



Domaines de compétences (DCO)		Champs d'apprentissage		Modules de connaissances	Contenus d'enseignement	A	Sept	Oct	Nov	Déc	Janv	Fév	Mars	Avr	Mai	Jun				
A	144 périodes	3 périodes / semaine + 1 période langue étrangère /semaine	Gestion des relations avec les clients	CA1 - EILN 36	Gérer les contacts avec le client et l'expérience d'achat	Le premier contact client	Appliquer les techniques appropriées pour accueillir un client de manière professionnelle dès le premier contact, en respectant les standards de l'entreprise.													
						Atmosphère de confiance	Mettre en œuvre des comportements professionnels et adaptés afin de créer une atmosphère de confiance durable avec les clients.													
						L'analyse des besoins clients	Utiliser des techniques de questionnement et d'écoute active pour identifier et reformuler les besoins spécifiques des clients.													
						Expérience d'achat positive	Appliquer les principes de vente et les services complémentaires pour offrir une expérience d'achat satisfaisante et mémorable au client.													
						Communiquer en français	Utiliser un langage professionnel, respectueux et adapté à la situation pour communiquer efficacement en français avec les clients. Décrire clairement des produits, des faits ou des situations à l'oral et à l'écrit, en utilisant des mots précis et adaptés à la pratique professionnelle.													
				CA2	27	Gérer la communication verbale et non verbale	La communication verbale	Appliquer un langage clair, professionnel et adapté à la situation pour transmettre efficacement un message au client.												
							La communication non verbale	Utiliser de manière appropriée les gestes, le regard, la posture et le ton de voix pour renforcer ou ajuster la communication avec le client.												
							Le modèle de communication selon Friedemann Schulz von Thun	Appliquer le modèle des quatre facettes de Schulz von Thun pour mieux comprendre et interpréter les messages échangés dans une situation de vente.												
							Le storytelling	Utiliser le storytelling pour valoriser un produit ou une marque et créer un lien émotionnel avec le client lors de la vente.												
				CA3	18	Mettre en œuvre la politique de la fixation des prix et les opérations de paiement	La fixation des prix	Appliquer les différentes stratégies de fixation des prix en tenant compte des facteurs internes et externes propres à l'entreprise. Expliquer et justifier les adaptations de prix face à des situations concrètes en lien avec la concurrence, la demande ou les changements économiques.												
							Justification des différences de prix	Expliquer et justifier de manière convaincante les différences de prix entre produits ou points de vente auprès de la clientèle.												
							Les modes de paiement	Appliquer correctement les différentes procédures de paiement en fonction des moyens utilisés par le client (espèces, carte, mobile, etc.).												
							La quittance	Émettre une quittance ou un justificatif de paiement adapté à la situation d'achat et en respectant les obligations légales et commerciales.												
				CA4- EILN	27	Mener et conclure un entretien de vente	Les trois phases de l'entretien de vente	Appliquer les étapes clés de l'entretien de vente (contact, offre, conclusion) de manière structurée pour guider le client jusqu'à l'achat.												
							Les facteurs de réussite pour une expérience client positive	Mettre en œuvre des actions et attitudes favorisant une expérience client positive tout au long de l'entretien de vente.												
							Techniques de communication utiles pour conclure une vente	Utiliser des techniques de communication adaptées pour lever les objections et conclure efficacement une vente.												
							Les bases légales du contrat de vente	Appliquer les bases légales (CO et OIP) liées au contrat de vente pour garantir une transaction conforme et sécurisée pour le client et l'entreprise.												
				EILE	36	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.												



Domaines de compétences (DCO)		Champs d'apprentissage		Modules de connaissances	Contenus d'enseignement	A	Sept	Oct	Nov	Déc	Janv	Fév	Mars	Avr	Mai	Jun				
B	72 périodes	2 périodes / semaine	Gestion et présentation de produits et prestations	CA1	22	Avoir une vue d'ensemble des voies commerciales et des chaînes de livraison	Les trois secteurs économiques	Appliquer la distinction entre les trois secteurs économiques pour situer l'activité d'une entreprise dans le circuit économique global.												
							Du producteur au consommateur	Représenter concrètement le cheminement d'un produit du producteur jusqu'au consommateur final, en expliquant les étapes intermédiaires.												
							Voies commerciales et chaîne de distribution	Appliquer les notions de voies commerciales et de chaînes de distribution pour identifier le rôle des différents partenaires commerciaux.												
							Principales tâches du commerce de détail	Mettre en lien les principales tâches du commerce de détail avec la chaîne de distribution pour comprendre leur impact sur le service au client.												
				CA2	14	Expliquer les processus de gestion des marchandises et ceux de l'entreprise	Les obligations de la réception de marchandises et les droits en cas de livraison défectueuse	Appliquer les procédures de réception des marchandises en respectant les obligations légales et en réagissant de manière appropriée en cas de défaut. (cadre légal du CO)												
							Etiqueter et trier les marchandises	Appliquer les consignes internes pour étiqueter et trier correctement les marchandises selon leur nature, leur destination ou leur état. (Méthodes FIFO, FEFO et LIFO)												
							Sécurité au travail et protection de la santé	Adopter les comportements et mesures de sécurité appropriés pour protéger sa santé et celle de ses collègues dans les activités liées à la gestion des marchandises. Appliquer les règles de sécurité et de santé au travail en respectant les consignes de l'entreprise pour prévenir les accidents et garantir un environnement de travail sûr.												
				CA3	36	Placer les produits et prestations de manière sûre et réussie	Le placement et la présentation des produits	Appliquer les règles d'agencement et de présentation des produits pour attirer l'attention des clients et favoriser les ventes.												
							Promotion des ventes et publicité	Mettre en œuvre des actions de promotion et de publicité en respectant les objectifs commerciaux et le positionnement de l'entreprise.												
							Les bases légales et l'indication des prix	Appliquer correctement les règles légales liées à l'affichage et à l'indication des prix sur les produits ou prestations. (OIP)												
							Le vol	Adopter les comportements adéquats pour prévenir les vols en magasin tout en respectant les consignes de l'entreprise et les droits des clients.												



