



# vente 2022+

Séances d'information Ecoles / Cantons

29 mars et 6 avril 2022



# Les nouveautés en un clin d'oeil

## Formation CFC

	<b>Ordonnance actuelle</b>	<b>vente 2022+</b>
Domaines spécifiques entreprise	«Conseil» et «Gestion»	«Conception et réalisation d'expériences d'achat» et «Gestion de magasins en ligne»
Structure de la formation	Orientée matières et objectifs d'apprentissage	Orientée compétences opérationnelles
Nombre de jours à l'école professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1ère année : 1,5 jour</li> <li>• 2e année : 1,5 jour</li> <li>• 3e année : 1,5 jour</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1ère année : 1,5 jour</li> <li>• 2e année : 2 jours</li> <li>• 3e année : 1 jour</li> </ul>
Nombre de jours de cours interentreprises	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1ère année : 4 jours</li> <li>• 2e année : 4 jours</li> <li>• 3e année : 2 jours</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1ère année : 6 jours</li> <li>• 2e année : 4 jours</li> <li>• 3e année : 4 jours</li> </ul>
Dossier de formation	Individuel et papier	Numérique (Konvink)
Procédure de qualification	Examen pratique en entreprise CFC 90 min. - pas de note éliminatoire	Examen pratique en entreprise CFC 90 min. - pondération 30% - note éliminatoire

# Les nouveautés en un clin d'oeil

## Formation AFP

	Ordonnance actuelle	vente 2022+
Domaines spécifiques entreprise	«Gestion»	«Conception et réalisation d'expériences d'achat»
Structure de la formation	Orientée matières et objectifs d'apprentissage	Orientée compétences opérationnelles
Nombre de jours à l'école professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1ère année : 1 jour</li> <li>• 2e année : 1 jour</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1ère année : 1 jour</li> <li>• 2e année : 1 jour</li> </ul>
Nombre de jours de cours interentreprises	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1ère année : 4 jours</li> <li>• 2e année : 4 jours</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1ère année : 6 jours</li> <li>• 2e année : 4 jours</li> </ul>
Dossier de formation	Individuel et papier	Numérique (Konvink)
Procédure de qualification	Examen pratique en entreprise 60 min. - pas de note éliminatoire	Examen pratique en entreprise CFC 60 min. - pondération 30% - note éliminatoire

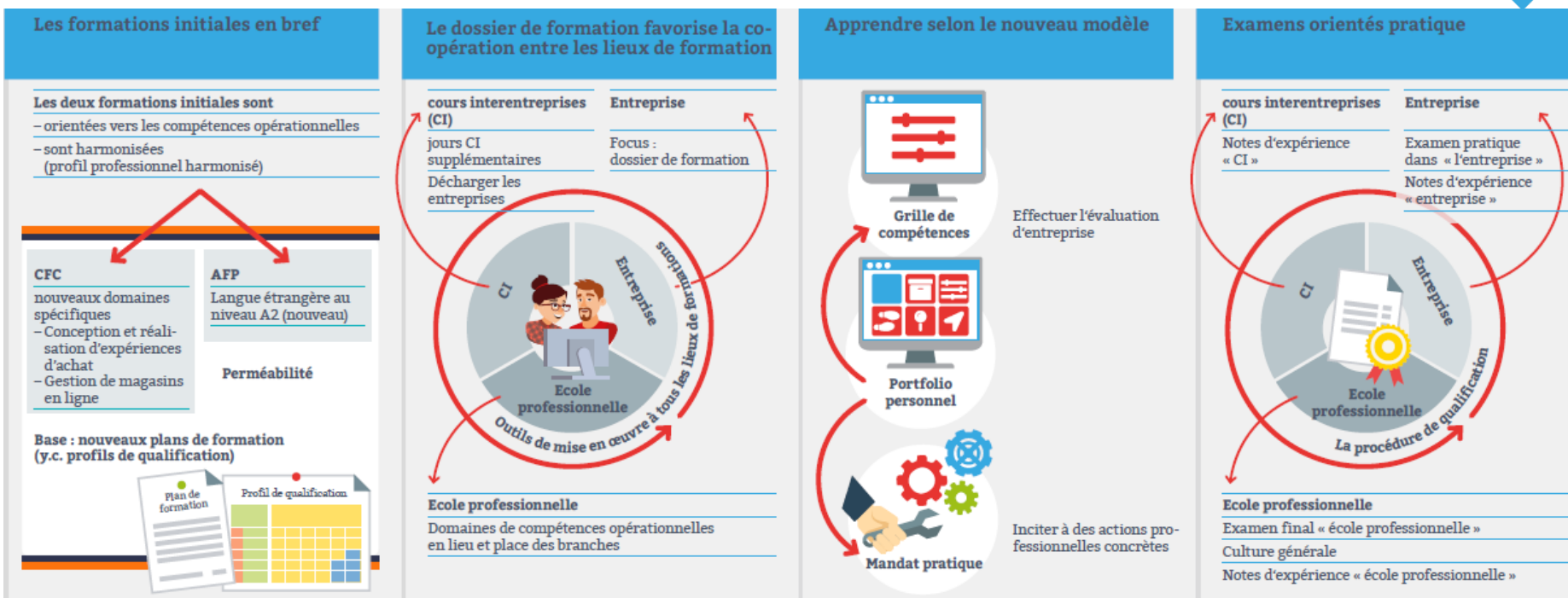
# Vue d'ensemble des compétences opérationnelles CFC

↓ 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 les demandes des clients du commerce de détail sur différents canaux	a5: Construire et entretenir les relations avec les clients pour le commerce de détail sur divers canaux	a6: Communiquer avec les clients dans des situations exigeantes du commerce de détail
b	Gestion et présentation des produits et prestations	b1: Mettre en œuvre les tâches du processus de gestion de marchandises	b2: Présenter les produits et prestations pour le commerce de détail en étant sensible aux besoins des clients	b3: Traiter les chiffres-clés de l'entreprise, les données relatives aux clients et les informations			
c	Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations	c1: S'informer sur les produits et prestations proposés dans la branche	c2: Elaborer des produits et fournir des prestations de la branche en étant sensible aux besoins des clients	c3: Identifier les dernières évolutions dans la branche et les intégrer dans le quotidien professionnel			
d	Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche	d1: Assurer le flux des informations du commerce de détail sur tous les canaux	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			

# Vue d'ensemble des compétences opérationnelles AFP

↓ 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 les besoins du client du commerce de détail et présenter des solutions	a3: Conclure l'entretien de vente et assurer le suivi	a4: Traiter les demandes des clients du commerce de détail sur différents canaux
b	Gestion et présentation des produits et prestations	b1: Mettre en œuvre, conformément aux instructions reçues, les tâches du processus de gestion de marchandises	b2: Présenter, conformément aux instructions reçues, les produits et prestations pour le commerce de détail en étant sensible aux besoins des clients	b3: Traiter, conformément aux instructions reçues, 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, conformément aux instructions reçues, 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 conformément aux instructions reçues	d4: Organiser ses propres tâches du commerce de détail conformément aux instructions reçues

