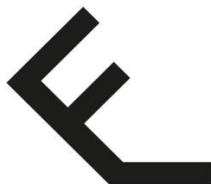




Domaines de compétences (DCO)				Champs d'apprentissage		Modules de connaissances	Contenus d'enseignement	A	Sept	Oct	Nov	Déc	Janv	Fév	Mars	Avr	Mal	Juin							
A	90 périodes	2 périodes / semaine + 0,5 période de langue étrangère / semaine	Gestion des relations avec les clients	CA1 - EILN	44	Mener et conclure un entretien de vente	Les trois phases de l'entretien de vente	Connaître et appliquer les trois étapes principales d'un entretien de vente : contact, offre, conclusion.																	
							Les facteurs de réussite pour une expérience client positive	Identifier les éléments qui rendent une vente agréable pour le client, comme l'écoute, le respect et la disponibilité.																	
							Techniques de communication utiles pour conclure une vente	Utiliser des techniques simples de communication pour répondre aux besoins du client et finaliser la vente.																	
							Expliquer les différences de prix	Être capable d'expliquer clairement pourquoi certains produits ont des prix différents (qualité, marque, service inclus...).																	
							Les bases légales du contrat de vente	Connaître les règles légales de base liées à une vente, comme les conditions de retour ou de garantie.																	
				CA2	14	Mettre en œuvre la politique tarifaire et les opérations de paiement	Comment le prix de vente est-il calculé ?	Appliquer les connaissances sur les composants du prix (prix d'achat, marge, TVA) pour expliquer comment un prix de vente est formé.																	
							Comment calcule-t-on le prix de vente ?	Utiliser l'échelle de prix pour calculer correctement un prix de vente à partir du prix d'achat et d'une marge définie.																	
							Les taux de change	Utiliser un taux de change pour convertir un montant dans une autre devise lors d'une opération de paiement.																	
							Les modes de paiement	Choisir et appliquer le bon mode de paiement selon la situation d'achat (cash, carte, paiement mobile, etc.).																	
				CA3	18	Apparaître de manière professionnelle sur tous les canaux de communication	Atteindre efficacement les clients	Utiliser les bons canaux de communication (oral, écrit, numérique) pour transmettre un message clair et professionnel aux clients.																	
							La présence sur les réseaux sociaux	Appliquer des règles de comportement et de présentation adaptées pour représenter correctement l'entreprise sur les réseaux sociaux. Soigner la présentation (langage, ton, visuel) de toutes les communications pour refléter une image professionnelle de l'entreprise.																	
							Les principales bases légales relatives à internet	Identifier et respecter les principales règles juridiques (protection des données, droits d'image, mentions légales) lors de communications en ligne.																	
				EILE	16	Communiquer dans une langue étrangère	Allemand ou anglais	S'exprimer correctement à l'oral et à l'écrit dans une langue étrangère, en utilisant les bonnes structures de phrases, un vocabulaire adapté et des exemples clairs selon la situation. Pratiquer l'échange d'information par Email.																	