Domaines de compétences (DCO)		Champs d'apprentissage		Modules de connaissances	Contenus d'enseignement	A	Sept	Oct	Nov	Déc	Janv	Fév	Mars	Avr	Mai	Jun
C	72 périodes 2 période / semaine	Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations	CA1	36	Rechercher des informations sur les produits et prestations	Pourquoi est-il important d'effectuer des recherches ?	Appliquer des démarches de recherche ciblées pour mieux comprendre les produits et prestations proposés à la clientèle.									
						Les sources de recherche du commerce de détail	Utiliser les sources d'information pertinentes du commerce de détail pour collecter des données sur les produits et les services.									
						Attention ! Les sources ne sont pas toutes fiables	Évaluer la fiabilité des sources consultées afin de garantir des informations justes et utiles dans la vente.									
						De quelle façon peux-tu utiliser les résultats de tes recherches dans la vente ?	Exploiter les résultats de ses recherches pour mieux argumenter face au client et adapter la vente à ses besoins.									
			CA2	36	Tenir compte des aspects écologiques	Les produits écologiques	Identifier et proposer des produits écologiques en fonction de leur impact environnemental et des besoins du client.									
						L'extraction et la production des matières premières	Analyser l'origine des matières premières utilisées dans les produits pour évaluer leur impact écologique.									
						Transport et stockage des produits	Appliquer des pratiques respectueuses de l'environnement lors du transport et du stockage des produits.									
						Utilisation et élimination des produits	Informier le client sur les bonnes pratiques d'utilisation et d'élimination des produits pour réduire leur impact écologique.									
						Propositions de solutions	Estimer de façon plausible l'impact écologique d'un produit. Proposer des solutions concrètes pour améliorer l'impact écologique du commerce au quotidien.									
			D	108 périodes 2 périodes + 1 période langue étrangère /semaine	Interactions au sein de l'entreprise et de la branche	CA1 - EILN	36	Agir de manière compétente dans le contexte professionnel et communiquer en français	Connaître ton entreprise	Appliquer les connaissances liées à la structure, à l'organisation et aux valeurs de son entreprise dans les activités quotidiennes.						
Comprendre le lien de ton entreprise avec son environnement	Expliquer le rôle de son entreprise dans son environnement économique, social et écologique afin d'agir de manière cohérente et responsable.															
Appliquer les techniques de communication pour une bonne collaboration	Utiliser les techniques de communication professionnelle, y compris la rédaction et la structure d'un e-mail, pour collaborer efficacement avec les collègues, la hiérarchie et les partenaires.															
CA 2	36	Réfléchir à son développement professionnel et le faire progresser de manière indépendante				Les quatre domaines de compétences	Appliquer les quatre domaines de compétences (savoir, savoir-faire, savoir-être, capacité d'évolution) pour évaluer et améliorer sa propre progression professionnelle.									
						Les réactions aux changements	Identifier les effets d'un changement professionnel et adapter son comportement de manière constructive face aux évolutions de l'environnement de travail.									
						Le développement des compétences	Mettre en œuvre les feedbacks de façon constructive et des actions concrètes et autonomes pour développer ses compétences en fonction des objectifs professionnels visés.									
EILE	36	Communiquer dans une langue étrangère				Allemand ou anglais	S'exprimer correctement à l'oral et à l'écrit dans une langue étrangère (allemand ou anglais), en respectant la charte de communication de l'entreprise, en utilisant les structures grammaticales appropriées, un vocabulaire professionnel adapté et des exemples concrets selon la situation.									

Légende:

DCO: Domaine de compétences opérationnels

EILN: Enseignement intégré de la langue nationale

CA: Champs d'apprentissage

EILE: Enseignement intégré de la langue étrangère