# Structure formation initiale



# Structure formation initiale

**Les formations initiales en bref**

**Les deux formations initiales sont**

- orientées vers les compétences opérationnelles
- sont harmonisées (profil professionnel harmonisé)

**CFC**  
nouveaux domaines spécifiques

- Conception et réalisation d'expériences d'achat
- Gestion de magasins en ligne

**AFP**  
Langue étrangère au niveau A2 (nouveau)

**Perméabilité**

**Base : nouveaux plans de formation (y.c. profils de qualification)**

Plan de formation

Profil de qualification

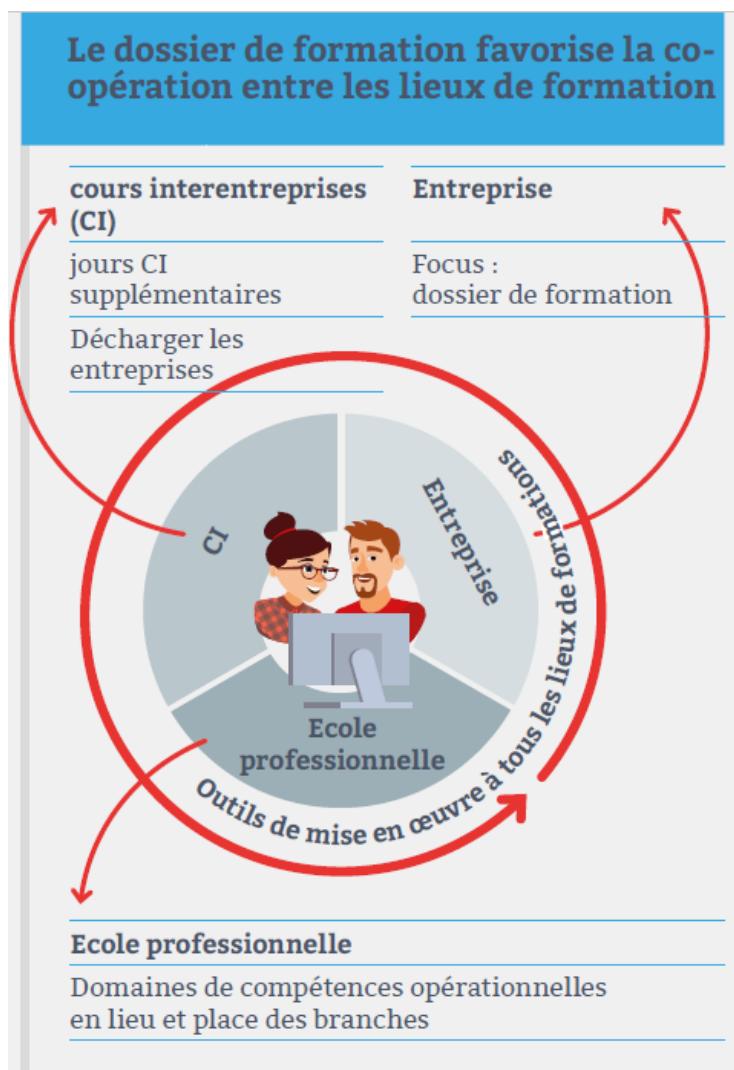
Les bases sont constituées par les nouvelles

- ordonnances et
- plans de formation

**Orientés vers les compétences opérationnelles**

Tous les contenus sont orientés vers des situations de travail à gérer en entreprise.

# Structure formation initiale

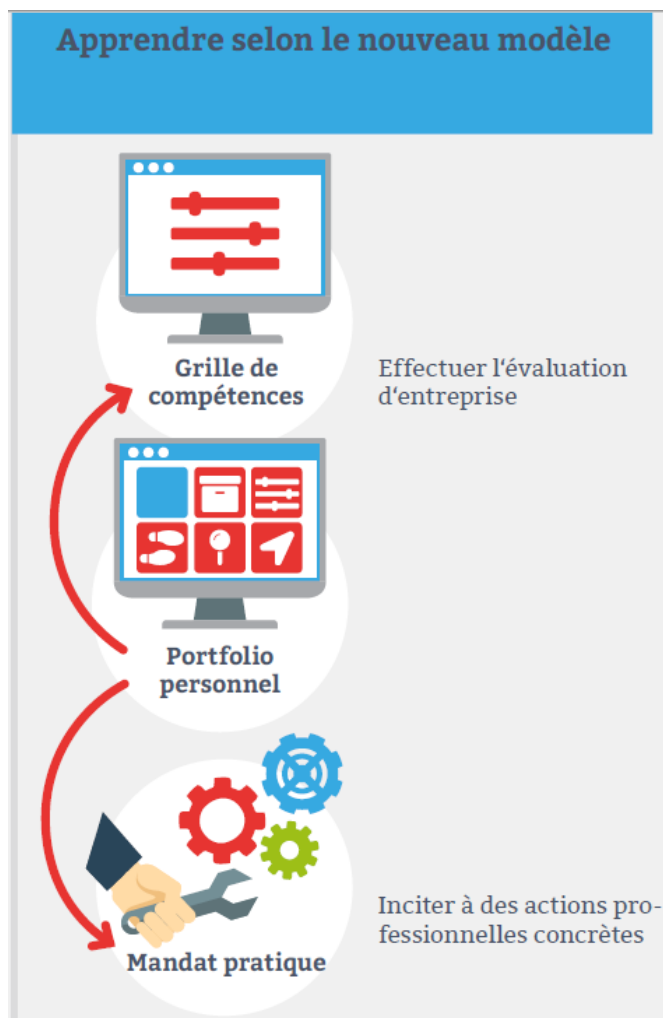


Coopération entre les lieux de formation

Les trois lieux de formation sont coordonnés plus étroitement et se complètent mutuellement.



# Structure formation initiale



## Nouveau dossier de formation

Les objectifs évaluateurs d'entreprise ont été «traduits» par FCS dans des mandats pratiques.

Les personnes en formation traitent les mandats pratiques pendant leur travail en entreprise et consignent les résultats.

En intégrant les moyens auxiliaires/résumés des cours interentreprises et des cours à l'école professionnelle, ceux-ci sont disponibles également en entreprise.

Les personnes en formation évaluent les compétences acquises à l'aide de la grille de compétences (auto-évaluation).

Les formateurs en entreprise procèdent, à l'aide de la grille de compétences, à une évaluation externe au moins une fois par année d'apprentissage.

