

Objectifs évaluateurs théoriques Gestionnaire du commerce de détail

Version du 07.08.2017, en vigueur dès le 01.01.2018; valable dès le début de la formation initiale 2018

Langue nationale locale

Période	CP	CM	CS	Domaine de formation Thème	Compétences Objectifs	TA
1 ^{ère} – 3 ^{ème} années	X	X		Grammaire, orthographe, ponctuation	1.5.1 Les personnes en formation rédigent sans faute de grammaire. Ils utilisent correctement les signes de ponctuation et appliquent les règles orthographiques.	K3
	X	X		Vocabulaire, style	1.3.1 Les personnes en formation possèdent un vocabulaire étendu et nuancé, qu'ils adaptent à la situation. Ils connaissent les différents niveaux de langue et s'expriment convenablement.	K3
		X	X	Techniques de présentation	1.11.1 Les personnes en formation font des exposés brefs et percutants en recourant aux techniques et aux outils à disposition.	K4
	X	X		Lecture et compréhension de texte	1.8.1 Les personnes en formation lisent couramment. Ils utilisent des stratégies de lecture pour comprendre le contenu, la structure et l'intention d'un texte. Ils distinguent les différentes catégories de textes.	K3
1 ^{ère} année	X	X		Supports didactiques	1.7.1 Les personnes en formation emploient les dictionnaires et les supports didactiques avec discernement. Ils utilisent des programmes informatiques de langue et traitent l'information avec esprit critique.	K3
2 ^{ème} – 3 ^{ème} années	X	X		Rédaction	1.10.1 Les personnes en formation rendent compte correctement d'un événement. Ils rédigent des rapports et d'autres textes de nature professionnelle et privée en respectant les usages. Ils exposent les faits avec clarté et intelligiblement et expriment leurs opinions.	K4
2 ^{ème} année		X	X	Communication	1.2.1 Les personnes en formation captent les signes de communication verbaux et non verbaux et les interprètent correctement.	K5
		X	X	Moyens de communication	1.2.2 Les personnes en formation connaissent l'impact des différents moyens de communication et les utilisent en fonction de la situation.	K4
	X			Analyse de texte	1.9.1 Les personnes en formation retransmettent correctement, aussi bien oralement que par écrit, les messages principaux d'un texte ou d'un exposé.	K3

Légendes:

CP: compétences professionnelles
 CM: compétences méthodologiques
 CS: compétences sociales
 TA: taxonomie (selon Bloom)

3 ^{ème} année	X	X	X	Argumentation	1.1.1 Les personnes en formation différencient et analysent les opinions. Ils exposent leurs arguments avec aisance aussi bien oralement que par écrit. Les personnes en formation structurent leur pensée. Ils utilisent ces aptitudes dans les discussions et les entretiens.	K4
------------------------	---	---	---	---------------	---	----

Légendes:

CP: compétences professionnelles
CM: compétences méthodologiques
CS: compétences sociales
TA: taxonomie (selon Bloom)

Langues étrangères

Remarques préliminaires

1. Les aptitudes, les objectifs déterminants et les niveaux correspondent au Portefeuille européen des langues (Portfolio, édition CH 2001). L'intégration du Portfolio en cours de formation est souhaitée.
2. Le niveau A1 doit avoir été atteint à la fin de la 1^{ère} année de formation. Les 2^{ème} et 3^{ème} années servent à préparer le niveau A2. Le niveau A2 au moins doit avoir été atteint à la fin de la 3^{ème} année.
3. A partir de la 2^{ème} année, les programmes semestriels peuvent être modifiés pour être adaptés aux conditions locales et/ou aux supports didactiques utilisés. Tous les objectifs déterminants devront cependant avoir été atteints à l'issue de la formation.
4. Les aptitudes et les objectifs déterminants énumérés ci-après sont également valables dans la vie professionnelle.

