
- Examen écrit sur papier

3.

EN CAS DE
DIFFICULTES

AMÉNAGEMENTS SPÉCIAUX

Temps supplémentaire pour les évaluations et examens

Lecture et reformulation des consignes

Aménagements numériques (police dyslexique, etc.)

Aménagement de la place de travail

Prise en compte de situations de santé particulières

Sur base d'un certificat médical, de logopédie ou autre

Prendre contact avec la responsable du suivi des élèves

Lise Parisod
Responsable
suivi des élèves
lise.parisod@eduvaud.ch

DIFFICULTES DURANT LA FORMATION

Situation
d'échec ou
difficultés

Entretien
parents
formateur
apprenti.e
école

Redoublement

Poursuite de
la formation
avec mise en
place de
mesures

Rupture de
contrat

RESSOURCES CPNV

- Enseignement spécialisé
- Psychologue scolaire
- Médiation
- Infirmierie
- Aumônerie
- Externe
 - Commissaire professionnelle
 - Conseillère aux apprenti.es

Coordonnées dans le mémento
disponible en fin de séance

MÉMENTO
DU CPNV



Appuis

Cours d'appui au CPNV en fin de journée sur inscription (gratuit)



Appui donné à un petit groupe de 3 ou 4 apprenti.es dans diverses branches



Accompagnement individualisé (difficultés scolaires, méthodologiques ou organisationnelles)



4.

COURS PROFESSIONNELS

COURS A L'ECOLE PROFESSIONNELLE



- Les cours sont obligatoires
- Peu de cours
- Peu d'évaluations
 - en principe 3 par semestre par DCO
- 3 séances de rattrapages le samedi matin
- Investissement personnel attendu
- Travail à domicile (Devoirs non faits)
- Affaires scolaires (ouvrages, licences, équipement numérique, etc.)
- Comportement irréprochable

ABSENCE & RETARDS AUX COURS

3 arrivées tardives

→ une période de retenue en fin de journée

Justification de toute absence auprès de l'employeur, des parents (mineurs) et de l'école

Notification des absences envoyée chaque semaine à l'employeur par email

Demande de congé à faire 15 jours à l'avance



RATTRAPAGE DE TESTS



Possible si
absence justifiée



Convocation par
email par le
secrétariat



Rattrapage le
samedi matin



3 samedis
chaque semestre



**En l'absence de rattrapage, la note de
1 est attribuée.**



AGENDA

Suit l'apprenti.e durant sa formation



Permet aux parents et au maître d'apprentissage de contrôler le suivi de la formation



Doit impérativement être signé toutes les quatre semaines (vérification par l'école en 1ère année)



Tenue vestimentaire

« L'élève adopte une tenue propre, soignée et adaptée à un environnement professionnel.

Il veille à ne pas heurter la sensibilité d'autrui.

Pour les formations des professions commerciales, la tenue doit refléter un standard professionnel attendu dans le secteur.

Les vêtements de sport (ex : jogging) ne sont pas considérés comme appropriés.

En cas de tenue jugée inadaptée, l'élève peut être renvoyé chez son employeur. »



SANCTIONS



Sanction 1 = lettre d'avertissement



Sanction 2 = heures d'arrêt (samedi matin)



Sanction 2 + = heures d'arrêt (samedi matin)



Sanction 3 = conseil de filière et exclusion temporaire



Sanction 4 = exclusion définitive de l'école

5.

Perspectives professionnelles

APRES L'OBTENTION DU DIPLOME

Après l'obtention du CFC

- **maturité professionnelle**
- **cours de connaissances** sur le marché de détail, sur les nouveaux produits, les nouvelles techniques de vente, etc.
- **brevet fédéral**
- **diplôme fédéral**

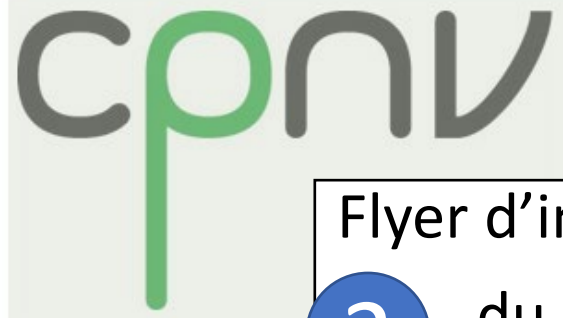
6.

CONCLUSION

3 CHOSES A EMPORTER AVEC SOI ...

1

Présentation PowerPoint disponible sur cpnv.ch → formations → Commerce et Vente



Flyer d'informations

2

du métier

ECOLE PROFESSIONNELLE
COMMERCIALE D'YVERDON

Rue Roger-de-Guimps 41

1400 Yverdon-les-Bains

www.cpnv.ch

024 557 72 12

epcy.cpnv@vd.ch

GESTIONNAIRE DU COMMERCE DE DETAIL

INFORMATIONS AUX APPRENTI-E-S, EMPLOYEURS ET PARENTS

MÉMENTO DU CPNV



3

Informations et
ressources CPNV

Petit guide pour
vous accompagner
au quotidien



COORDONNÉES



Rue Roger-de-Guimps 41
1400 Yverdon-les-Bains
024 557 72 12

Doyenne EPCY

Hajer Ghattas

Tél. : 024 557 72 04

hajer.ghattas@eduvaud.ch

Adjoint EPCY

Julien Bauer

Tél. : 024 557 72 20

julien.bauer@eduvaud.ch

Secrétariat

Irene Sanches

Tél. : 024 557 72 12

epcy.cpnv@vd.ch

Suivi des élèves

Lise Parisod

Tél. : 024 557 72 13

lise.parisod@eduvaud.ch

DES QUESTIONS ?

Annexes

CFC (2 conditions)



Examen pratique (entreprise)

Examens finaux DCO (école prof.)

Culture générale ECG (école prof.)

Notes (entreprise + école + CIE)

Travail (examen) pratique éliminatoire si note < 4.0



Compétences A & C

Compétences B

Compétences E ou F

30%

Connaissances professionnelles

Compétences A

Compétences B

Compétences D

30%

Culture générale (ECG)

Cours école prof. (5 moyennes semestrielles)

Travail Personnel d'Approfondissement (TPA)

Examen oral

10%

Note d'expérience

Pratique professionnelle (3 contrôles de compétences)

Cours interentreprises (3 contrôles de compétences)

Cours école prof. (6 moyennes semestrielles)

30%

NOTE GLOBALE : moyenne pondérée arrondie à 0.1



éliminatoire si note globale < 4.0

Examens finaux à l'école professionnelle

Point d'appréciation	Domaines de compétences opérationnelles	Forme d'examen / durée		Pondération
		écrit	oral	
1	A: Gestion des relations avec les clients	20 min.	40 min.	50 %
2	B: Gestion et présentation des produits et prestations	20 min.	10 min.	25 %
3	D: Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche	20 min.	10 min.	25 %

ZOOM

Analyse vidéo
Jeu de rôle
Situations critiques
...

Ecrit
60 min

Oral
60 min

Exemple : DCO A

Gestion des relations avec le client

- Simulation pratique
- Oral : 10 minutes préparation → 10 minutes de passage
- 2 jeux de rôle
- 2 scénarios différents (par ex. conseil / réclamation)
- En langue étrangère (anglais ou allemand)

1. S'exprimer dans la langue étrangère
2. Utiliser les termes techniques corrects de la langue étrangère
3. Agir en fonction de son rôle
4. Répondre aux demandes clients