# Structure formation initiale



## Procédure de qualification

Axée systématiquement sur les compétences opérationnelles

Evaluation globale

1. Notes d'expérience des trois lieux d'apprentissage
2. Examens finaux à l'école professionnelle
3. Examen pratique en entreprise

# Apprendre selon le nouveau modèle



## Lieu de formation: Ecole professionnelle

### Accompagnement du travail sur le portfolio

- Introduction dans la gestion d'un portfolio
- Accompagnement des apprentis
- Evaluation des travaux

### Travail sur le portfolio

- Constitution de ressources
- Travailler avec des situations pratiques du portfolio



## Apprenti-e

- Portfolio personnel
- Travailler activement sur le portfolio personnel
- Documentation de jalons supplémentaires



## Lieu de formation: Entreprise / quotidien professionnel

- Outils de formation en entreprise (dossier de formation en ligne avec des mandats pratiques)
- Documentation des mises en œuvre pratiques
- Accompagnement formateur



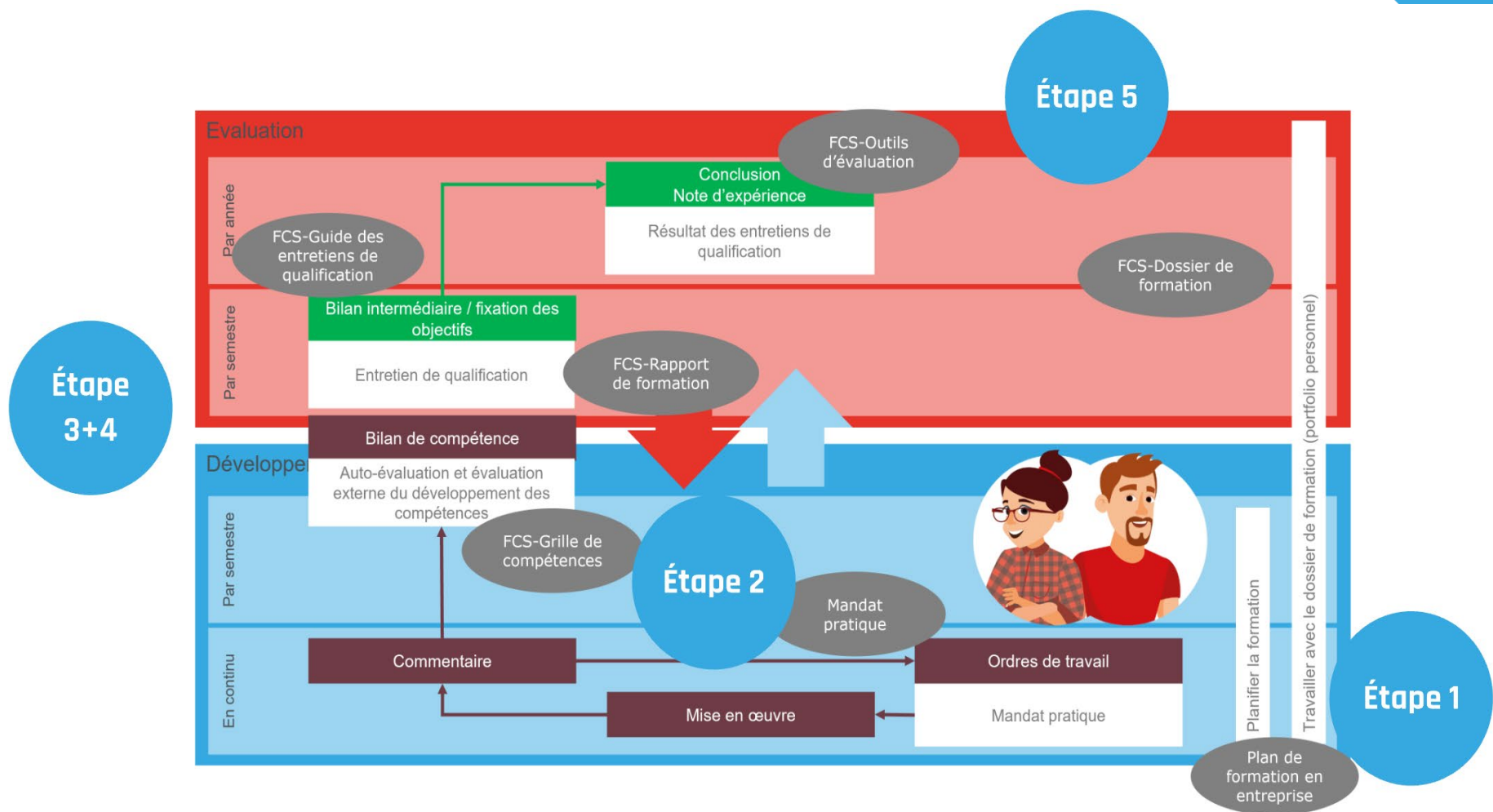
## Lieu de formation: CI

- Portfolio personnel en tant que transfert

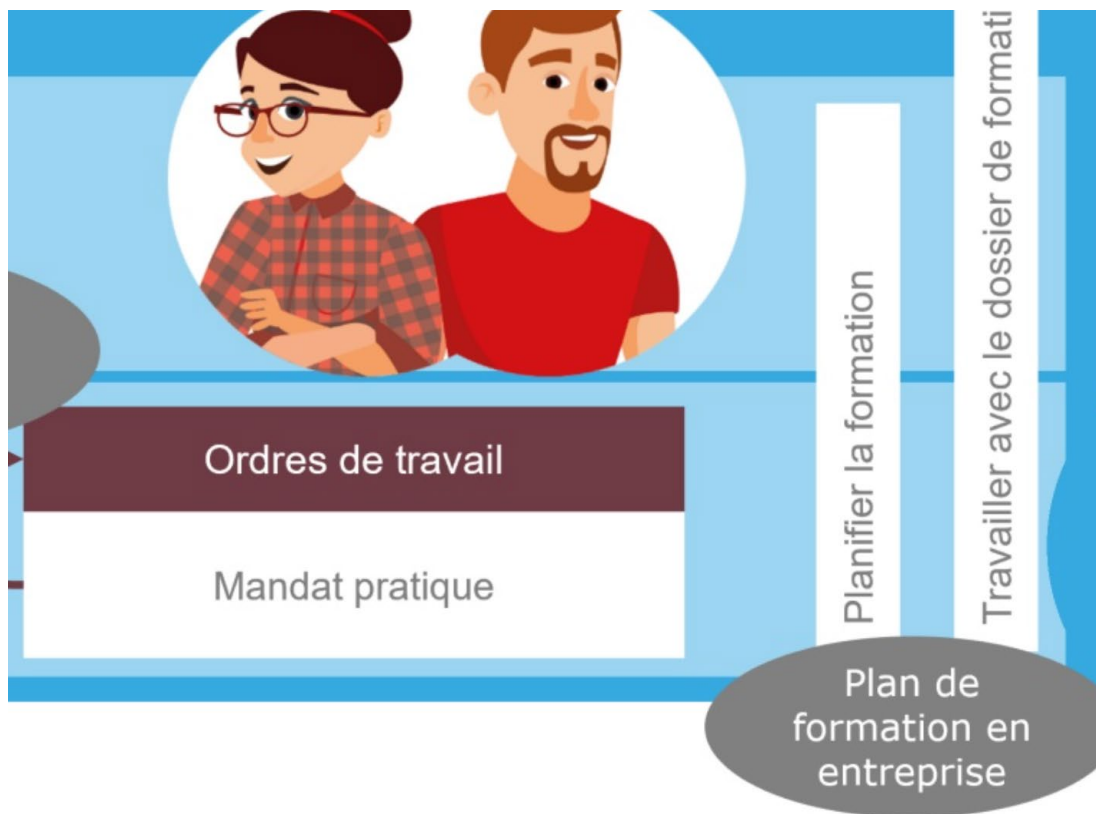
### Travail sur le portfolio

- Constitution de ressources
- Travailler avec des situations pratiques

# La formation en entreprise concrètement



# La formation en entreprise concrètement



## Planifier les mandats pratiques

Base: Plan de formation FCS

- Planification : Quand le mandat pratique doit-il être traité ?
- Qui accompagne les personnes en formation dans l'exécution des mandats pratiques ?
- Quand l'auto-évaluation est-elle effectuée par les personnes en formation et quand l'évaluation externe est-elle effectuée par le formateur en entreprise / pratique ?