Période	CP	C	CS	Domaine de formation Thème	Compétences Objectifs	TA
1 ^{ère} année 1 ^{er} semestre	X			Compréhension orale	2.1.1 Les personnes en formation comprennent le sens d'une phrase simple quand celle-ci est prononcée très lentement et distinctement. Ils comprennent des explications simples d'indication de la direction (à pied ou avec les transports publics).	K2
	X	X		Lecture	2.3.1 Les personnes en formation comprennent les données personnelles contenues dans un texte (domicile, âge, profession, etc.). Ils trouvent les informations désirées dans un calendrier des manifestations. Ils sont capables d'indiquer les données personnelles importantes dans un formulaire simple. Ils comprennent les mots et les expressions inscrits sur les panneaux les plus fréquents (par ex. "gare", "parking", "fumée interdite").	K2
	X	X	X	Expression orale, discussion	2.5.1 Les personnes en formation savent se présenter et présenter une tierce personne. Ils connaissent des formules simples pour saluer et prendre congé. Ils posent des questions et répondent. Ils composent des phrases simples et réagissent quand une personne leur adresse la parole dans un langage simple. Ils savent se faire comprendre de manière simple, mais ont éventuellement besoin de l'aide de leur interlocuteur. Ils sont capables d'effectuer des courses simples.	K3
	X			Enchaînement logique dans l'expression orale	2.6.1 Les personnes en formation se présentent en phrases simples. Ils décrivent en phrases simples où ils habitent.	K1
	X		X	Stratégies	2.5.2 Les personnes en formation sont capables de dire qu'ils ne comprennent pas quelque chose. Le cas échéant, ils demandent de répéter ou de parler plus lentement.	K2
	X	X		Rédaction	2.7.1 Les personnes en formation sont capables de compléter un formulaire simple où	K1

Légendes:

CP: compétences professionnelles
 CM: compétences méthodologiques
 CS: compétences sociales
 TA: taxonomie (selon Bloom)

					doivent figurer des données personnelles. Ils sont capables de rédiger des cartes de vœux.	
2 ^{ème} semestre	X		X	Compréhension orale	2.2.1 Les personnes en formation comprennent des questions et des ordres et sont capables de suivre des instructions brèves. Ils savent lire les chiffres, les poids, les prix et les heures.	K2
	X	X		Lecture	2.3.2 Les personnes en formation comprennent les expressions les plus importantes d'un programme informatique. Ils comprennent des explications écrites brèves d'indication de la direction. Ils comprennent les textes sur les cartes postales. Ils comprennent les communications écrites simples de leurs connaissances et de leurs collègues dans des situations de la vie courante.	K2
	X		X	Expression orale, discussion	2.5.3 Les personnes en formation savent indiquer un chiffre, un poids, un prix ou une heure. Ils posent des questions et répondent. Ils savent demander des données personnelles et répondre à des questions de ce type.	K3
	X			Enchaînement logique dans l'expression orale	2.6.2 Les personnes en formation décrivent une journée de travail.	K2
	X		X	Rédaction	2.7.2 Les personnes en formation sont capables d'écrire une carte postale. Ils savent rédiger une notice pour informer de l'endroit où ils se trouvent et de la date à laquelle ils souhaitent rencontrer quelqu'un. Ils rédigent un portrait d'eux-mêmes dans un langage simple.	K3
2 ^{ème} année 3 ^{ème} semestre	X			Compréhension orale	2.1.2 Les personnes en formation comprennent des discussions simples de la vie de tous les jours. Ils comprennent le thème de la discussion qui est menée en leur présence.	K2
	X	X		Lecture	2.3.3 Les personnes en formation trouvent les informations importantes dans les messages et les articles simples qui contiennent des chiffres et des noms. Ils comprennent une lettre personnelle simple dans laquelle le correspondant traite ou s'enquiert de sujets courants.	K2
	X	X	X	Lecture, discussion	2.5.4 Les personnes en formation exécutent des opérations simples dans les commerces, à la poste et à la banque. Ils se renseignent sur des sujets simples et achètent un titre de transport dans le bus, le train ou le taxi. Les personnes en formation sont capables d'obtenir des informations simples de voyage. Ils savent commander un repas et une boisson.	K3
	X			Enchaînement logique dans l'expression orale	2.6.3 Les personnes en formation dressent un portrait d'eux-mêmes, des membres de leur famille et d'autres personnes. Ils décrivent où et comment ils vivent.	K2

