



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	72 périodes 1,5 périodes / semaine + 0,5 période langue étrangère /semaine	Gestion des relations avec les clients	CA1 - EILN 17	Gérer les relations avec les clients	Entretenir les relations clients	Appliquer des techniques de fidélisation et de suivi pour entretenir une relation positive, durable et personnalisée avec la clientèle. Identifier leurs préférences et leurs souhaits, puis transmettre ces informations à tes supérieurs.																		
					Ecologie et durabilité	Analyser l'influence des attentes écologiques des clients sur leur comportement d'achat et adapter la communication commerciale en conséquence.																		
					Les rapports écologiques dans le commerce de détail	Appliquer des arguments écologiques concrets dans la relation client (emballages durables, circuits courts, etc.) pour renforcer la confiance et l'image de marque.																		
			CA2 45	Mener des entretiens clients exigeants	Gérer les réclamations	Appliquer une méthode structurée pour écouter activement, comprendre et traiter les réclamations clients de manière professionnelle et apaisée.																		
					Situations difficiles / conflictuelles	Analyser les causes d'un conflit (émotion, malentendu, erreur de service) et adapter son attitude ainsi que sa communication pour désamorcer la situation. Réagir objectivement et efficacement dans des situations conflictuelles ou difficiles avec les clients.																		
					Situations de vente interculturelles du commerce de détail	Appliquer des stratégies de communication interculturelle (codes verbaux et non verbaux, attentes culturelles) afin de conclure la vente dans le respect des différences culturelles.																		
			EILE 10	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. Traiter une situation client typique dans une langue étrangère.																		
B	72 périodes 1,5 périodes / semaine + 0,5 période langue étrangère /semaine	Gestion et présentation de produits et prestations	CA1 72	Rechercher et traiter en toute sécurité des données pertinentes	Données d'entreprise	Identifier les différentes données pertinentes pour l'entreprise, notamment les données clients (ex. : habitudes d'achat, préférences, coordonnées) et les chiffres-clés (ex. : bénéfice, chiffre d'affaires, stock, fréquentation), et expliquer leur utilité opérationnelle : pour suivre la situation financière, évaluer l'atteinte des objectifs, adapter l'assortiment, organiser les promotions, comparer les performances entre succursales, ou encore améliorer le service à la clientèle..																		
					Se procurer les données et en déduire des mesures	Analyser les données disponibles pour formuler des propositions concrètes d'amélioration ou d'adaptation des pratiques commerciales. Savoir argumenter auprès des clients de l'intérêt d'utiliser les systèmes de fidélisation de l'entreprise.																		
					Protection des données, devoir de confidentialité et autres dispositions	Appliquer les règles de confidentialité et les bases légales, notamment la NLPD (Nouvelle Loi fédérale sur la protection des données), afin de garantir une gestion sécurisée et conforme des informations sensibles.																		
					Technologies pour la sécurisation des données d'entreprise	Identifier et comprendre les outils numériques et les technologies utilisés pour sécuriser les données sensibles d'une entreprise. Percevoir lorsque des données ne sont pas suffisamment sécurisées dans ton entreprise.																		
					Contrats de vente et garantie contractuelle	Analyser les éléments essentiels d'un contrat de vente et les dispositions relatives aux garanties pour sécuriser juridiquement les transactions.																		
			EILE 26	Communiquer dans une langue étrangère	Allemand ou anglais	Utiliser les mots clés appropriés pour la recherche d'informations dans la langue étrangère. Analyser de manière critique les informations recherchées dans la langue étrangère. 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	juin	
D	36 périodes	1 périodes	Interactions au sein de l'entreprise et de la branche	CA1 - EILN	36	Déléguer des tâches et donner des feedbacks	Gestion professionnelle	Appliquer les principes d'une gestion professionnelle (planification, suivi, respect des rôles) pour assurer une répartition efficace des tâches.											
							Déléguer des tâches	Analyser les situations où la délégation est pertinente et adapter la tâche et les consignes à la personne concernée.											
							Feedback sur la délégation de tâches	Appliquer les règles d'un feedback constructif pour améliorer la communication, renforcer la motivation et ajuster les pratiques professionnelles en fonction des retours reçus. Analyser l'impact d'un feedback donné ou reçu sur la qualité du travail et la collaboration au sein de l'équipe.											

Légende: DCO: Domaine de compétences opérationnels

EILN: Enseignement intégré de la langue nationale

CA: Champs d'apprentissage

EILE: Enseignement intégré de la langue étrangère