Étape 1

# La formation en entreprise concrètement

## Attribuer un mandat pratique

Base : planification de la réalisation de mandats pratiques (étape 1)

- Choix d'une «situation de travail» appropriée pour la réalisation d'un mandat pratique
- Instruction à la personne en formation
- Clarification du besoin de soutien de la personne en formation
- Fixation de la durée pour réaliser le mandat pratique
- Accompagnement de la personne en formation si nécessaire
- Feedback à la personne en formation sur la réalisation du mandat pratique

évaluation  
des

FCS-Grille de  
compétences

Étape 2

Mandat  
pratique

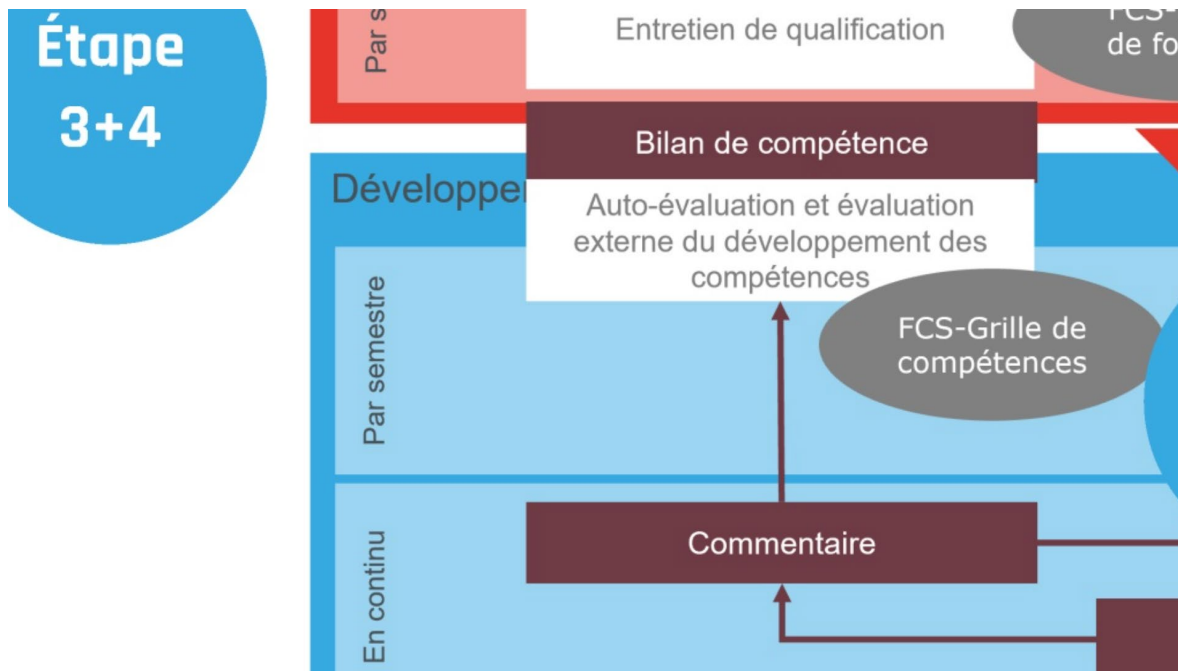
Ordre

Mise en œuvre

Mand



# La formation en entreprise concrètement



## Effectuer une évaluation

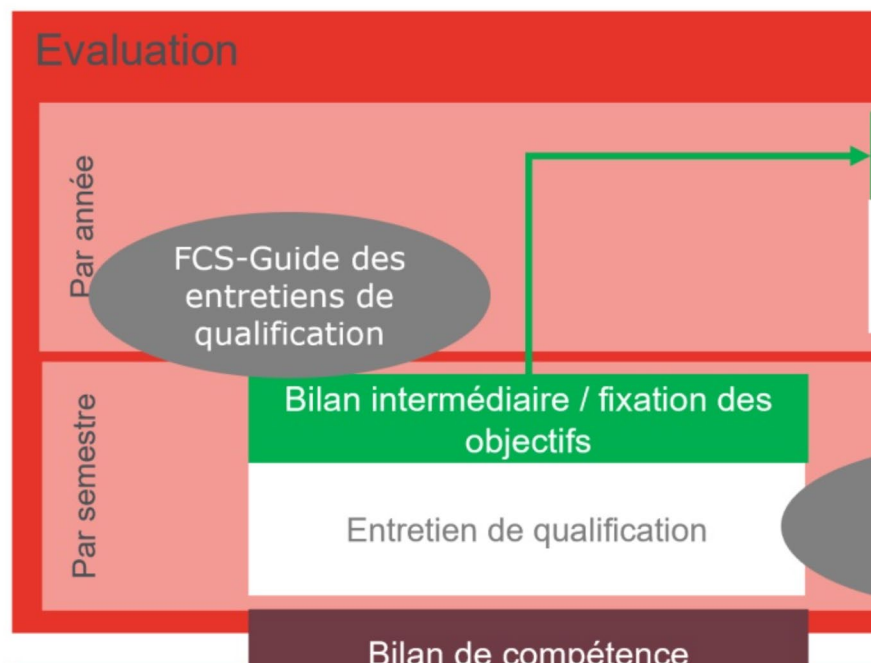
- Auto-évaluation par la personne en formation selon la grille de compétences prédéfinie
- Evaluation externe par le formateur en entreprise / pratique (au moins 1x/année) selon la grille de compétences prédéfinie
- Comparaison des deux évaluations (automatisée sur Konvink)

# La formation en entreprise concrètement

## Mener l'entretien de qualification (1x par semestre)

- Rétrospective sur le semestre du point de vue de la personne en formation
- Forces / faiblesses de l'apprenti-e du point de vue du formateur en entreprise
- Définition des objectifs et mesures à entreprendre durant le prochain semestre
- Consignation des résultats dans le rapport de formation (selon modèle)

Étape  
3+4





# La formation en entreprise concrètement

## Attribuer une note d'expérience (1x par année d'apprentissage)

Base : formulaire «procès-verbal note d'expérience entreprise»

- Evaluation de la personne en formation sur la base des critères d'évaluation
- Consignation des observations (positives/negatives)
- Attribution de points selon le procès-verbal d'examen
- Calcul de la note
- Transfert de la note sur BDEFA (automatisé sur Konvink)