Légendes:

CP: compétences professionnelles
CM: compétences méthodologiques
CS: compétences sociales
TA: taxonomie (selon Bloom)

	X		X	Stratégies	2.5.5 Les personnes en formation adressent la parole à quelqu'un et montrent qu'ils comprennent. Le cas échéant, ils demandent de répéter quelque chose. Les personnes en formation sont capables de suivre une discussion avec des moyens simples. Ils sont capables de comprendre les besoins de la clientèle et de satisfaire les plus simples.	K3
	X	X		Rédaction	2.7.3 Les personnes en formation écrivent une carte postale. Ils savent rédiger une notice pour informer de l'endroit où ils se trouvent et de la date à laquelle ils souhaitent rencontrer quelqu'un. Ils sont capables de parler d'eux-mêmes dans un langage simple.	K2
	X			Qualité/bagage linguistique	2.5.6 Les personnes en formation se font comprendre à l'aide de phrases et d'expressions apprises par cœur. Ils lient les groupes de mots et les phrases avec des conjonctions de coordination. Ils utilisent des schémas syntaxiques simples. Ils possèdent un vocabulaire suffisant pour affronter des situations privées et professionnelles simples.	K3
	X			Rédaction	2.7.4 Les personnes en formation rédigent des notices et des communications succinctes. Ils rendent compte d'un événement en précisant ce qui s'est produit, à quel moment et à quel endroit.	K2
4 ^{ème} semestre	X	X	X	Compréhension orale	2.2.2 Les personnes en formation comprennent des mots, des expressions et des phrases de la vie privée. Ils comprennent l'essentiel d'un énoncé ou d'une communication simple.	K2
	X	X		Lecture	2.3.4 Les personnes en formation comprennent les textes écrits par leurs connaissances et leurs collègues. Ils trouvent les informations nécessaires sur des activités de loisirs, des expositions ou d'autres manifestations dans des bulletins d'information.	K2
	X		X	Expression orale, discussion	2.5.7 Les personnes en formation disent ce qu'ils cherchent et demandent les prix dans les magasins. Ils demandent leur chemin et expliquent le chemin à l'aide d'un plan. Les élèves saluent, prennent des nouvelles et réagissent en cas d'événement nouveau.	K3
	X			Enchaînement logique dans l'expression orale	2.6.4 Les personnes en formation rendent compte d'un événement. Ils présentent leur formation.	K2
	X	X		Rédaction	2.8.1 Les personnes en formation décrivent des sujets de la vie courante. Ils présentent leur formation, leur travail et leurs centres d'intérêt.	K2
3 ^{ème} année 5 ^{ème} semestre	X			Compréhension orale	2.2.3 Les personnes en formation comprennent des mots, des expressions et des phrases de la vie privée. Ils comprennent des enregistrements sonores brefs et intelligibles.	K2
	X	X		Lecture	2.3.5 Les personnes en formation trouvent la rubrique recherchée et les informations	K2

Légendes:

CP: compétences professionnelles
CM: compétences méthodologiques
CS: compétences sociales
TA: taxonomie (selon Bloom)

					essentielles dans les petites annonces. Ils comprennent des modes d'emploi simples.	
	X		X	Expression orale, discussion	2.5.8 Les personnes en formation adressent des invitations et y répondent. Ils présentent des excuses et acceptent les excuses des autres. Ils disent ce qu'ils aiment et ce qu'ils n'aiment pas.	K3
	X			Enchaînement logique dans l'expression orale	2.6.5 Les personnes en formation décrivent leur activité professionnelle. Ils présentent leurs hobbies et leurs centres d'intérêt.	K2
	X	X		Rédaction	2.8.2 Les personnes en formation se présentent brièvement dans une lettre. Dans leur correspondance, ils utilisent les formules usuelles (appel, remerciement, demande).	K2
6 ^{ème} semestre	X	X		Compréhension orale	2.2.4 Les personnes en formation comprennent les principales informations d'une émission de télévision.	K2
	X			Lecture	2.4.1 Les personnes en formation comprennent des récits brefs sur des problèmes courants et des textes simples sur des thèmes familiers.	K2
	X	X	X	Expression orale, discussion	2.5.9 Les personnes en formation planifient une activité et en règlent les détails. Ils s'enquière de l'emploi du temps d'une personne (travail et loisirs) et répondent aux questions qui leur sont posées à ce sujet.	K3
	X			Enchaînement logique dans l'expression orale	2.6.6 Les personnes en formation rendent compte de leurs activités passées et de leurs expériences personnelles.	K3
	X	X		Rédaction	2.8.3 Les personnes en formation rédigent un texte construit de manière logique.	K3
	X	X	X	Enrichissement et approfondissement	Les personnes en formation enrichissent et approfondissent leurs connaissances dans les matières déjà traitées dans le domaine professionnel.	K2

