



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	45	Enregistrer les demandes des clients et y répondre	Types de demandes clients	Identifier et classer les différents types de demandes clients afin de proposer une réponse adaptée à chaque situation.											
						Analyse des besoins clients	Analyser les informations communiquées par le client pour en déduire ses besoins explicites et implicites.											
						Compétences professionnelles	Mettre en œuvre les compétences professionnelles (écoute active, connaissance des produits, comportement adapté) pour traiter efficacement les demandes des clients.											
						Techniques d'argumentation et de communication	Utiliser des techniques d'argumentation et de communication adaptées à la situation pour convaincre le client et conclure positivement l'entretien.											
			CA2	45	Adopter un comportement professionnel dans l'entreprise et sur internet	Atteindre efficacement les clients	Appliquer des stratégies de communication adaptées pour atteindre efficacement les clients par différents canaux, y compris numériques.											
						La présence privée sur les réseaux sociaux	Analyser les risques liés à une mauvaise gestion de sa présence privée sur les réseaux sociaux et adapter son comportement en conséquence.											
						Les principales bases légales relatives à internet	Identifier et appliquer les principales règles légales en lien avec l'utilisation d'internet et la communication numérique dans le cadre professionnel.											
						Le vol	Analyser les conséquences professionnelles, juridiques et personnelles du vol dans le cadre de l'entreprise et adopter un comportement éthique.											
			CA3	18	Calculer les prix	Comment le prix de vente est-il calculé ?	Analyser les éléments constitutifs du prix de vente pour comprendre leur impact sur la fixation du prix final.											
						Comment calcule-t-on le prix de vente ?	Appliquer la méthode de calcul du prix de vente à partir du prix d'achat, des frais et de la marge.											
						La TVA	Appliquer correctement les différents taux de TVA pour calculer un prix TTC ou HT selon la situation.											
						Les taux de change	Appliquer un taux de change pour convertir un prix étranger en francs suisses ou inversement.											
			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	108 périodes	3 périodes / semaine	Gestion et présentation de produits et prestations	CA1	36	Expliquer les processus de stockage et d'inventaire, y compris les dispositions en matière de protection de la santé et de sécurité au travail	Cycle de vie d'un produit	Analyser les différentes étapes du cycle de vie d'un produit afin d'en tirer des conséquences sur le stockage et l'écoulement des marchandises.																
							Gestion des stocks	Appliquer les méthodes de gestion des stocks pour assurer la disponibilité des marchandises et limiter les pertes.																
							Processus de l'inventaire	Appliquer les étapes du processus d'inventaire pour garantir la fiabilité des données de stock.																
							Sécurité au travail et protection de la santé	Analyser les risques liés aux tâches de stockage et appliquer les mesures de sécurité et de protection de la santé.																
				CA2	14	Tenir compte des aspects écologiques	Gestion de marchandises : commander la bonne quantité de produits et les stocker correctement	Appliquer une gestion responsable des marchandises en commandant la quantité adéquate et en assurant un stockage efficace pour éviter le gaspillage.																
							Réduire, recycler ou éliminer les déchets	Analyser les différents types de déchets générés dans un magasin et appliquer les mesures appropriées pour les réduire, les trier ou les éliminer de manière écologique.																
							L'énergie dans le magasin : réduire la consommation d'électricité au magasin	Appliquer des gestes simples et des mesures techniques pour limiter la consommation d'énergie dans le magasin.																
				CA3	58	Maîtriser les calculs pertinents sur le plan opérationnel	Données et chiffres relatifs à l'activité de l'entreprise	Analyser les données chiffrées de l'entreprise pour en tirer des conclusions sur les performances commerciales ou les besoins d'ajustement.																
							Fixation des prix et activités du marché	Appliquer les méthodes de calcul nécessaires à la fixation des prix en tenant compte des coûts, de la concurrence et des attentes du marché. Analyser les marges et les charges par produit pour proposer des améliorations concrètes sur les résultats de l'entreprise.																
				C	72 périodes	2 période / semaine	Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations	CA1	36	Rechercher des informations sur l'état des connaissances et les développements dans la branche	Introduction	Identifier les principales sources d'information fiables sur le commerce de détail afin de suivre l'évolution du secteur.												
											Structure du commerce de détail	Analyser la structure du commerce de détail en Suisse pour comprendre les rôles des différents types de commerces et leurs interactions.												
											Le commerce en pleine mutation	Analyser les grandes tendances qui transforment le commerce (digitalisation, comportement client, nouvelles technologies, etc.).												
Certification et durabilité	Analyser le rôle des labels, certifications et pratiques durables dans l'évolution du commerce et leur impact sur les décisions d'achat.																							
CA2	36	Effectuer une analyse de marché	Le regard porté sur le marché					Analyser les attentes, les besoins et les comportements des consommateurs pour mieux comprendre les tendances du marché.																
			Commerce national et international					Comparer les spécificités du commerce national et international pour identifier leurs influences sur les pratiques commerciales locales.																
			La Suisse et le commerce international					Analyser les relations commerciales de la Suisse à l'échelle internationale et leur impact sur le commerce de détail en Suisse.																



Domaines de compétences (DCO)			Champs d'apprentissage		Modules de connaissances	Contenus d'enseignement	A	Sept	Oct	Nov	Déc	Janv	Fév	Mars	Avr	Mai	Jun
D	144 périodes	2 périodes + 2 périodes de langue étrangère /semaine	Interactions au sein de l'entreprise et de la branche	CA1 - EILN	36	Communiquer dans l'entreprise	Parler des entreprises de manière professionnelle	S'exprimer de manière professionnelle à l'oral et à l'écrit pour présenter une entreprise, ses produits, ses services, ainsi que sa forme juridique (SA, Sàrl, entreprise individuelle, etc.).									
							Parler de manière professionnelle du positionnement et de son succès sur le marché	Analyser le positionnement d'une entreprise et formuler une communication claire sur ses avantages concurrentiels et son succès.									
							Communiquer dans l'entreprise	Appliquer les règles de communication interne (verbale, non verbale, écrite) pour assurer une collaboration efficace au sein de l'entreprise.									
				CA 2- EILN	36	Réfléchir à ses propres ressources et les optimiser	Pourquoi cela vaut-il la peine de réfléchir à ses propres ressources et de les optimiser ?	Analyser l'importance de la gestion personnelle des ressources (temps, énergie, compétences) pour améliorer son efficacité au travail.									
							Reconnaître une surcharge	Identifier les signes physiques, émotionnels et professionnels d'une surcharge de travail.									
							Prévenir les surcharges au travail	Appliquer des stratégies simples pour organiser son travail de manière à éviter les surcharges.									
						Réagir correctement en cas de surcharge	Analyser une situation de surcharge et adopter un comportement adapté pour en limiter les effets.										
				EILE	72	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