Étape 5

FCS-Outils  
d'évaluation

Conclusion  
Note d'expérience

Résultat des entretiens de  
qualification

FCS  
fo

# Planifier la formation CFC

Étape 1

Plan de formation « Gestionnaire du commerce de détail CFC – domaines spécifiques e »

AO Apprentissage auto-organisé : Travail avec le portfolio personnel																				
EP	CO a1	CO b1	CO c1	CO d2	CO a2	CO b1	CO c3	CO d1	CO a5	CO b3	CO d5	CO e1								
	CO a2	CO b2		CO d3	CO a3	CO b3		CO d2	CO a6			CO e2								
	CO a3				CO a4			CO d3				CO e3								
					CO a6			CO d4												
CI		CI 1			CI 2				CI 3											
Entreprise	Mandats pratiques				Mandats pratiques				Mandats pratiques											
	MP CO a1 Accueil des clients MP CO a1 Prise en compte de la demande MP CO a2 Comprendre les besoins du client MP CO a2 Utiliser les connaissances de l'assortiment MP CO a3 Améliorer les entretiens de vente MP CO a3 Créer une expérience d'achat positive lors de l'encaissement				MP CO a2 Enthousiasmer le client MP CO a3 Recommander et expliquer les systèmes de fidélisation des clients MP CO a3 Passer à la conclusion d'un entretien de vente MP CO a4 Répondre aux demandes des clients MP CO a4 Transférer les demandes des clients MP CO b1 Gérer les marchandises MP CO b3 Saisir des données MP CO c3 Intégrer les tendances et les dernières évolutions dans l'entretien de vente				MP CO a5 Construire et entretenir les relations avec les clients MP CO a5 Être ambassadrice ou ambassadeur sur les réseaux sociaux MP CO a5 Recevoir un feedback des clients MP CO a6 Résoudre une situation exigeante durant l'entretien avec le client MP CO b3 Utiliser correctement les chiffres et les données MP CO d5 Confier des missions complètes MP CO d5 Donner des feedbacks constructifs MP CO e1 Mener des entretiens de vente exigeants MP CO e1 Traiter les réclamations MP CO e1 Traiter les réparations ou les retours de marchandises MP CO e2 Créer des expériences d'achat MP CO e2 Atteindre des segments clients sur les réseaux sociaux MP CO e3 Connaître les événements clients organisés par son entreprise MP CO e3 Planifier et organiser un événement clients ou une vente promotionnelle											
	MP CO a3 Utiliser la caisse MP CO b1 Traiter l'entrée de marchandises MP CO b1 Traiter les sorties de marchandises MP CO b2 S'occuper de façon autonome de la présentation des produits MP CO c1 S'informer sur les concurrents MP CO c1 Formuler des arguments de vente MP CO c2 Proposer des prestations appropriées MP CO c2 Elaborer et préparer des produits MP CO d2 Vivre l'esprit d'équipe MP CO d2 Recueillir les mandats de travail MP CO d3 Utiliser les techniques d'apprentissage de manière ciblée MP CO d3 Participer activement aux entretiens de développement et d'évaluation				MP CO c3 Argumenter sur la durabilité MP CO d1 Communication aimable et assurée MP CO d1 Communiquer au téléphone de façon compétente MP CO d1 Transmettre des informations oralement MP CO d1 Recevoir des informations et les transmettre par écrit MP CO d1 Maîtriser les situations d'urgence MP CO d2 Recevoir des feedbacks MP CO d3 Fixer des objectifs SMART MP CO d4 Planifier et coordonner les travaux MP CO d4 Prioriser les délais et les tâches MP CO d4 Créer un équilibre entre le travail et la vie privée															
	1ere semestre			2e semestre			3eme semestre			4eme semestre			5eme semestre			6eme semestre				
			1			1			2			2			3			3		

## Légende

Bilan personnel : grille de compétences

Note d'expérience de la partie entreprise

CI Répartition des journées CI selon la branche de formation et d'examen  
 CI 1 1ere AA = 6 jours  
 CI 2 2e AA = 4 jours  
 CI 3 3eme AA = 4 jours

CO Connaissances de base et aptitudes dans les compétences opérationnelles



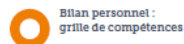
# Planifier la formation CFC

Étape 1

Plan de formation « Gestionnaire du commerce de détail CFC – domaines spécifiques f »

AO Apprentissage auto-organisé : Travail avec le portfolio personnel												
EP	CO a1	CO b1	CO c1	CO d2	CO a2	CO b1	CO c3	CO d1	CO a5	CO b3	CO d5	CO f1
	CO a2	CO b2		CO d3	CO a3	CO b3		CO d2	CO a6			CO f2
	CO a3				CO a4			CO d3				CO f3
				CO a6				CO d4				
CI	CI 1			CI 2			CI 3					
Entreprise	Mandats pratiques				Mandats pratiques				Mandats pratiques			
	MP CO a1 Accueil des clients MP CO a1 Prise en compte de la demande MP CO a2 Comprendre les besoins du client MP CO a2 Utiliser les connaissances de l'assortiment MP CO a3 Améliorer les entretiens de vente MP CO a3 Créer une expérience d'achat positive lors de l'encaissement MP CO a3 Utiliser la caisse MP CO b1 Traiter l'entrée de marchandises MP CO b1 Traiter les sorties de marchandises MP CO b2 S'occuper de façon autonome de la présentation des produits MP CO c1 S'informer sur les concurrents MP CO c1 Formuler des arguments de vente MP CO c2 Proposer des prestations appropriées MP CO c2 Elaborer et préparer des produits MP CO d2 Vivre l'esprit d'équipe MP CO d2 Recueillir les mandats de travail MP CO d3 Utiliser les techniques d'apprentissage de manière ciblée MP CO d3 Participer activement aux entretiens de développement et d'évaluation				MP CO a2 Enthousiasmer le client MP CO a3 Recommander et expliquer les systèmes de fidélisation des clients MP CO a3 Passer à la conclusion d'un entretien de vente MP CO a4 Répondre aux demandes des clients MP CO a4 Transférer les demandes des clients MP CO b1 Gérer les marchandises MP CO b3 Saisir des données MP CO c3 Intégrer les tendances et les dernières évolutions dans l'entretien de vente MP CO c3 Argumenter sur la durabilité MP CO d1 Communication aimable et assurée MP CO d1 Communiquer au téléphone de façon compétente MP CO d1 Transmettre des informations oralement MP CO d1 Recevoir des informations et les transmettre par écrit MP CO d1 Maîtriser les situations d'urgence MP CO d2 Recevoir des feedbacks MP CO d3 Fixer des objectifs SMART MP CO d4 Planifier et coordonner les travaux MP CO d4 Prioriser les délais et les tâches MP CO d4 Créer un équilibre entre le travail et la vie privée				MP CO a5 Construire et entretenir les relations avec les clients MP CO a5 Être ambassadrice ou ambassadeur sur les réseaux sociaux MP CO a5 Recevoir un feedback des clients MP CO a6 Résoudre une situation exigeante durant l'entretien avec le client MP CO b3 Utiliser correctement les chiffres et les données MP CO d5 Confier des missions complètes MP CO d5 Donner des feedbacks constructifs MP CO f1 Se familiariser avec le magasin en ligne MP CO f1 Mettre en ligne de nouveaux articles MP CO f1 Rattacher des nouveaux articles à d'autres articles en ligne MP CO f2 Analyser le comportement des clients en ligne MP CO f2 Analyser et répondre au feedback clients MP CO f2 Analyser et comparer le comportement de commande MP CO f2 Gérer le stock des produits en ligne MP CO f2 Analyser les magasins en ligne des concurrents MP CO f3 Vérifier la convivialité du magasin en ligne MP CO f3 Surveiller les processus de backend du magasin en ligne MP CO f3 Assurer le système de recherche des contenus du shop MP CO f3 Résoudre les problèmes de façon professionnelle dans le magasin en ligne			
	1ere semestre		2e semestre		3eme semestre		4eme semestre		5eme semestre		6eme semestre	
			1		1		2		2		3	
									2		3	