Légendes:

CP: compétences professionnelles
CM: compétences méthodologiques
CS: compétences sociales
TA: taxonomie (selon Bloom)

Economie

Période	CP	CM	CS	Domaine de formation Thème	Compétences Objectifs	TA
1 ^{ère} année	X			Notions élémentaires	3.7.1 Les personnes en formation sont capables d'expliquer les bases de l'activité économique (besoins, biens et services, principes économiques).	K2
	X			Secteurs économiques	3.7.2 Les personnes en formation connaissent la signification des trois secteurs économiques.	K2
	X			Commerce	3.9.1 Les personnes en formation expliquent la place et l'importance des échanges commerciaux dans l'économie.	K2
	X			Facteurs de production	3.7.3 Les personnes en formation présentent l'importance des facteurs de production.	K2
	X			Efficacité	3.2.1 Les personnes en formation exposent les conséquences d'un travail efficace sur l'exploitation et l'individu.	K2
	X			Formes juridiques, structures d'organisation et de coopération	3.1.1 Les personnes en formation connaissent les formes juridiques des sociétés ainsi que les structures d'organisation et de coopération dans la gestion d'entreprise.	K3
	X			Tâches du commerce de gros et du commerce de détail	3.1.2 Les personnes en formation décrivent les fonctions du commerce de gros et du commerce de détail.	K2
	X			Formes de gestion	3.1.3 Les personnes en formation connaissent et différencient les modes de gestion possibles du commerce de détail.	K3
	X	X		Calculs typiques de l'activité professionnelle	3.5.1 Les personnes en formation sont capables d'effectuer des calculs typiques de l'activité professionnelle (provisions, pondérations, modifications de prix, monnaies, moyennes, divisions, etc.).	K3
	X			Opérations monétaires et de crédit	3.5.2 Les personnes en formation connaissent les aspects juridiques qui entrent en ligne de compte dans les opérations monétaires et de crédit.	K3
2 ^{ème} /3 ^{ème} années	X			Mutations économiques et sociales	3.8.1 Les personnes en formation savent évaluer les conséquences des mutations économiques et sociales sur le commerce de détail.	K3
	X			Circuit économique	3.7.4 Les personnes en formation décrivent le circuit économique sous une forme simplifiée.	K2
	X			Répartition des revenus et de la fortune	3.7.5 Les personnes en formation connaissent la répartition des revenus et de la fortune dans leur pays.	K3

Légendes:

CP: compétences professionnelles
 CM: compétences méthodologiques
 CS: compétences sociales
 TA: taxonomie (selon Bloom)