Domaines de compétences (DCO)				Champs d'apprentissage			Modules de connaissances		Contenus d'enseignement	A	Sept	Oct	Nov	Déc	Janv	Fév	Mars	Avr	Mal	Juin				
B	54 périodes	1,5 périodes / semaine	Gestion et présentation de produits et prestations	CA1	9	Expliquer les processus de stockage et d'inventaire	Gestion des stocks	Tu connais les différents lieux de stockage et leurs différences. Tu sais pourquoi un stockage efficace est nécessaire et comment le mettre en œuvre.																
							Processus de l'inventaire	Tu es en mesure d'expliquer le processus de l'inventaire et les raisons pour lesquelles celui-ci est important pour le commerce de détail.																
				CA2	9	Expliquer les aspects écologiques	Commander la bonne quantité de produits et les stocker correctement	Commander de manière responsable pour éviter le gaspillage, et stocker les produits de façon à préserver leur qualité tout en limitant les pertes. Utiliser les principes "FIFO, FEFO"																
							Réduire, recycler ou éliminer les déchets	Appliquer des gestes simples pour trier, réduire ou éliminer correctement les déchets produits dans le magasin.																
							L'énergie dans le magasin : réduire la consommation d'électricité au magasin	Mettre en pratique des solutions pour économiser l'énergie (éclairage, appareils, chauffage, etc.) dans le cadre du travail quotidien.																
				CA3	36	Rechercher et traiter en toute sécurité des données pertinentes pour l'entreprise	Données pertinentes pour l'entreprise	Connaître les données pertinentes pour l'entreprise ainsi que les possibilités d'y accéder. Comprendre l'utilité de ces données.																
							Protection des données et secret professionnel	Être conscient que ces données sont confidentielles et les traiter selon les directives de l'entreprise. Être en mesure d'expliquer la protection des données et son influence sur ton comportement de travail.																
				C	36 périodes	1 période / semaine	Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations	CA1	36	Rechercher des informations sur les produits et prestations	Introduction	Comprendre et connaître le rôle de la chaîne commerciale.												
											Structure du commerce de détail	Connaître les notions essentielles de l'offre et de la demande, les formes commerciales et leur rôle dans l'organisation du commerce de détail. Reconnaître les principales parties prenantes (clients, fournisseurs, collaborateurs, etc.), comprendre leurs attentes et leurs relations avec le commerce de détail.												
Le commerce en pleine mutation	Être capable de placer le rôle et les fonctions du commerce de détail dans un contexte plus large. Être en mesure de comprendre les développements actuels et d'expliquer leur importance pour le commerce de détail.																							
Certification et durabilité	Garder une vue d'ensemble sur les différentes certifications proposées dans le commerce de détail. Savoir expliquer ce que les certifications révèlent sur les produits et leur fabrication.																							



Domaines de compétences (DCO)		Champs d'apprentissage		Modules de connaissances	Contenus d'enseignement	A	Sept	Oct	Nov	Déc	Janv	Fév	Mars	Avr	Mal	Juin		
D	72 périodes 1,5 périodes / semaine + 0,5 période de langue étrangère /semaine	Interactions au sein de l'entreprise et de la branche	CA1 - EILN	16	Agir de manière compétente dans le contexte professionnel et communiquer en français	Communiquer dans l'entreprise	Savoir ce que signifie la communication professionnelle. Utiliser un langage clair et adapté pour s'exprimer correctement dans des situations professionnelles (oral et écrit).											
						La technique : communiquer de manière respectueuse	Être en mesure de choisir le canal approprié aux entretiens. Appliquer des règles de politesse et d'écoute active pour échanger de manière respectueuse avec les collègues, les clients et les supérieurs.											
			CA2	18	Réfléchir à son développement professionnel et le faire progresser de manière indépendante	Feedback	Être capable de distinguer les différents types de feedback. Utiliser les retours (feedback) reçus pour améliorer ses compétences et adapter son comportement professionnel.											
						Contenus utiles des éléments opérationnels	Être en mesure d'argumenter sur l'importance du feedback au sein d'une entreprise. Analyser les tâches réalisées et en tirer des enseignements pour progresser dans son métier de manière autonome.											
			CA3	18	Réfléchir à ses propres ressources et les optimiser	Pourquoi cela vaut-il la peine de réfléchir à ses propres ressources et de les optimiser ?	Reconnaître l'intérêt d'analyser ses propres capacités pour mieux organiser son travail et améliorer son bien-être. Analyser ses habitudes de travail afin d'identifier ce qui aide ou freine son efficacité au quotidien.											
						Reconnaître une surcharge	Observer son état physique et mental afin de détecter une surcharge de travail ou de stress.											
						Prévenir les surcharges de travail	Mettre en place des habitudes efficaces (priorités, pauses, organisation) pour éviter les situations de surcharge.											
						Réagir correctement en cas de surcharge	Adopter les bons réflexes (demander de l'aide, réajuster les tâches) en cas de surcharge pour préserver sa santé et sa performance.											
			EILE	20	Communiquer dans une langue étrangère	Allemand ou anglais	S'exprimer correctement à l'oral et à l'écrit dans une langue étrangère, en utilisant les bonnes structures de phrases, un vocabulaire adapté et des exemples clairs selon la situation. Pratiquer l'échange d'information par Email.											

Légende:

DCO: Domaine de compétences opérationnels

CA: Champs d'apprentissage

EILN: Enseignement intégré de la langue nationale

EILE: Enseignement intégré de la langue étrangère

Liens d'informations:

[Ordonnance sur la formation professionnelle ACD](#)

[Dispositions d'exécution relatives à la PQ AFP](#)

Vue d'ensemble / informations:

[Annexe 1 Plan de formation AFP - BDS FCS](#)