## Légende



Bilan personnel : grille de compétences



Note d'expérience de la partie entreprise



Répartition des journées CI selon la branche de formation et d'examen  
 CI 1 1ere AA = 6 jours  
 CI 2 2e AA = 4 jours  
 CI 3 3eme AA = 4 jours



Connaissances de base et aptitudes dans les compétences opérationnelles



# Planifier la formation AFP

## Plan de formation « Assistant e du commerce de détail AFP »

AO Apprentissage auto-organisé : Travail avec le portfolio personnel								
EP	CO a1	CO b1	CO c1	CO d2	CO a2	CO b1	CO c3	CO d1
	CO a2	CO b2		CO d3	CO a3	CO b3		CO d2
	CO a3				CO a4			CO d3
								CO d4
CI		CI 1			CI 2			
Entreprise	Mandats pratiques				Mandats pratiques			
	MP CO a1 Accueil des clients MP CO a1 Prise en compte de la demande MP CO a2 Comprendre les besoins du client MP CO a3 Créer une expérience d'achat positive lors de l'encaissement MP CO a3 Utiliser la caisse MP CO b1 Traiter l'entrée de marchandises MP CO b1 Traiter les sorties de marchandises MP CO b2 S'occuper de façon autonome de la présentation des produits MP CO c1 S'informer sur les concurrents MP CO c1 Formuler des arguments de vente MP CO c2 Proposer des prestations appropriées MP CO c2 Elaborer et préparer des produits MP CO d2 Vivre l'esprit d'équipe MP CO d2 Recueillir les mandats de travail MP CO d3 Utiliser les techniques d'apprentissage de manière ciblée MP CO d3 Participer activement aux entretiens de développement et d'évaluation				MP CO a2 Utiliser les connaissances de l'assortiment MP CO a2 Enthousiasmer le client MP CO a3 Améliorer les entretiens de vente MP CO a3 Recommander et expliquer les systèmes de fidélisation des clients MP CO a3 Passer à la conclusion d'un entretien de vente MP CO a4 Répondre aux demandes des clients MP CO a4 Transférer les demandes des clients MP CO b1 Gérer les marchandises MP CO b3 Utiliser correctement les chiffres et les données MP CO b3 Saisir des données MP CO c3 Intégrer les tendances et les dernières évolutions dans l'entretien de vente MP CO c3 Argumenter sur la durabilité MP CO d1 Communication aimable et assurée MP CO d1 Communiquer au téléphone de façon compétente MP CO d1 Transmettre des informations oralement MP CO d1 Recevoir des informations et les transmettre par écrit MP CO d1 Maîtriser les situations d'urgence MP CO d2 Recevoir des feedbacks MP CO d3 Fixer des objectifs SMART MP CO d4 Planifier et coordonner les travaux MP CO d4 Prioriser les délais et les tâches MP CO d4 Créer un équilibre entre le travail et la vie privée			
	1ere semestre		2e semestre		3eme semestre		4eme semestre	
		1			1		2	2
				1		2		

Légende

Bilan personnel : grille de compétences

Note d'expérience de la partie entreprise

CI Répartition des journées CI selon la branche de formation et d'examen  
 CI 1 1ere AA = 6 jours  
 CI 2 2e AA = 4 jours

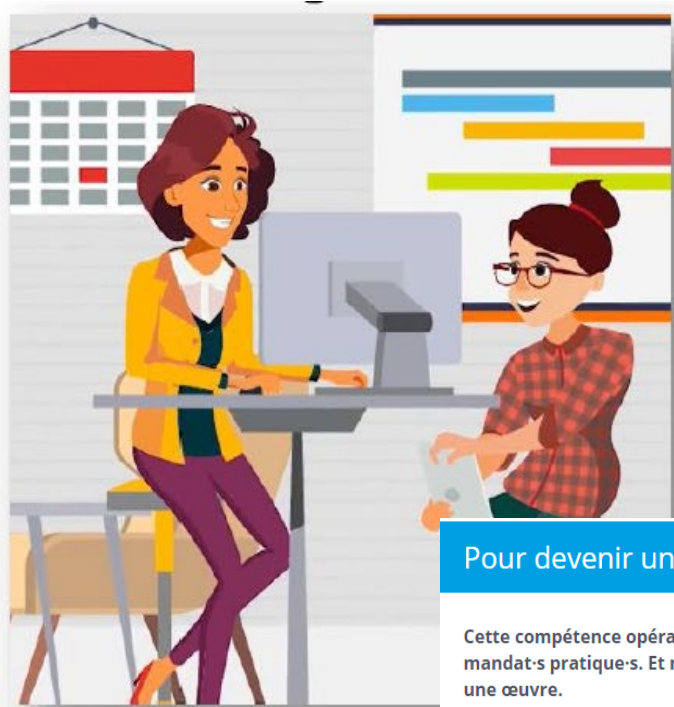
CO Connaissances de base et aptitudes dans les compétences opérationnelles





# Mandats pratiques

Étape 2



Pour devenir un·e pro, tu peux faire ceci.

Cette compétence opérationnelle comprend un ou plusieurs mandats pratiques. Mets-toi au travail ! Planifie une date de réalisation pour ce-s mandat-s pratique-s. Et n'oublie pas d'indiquer ceux déjà accomplis. Attention : chaque mandat pratique est documenté ultérieurement dans une œuvre.



	Année	À réaliser pour le	Télécharger	Mandat pratique	Œuvre créée
Accueil des clients	1.	Saisir la date	Allons-y!	Non réalisé	
Prise en compte de la demande	1.	Saisir la date	Allons-y!	Non réalisé	

2 !

Mandats pratiques en cours

0 ✓

Œuvre créée





Étape 2



# Mandats pratiques



## Créer le premier contact avec le client du commerce de détail

### Mandat pratique

#### Accueil des clients

Tu trouveras les bases de ce mandat pratique dans l'élément opérationnel relatif à la compétence opérationnelle a1 : Créer le premier contact avec le client du commerce de détail

#### Situation initiale

Tu représentes ton entreprise en tant que professionnel du commerce de détail. Tu aimerais que tes clients se portent bien. Afin de créer cette atmosphère et construire ainsi un entretien de vente positif, l'entrée en matière doit être réussie.