	X			Monnaie	3.7.6 Les personnes en formation sont capables d'énumérer et d'expliquer les fonctions et les formes de la monnaie.	K2
	X	X		Indice des prix à la consommation	3.8.2 Les personnes en formation connaissent l'indice des prix à la consommation comme étalon du pouvoir d'achat.	K1
	X			Système économique	3.7.7 Les personnes en formation connaissent les fondements du système économique suisse.	K2
	X	X		Formation des prix	3.3.1 Les personnes en formation connaissent les mécanismes de formation des prix et leurs répercussions sur le marché.	K2
	X			Cycle conjoncturel	3.7.8 Les personnes en formation connaissent les phases du cycle conjoncturel et sont capables d'en analyser les répercussions sur le commerce de détail.	K4
	X			Politique conjoncturelle	3.7.9 Les personnes en formation connaissent les différentes mesures de politique conjoncturelle.	K3
	X			Relations économiques extérieures	3.9.2 Les personnes en formation exposent les relations économiques extérieures.	K2
	X			Globalisation	3.9.3 Les personnes en formation présentent les conséquences de la globalisation.	K3
	X			Objectifs macroéconomiques	3.7.10 Les personnes en formation présentent les objectifs macroéconomiques (prospérité, richesse, croissance, emploi, etc.).	K3
	X			Modes de paiement	3.5.3 Les personnes en formation connaissent les principaux modes de paiement utilisés dans le commerce de détail.	K2
	X			Opérations monétaires et de crédit	3.5.4 Les personnes en formation présentent les opérations monétaires et de crédit dans le commerce de détail.	K3
	X			Introduction au marketing	3.3.2 Les personnes en formation connaissent les notions élémentaires de marketing.	K1
	X			Instruments de marketing	3.3.3 Les personnes en formation énumèrent et décrivent les instruments de marketing en vigueur dans la branche.	K2
	X			Marketing mix	3.3.4 Les personnes en formation présentent un marketing mix équilibré pour l'entreprise.	K3
	X			Etudes de marché	3.3.5 Les personnes en formation connaissent l'importance des études de marché.	K1
	X	X		Calcul des intérêts	3.5.5 Les personnes en formation sont capables de calculer des intérêts.	K3
	X			Trafic des marchandises et des paiements / TVA	3.4.1 Les personnes en formation connaissent les bases comptables du trafic des marchandises et des paiements ainsi que le fonctionnement de la TVA.	K1
	X	X		Calcul des prix	3.5.6 Les personnes en formation savent utiliser les méthodes de calcul des prix dans le commerce de détail.	K3

Légendes:

CP: compétences professionnelles
CM: compétences méthodologiques
CS: compétences sociales
TA: taxonomie (selon Bloom)

	X	X		Budget	3.4.2 Les personnes en formation savent interpréter le budget d'une entreprise du commerce de détail et en déduire les mesures à prendre.	K3
	X			Bilan et compte de résultat	3.4.3 Les personnes en formation savent interpréter un bilan simple et le compte de résultat d'une entreprise du commerce de détail.	K3
	X	X		Contrat de vente	3.6.1 Les personnes en formation connaissent les dispositions du contrat de vente et appliquent celles-ci.	K3
	X			Bases légales	3.6.2 Les personnes en formation connaissent les principales bases légales des lois et des ordonnances applicables au commerce de détail et les exécutent dans leur entreprise.	K3
	X			Formes juridiques des sociétés	3.1.4 Les personnes en formation décrivent les aspects juridiques des différentes formes de sociétés.	K2
	X			Poursuites et faillites	3.6.3 Les personnes en formation connaissent les notions de base de la procédure régissant les poursuites et faillites.	K2

Légendes:

CP: compétences professionnelles
CM: compétences méthodologiques
CS: compétences sociales
TA: taxonomie (selon Bloom)

Société

Remarque préalable: il faut veiller à intégrer les événements d'actualité dans l'enseignement!