Ce mandat pratique t'aide à souhaiter la bienvenue aux clients et construire les bases pour l'entretien de vente.

#### Tâche

- 1<sup>re</sup> partie :** Réfléchis sur quels canaux de communication les contacts avec les clients peuvent avoir lieu dans ton entreprise. Etablis un tableau de tous les canaux de communication et des différents contacts avec les clients que tu peux approcher par ce biais.
- 2<sup>de</sup> partie :** Réfléchis à ce qu'implique une bonne communication initiale avec les clients. Pense à des expériences d'achat positives lors desquelles tu étais toi-même client. Qu'est-ce qui t'a fait plaisir ou enthousiasmé ? Prends quelques notes qui te serviront d'aide-mémoire.
- 3<sup>de</sup> partie :** Souhaite la bienvenue aux clients. Pour ce faire, tu les approches de façon active, tu les salues en leurs demandant ce que tu peux faire pour eux. Utilise tes notes de la partie 2 de la tâche. Demande à ta formatrice professionnelle de te donner un feedback.
- 4<sup>de</sup> partie :** A la suite de la partie 3 de la tâche, tu approches à nouveau trois clientes, salues-les, et demandes ce que tu peux faire pour eux. Après chaque contact, poses-toi la question de ce que tu as bien réussi et ce que tu pourrais améliorer.
- 5<sup>de</sup> partie :** Documente et analyse tes conclusions dans ton dossier de formation digital.

#### Indications pour la solution

Observe tes collègues dans leur façon de souhaiter la bienvenue aux clients et tires-en des conclusions pour tes propres contacts clients.





Étape 3

# Evaluation CO



Évalue ta compétence opérationnelle.

C'est ici que tu peux évaluer tes compétences à différents moments. Mais avant cela, lis la section « Qu'est-ce qui constitue un travail de qualité ? ». Puis réfléchis aux mandats pratiques et œuvres que tu as réalisés ainsi qu'à l'expérience accumulée dans ce champ de compétences. Nous te conseillons de mettre à jour ton évaluation tous les six mois.



<p>Réévaluer</p> <p>Enregistrer</p>	<p>Place pour une nouvelle évaluation</p>	<p>Place pour une nouvelle évaluation</p>	<p>Place pour une nouvelle évaluation</p>
-------------------------------------	---	---	---



# Evaluation formateurs-trices entreprise



Étape 3

FCS: 1re année d'apprentissage CFC

Catégorie: Créer le premier contact avec le client du commerce de détail

## Suis-je en mesure de répondre et de traiter les préoccupations des clients en fonction de la situation ?

Je n'ai pas encore pu élaborer cette compétence.

### Critères de compétence

J'identifie de façon fiable le souhait de la clientèle en posant des questions ciblées et en considérant sa réaction.

Je prends au sérieux la préoccupation de chaque client.

Je suis au clair du suivi de chaque demande du client.

Si je n'arrive pas à traiter moi-même une demande, je suis toujours en mesure de trouver le bon interlocuteur.

Je traite toute demande dans les meilleurs délais.

### J'y parviens déjà dans la pratique

Tim pose des questions ciblées et s'intéresse à bien cerner les préoccupations des clients et à y répondre.

### Je vois un b

Publié le 30.09.2021 | FCS

Tim n'aim

surveiller s

Utilise la grille de compétences pour une évaluation de ton poste. Où en es-tu dans le développement de tes compétences ? Quelles sont tes forces ? Et quelles sont tes faiblesses ? Profite de cette occasion pour examiner tes compétences dans leur globalité.

### Ma conclusi

★

★★

★★★

★★★★

Démarrer l'évaluation

Comparer les évaluations

Inviter un évaluateur externe

Date	Type	Personne effectuant l'implémentation	Statut	Action
02. décembre 2021	Auto-évaluation	Moi-même	En cours de traitement	<a href="#">Ouvrir</a> <a href="#">PDF</a> <a href="#">Supprimer</a>

Démarrer l'évaluation

Comparer les évaluations

Inviter un évaluateur externe



# Entretien de qualification

verkauf  
vente  
vendita

professionell  
professionelle  
professionale

Étape 4

Fiche pratique

**Mener un entretien de qualification ciblé**

## 3 Procédure : Comment est-ce que je mène un entretien de qualification ?

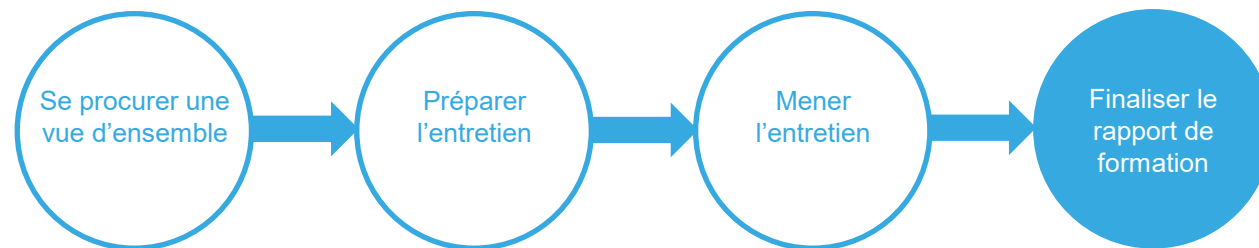
### Préparation

- Étape 1 Procurez-vous une vue d'ensemble précise du processus d'apprentissage et du développement des compétences de vos apprentis. Examinez les mandats pratiques documentés et les résultats des grilles de compétences et, si nécessaire, demandez un feedback à vos collègues. Si vous n'avez pas effectué d'évaluation, évaluez les prestations des apprentis sur la base des critères du rapport de formation.
- Étape 2 Préparez l'entretien. Pour ce faire, vous pouvez utiliser les critères du rapport de formation. Étudiez concrètement les prestations des apprentis. Vous pouvez également déjà compléter le rapport de formation.
- Étape 3 Invitez vos apprentis à l'entretien en indiquant la date et le lieu de celui-ci. Préparez tous les documents nécessaires (p.ex. rapport de formation complété, résultats des évaluations, etc.).

# Entretien de qualification



Étape 4



# Rapport de formation

Étape 4



## Rapport de formation

### Informations générales

Entreprise formatrice	Active sport
Personne en formation	Mia Muster
Profession d'enseignant e	Gestionnaire du commerce de détail CFC – domaine s
Formateurs et formatrices	Max Exemple
Semestre	1 2 3 4 5 6

### Évaluation des formateurs et formatrices

#### Gestion des relations avec les clients

Au précédent semestre, la personne en formation n'avait pas d'activité principale dans ce champ. C'est pourquoi il n'y a pas d'évaluation.



#### Compétences spécialisées

Évaluez la performance de la personne en formation sur l'échelle.



Faible

Fort

Remarques

*Mia est sur la bonne voie et c'est un plaisir de voir avec quelle énergie et quelle fiabilité elle sert nos clients et accomplit sa tâche chaque jour.*

#### Gestion et présentation des produits et prestations

Au précédent semestre, la personne en formation n'avait pas d'activité principale dans ce champ. C'est pourquoi il n'y a pas d'évaluation.



#### Compétences spécialisées

Évaluez la performance de la personne en formation sur l'échelle.



Faible

Fort

Remarques

*Mia a l'œil et applique systématiquement ce qu'elle a appris.*

#### Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations

Au précédent semestre, la personne en formation n'avait pas d'activité principale dans ce champ. C'est pourquoi il n'y a pas d'évaluation.



#### Compétences spécialisées

Évaluez la performance de la personne en formation sur l'échelle.



Faible

Fort

Remarques

*Lors du premier CI, Mia a déjà pu en apprendre un peu plus sur nos prestations de la branche, elle a pu relier ces connaissances à notre entreprise et nous pouvons donc déjà profiter de ses connaissances.*

# École professionnelle

## Tableau des leçons CFC et procédure de qualification

Domaines de compétences		1ère année	2ème année	3ème année	TOTAL
A	Gestion des relations avec les clients	160	160	80	400
B	Gestion et présentation des produits et prestations	80	120	80	280
C	Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations	80	80	0	160
D	Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche	120	160	40	320
	Culture générale	40	40	80	160
	Sport	40	80	40	160
<b>Total leçons par semaine</b>		<b>13</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>1480</b>
<b>Total jours de cours par semaine</b>		<b>1.5</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	

L'école publie un bulletin de notes à la fin de chaque semestre

# École professionnelle

## Tableau des leçons AFP et procédure de qualification

Domaines de compétences		1ère année	2ème année	TOTAL
A	Gestion des relations avec les clients	120	100	220
B	Gestion et présentation des produits et prestations	60	60	120
C	Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations	40	40	80
D	Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche	60	80	140
	Culture générale	40	40	80
	Sport	40	40	80
<b>Total leçons par semaine</b>		<b>9</b>	<b>9</b>	<b>720</b>
<b>Total jours de cours par semaine</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	

L'école publie un bulletin de notes à la fin de chaque semestre

# École professionnelle

Jours de cours pour la première année

Yverdon-les-bains

CFC 1ère année  
YVGCD-C1

**Lundi (demi-journée)  
et mardi**

AFP 1ère année  
YVACD-A1  
**Mardi**

Payerne

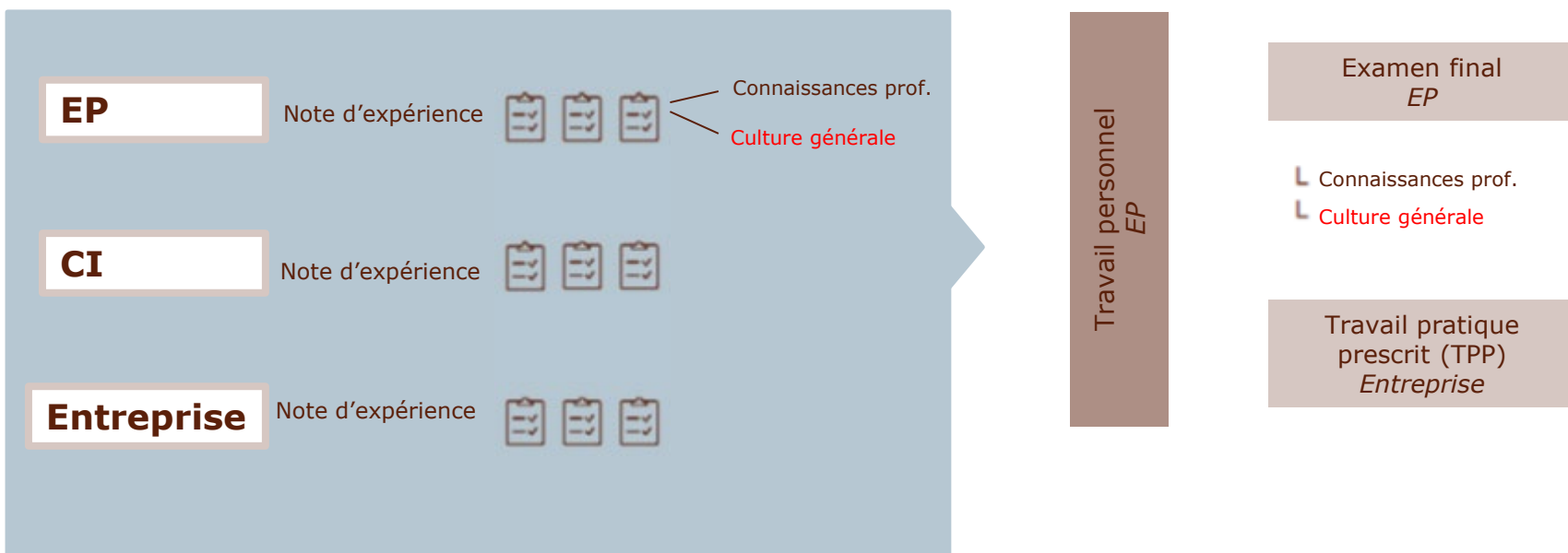
CFC 1ère année  
PVGCD-C1

**Mercredi et jeudi  
(demi-journée)**

AFP 1ère année  
PVACD-A1  
**Mercredi**

# Perspective procédure de qualification

## Systematique PQual



# Procédure de qualification

Système de base PQual CFC école professionnelle

L'examen final à l'EP est réalisé au moyen d'une épreuve écrite et d'une épreuve orale :

270 minutes jusqu'à présent

**Écrit : 60 minutes**

- 1ère simulation pratique (à 20 min.)
- 2e simulation pratique (à 20 min.)
- 3e simulation pratique (à 20 min.)

45 minutes jusqu'à présent

**Oral : 60 minutes**

- Analyse d'entretien (20 min.)
- 2 situations critiques (20 min.)
- Jeu de rôle (20 min.)



# Procédure de qualification CFC

## Procédure de qualification, calcul de la note finale

Travail pratique (3 points d'appréciation : DCO A&C / DCO B / DCO E ou F)	30% éliminatoire
Connaissances professionnelles (examens scolaires : DCO A&C / DCO B / DCO D)	30%
Culture générale (note des semestres + TPA + examen oral)	10%
Note d'expérience	30%

## Note d'expérience

Evaluations entreprise	25%
Evaluations cours interentreprises	25%
Formation scolaire (moyenne à 0.5 des 6 notes semestrielles)	50%


Les dispositions d'exécution sont en cours de rédaction

# Conclusion

- Les nouvelles formations initiales sont orientées vers les compétences opérationnelles et donc encore plus proches de la pratique.
- Les trois lieux de formation sont reliés entre eux.
- Des formations par les branches seront données 2ème semestre 2022.
- Informations sur [www.bds-fcs.ch](http://www.bds-fcs.ch)

# Questions





**Un grand merci pour votre engagement  
et votre soutien dans le cadre de  
la mise en oeuvre de cette nouvelle  
ordonnance.**