Période	CP	CM	CS	Domaine de formation Thème	Compétences Objectifs	TA
1 ^{ère} année	X			Médias	4.1.1 Les personnes en formation connaissent différents médias et l'influence de ceux-ci.	K2
		X		Programme de traitement de texte	4.1.2 Les personnes en formation savent utiliser un programme courant de traitement de texte.	K3
		X		Tableur	4.1.3 Les personnes en formation élaborent une feuille de calcul simple à partir d'exemples pratiques.	K3
	X	X	X	Internet	4.1.4 Les personnes en formation se procurent des informations sur Internet et savent les évaluer et les traiter.	K4
	X	X		Courrier électronique	4.1.5 Les personnes en formation rédigent, adressent et envoient des messages électroniques; ils connaissent les atouts et les risques du courrier électronique.	K4
			X	Cultures étrangères	4.5.1 Les personnes en formation font preuve de tolérance envers les cultures étrangères.	K2
			X	Résolution des conflits	4.2.1 Les personnes en formation cherchent des solutions communes à des situations conflictuelles.	K3
	X		X	Santé	4.7.1 Les personnes en formation connaissent les facteurs d'influence positifs et négatifs sur la santé.	K4
			X	Habitudes de consommation	4.7.2 Les personnes en formation analysent leurs habitudes personnelles de consommation et la manière dont ils gèrent leur argent. Ils établissent un budget personnel.	K4
	X			Majorité légale	Les personnes en formation savent ce qu'implique la majorité légale.	K2
	X			Droits et obligations dans la formation	4.7.4 Les personnes en formation connaissent leurs droits et leurs obligations.	K2
2 ^{ème} année	X			Formation de l'opinion	4.3.1 Les personnes en formation se forment une opinion et prennent part à la vie politique et sociale.	K3
	X			Institutions politiques	4.6.1 Les personnes en formation connaissent les structures de la démocratie suisse aux niveaux fédéral, cantonal et communal.	K2
		X	X	Participation à la vie politique	4.6.2 Les personnes en formation savent comment participer à la vie politique (initiatives, référendums, élections, votations).	K2
	X		X	Influence des médias	4.1.6 Les personnes en formation analysent et jugent l'influence des médias sur la	K4

Légendes:

CP: compétences professionnelles
 CM: compétences méthodologiques
 CS: compétences sociales
 TA: taxonomie (selon Bloom)

				politique.		
	X			Partis, associations, groupes d'intérêt	4.6.3 Les personnes en formation décrivent le rôle des partis, des associations et des autres groupes d'intérêt.	K2
	X			Dispositions légales	4.6.4 Les personnes en formation différencient les trois niveaux législatifs: Constitution, loi et ordonnance.	K3
		X		Présentations	4.1.7 Les personnes en formation préparent une présentation avec un programme ad hoc.	K3
	X		X	Valeurs	4.2.2 Les personnes en formation analysent les contradictions et différencient les valeurs dans notre société.	K4
	X		X	Gestion de l'environnement	4.4.1 Les personnes en formation élaborent, à leur niveau, des solutions en faveur d'une gestion responsable de l'environnement, par exemple dans les transports.	K5
	X		X	Problèmes écologiques	4.4.2 Les personnes en formation analysent les problèmes écologiques qui se posent à l'échelle du globe: climat, énergie, etc.	K4
	X		X	Formes de la vie en commun	4.7.5 Les personnes en formation analysent et évaluent différentes formes de la vie en commun, par exemple concubinat, communauté d'habitation, mariage.	K4
	X			Mariage	4.7.6 Les personnes en formation connaissent les dispositions légales qui régissent le mariage.	K1
3 ^{ème} année	X			Impôts	4.6.5 Les personnes en formation décrivent les impôts directs et indirects.	K2
	X				4.6.6 Les personnes en formation connaissent l'affectation des recettes fiscales.	K2
		X			4.6.7 Les personnes en formation complètent une déclaration d'impôt de manière autonome.	K3
	X			Assurances	4.6.8 Les personnes en formation décrivent les principales assurances obligatoires et facultatives. Ils expliquent les principes de quelques-unes.	K2
	X	X		Loyers	4.6.9 Les personnes en formation comparent des annonces d'offres de location et concluent un contrat de bail.	K3
	X				4.6.10 Les personnes en formation comprennent les droits et les devoirs qui découlent du contrat de bail.	K2
	X				4.6.11 Les personnes en formation évaluent les différentes assurances qui entrent en ligne de compte après la conclusion d'un contrat de bail.	K4
	X		X	Relations avec l'étranger	4.3.2 Les personnes en formation décrivent les relations de la Suisse avec l'Europe et le monde. Ils élaborent des scénarios possibles pour l'avenir.	K4
	X	X	X	Offre d'emploi	4.7.7 Les personnes en formation postulent à un emploi.	K3
	X			Contrat de travail	4.7.8 Les personnes en formation évaluent des contrats de travail.	K4
	X			Droits et devoirs de	4.7.9 Les personnes en formation connaissent les droits et les devoirs de l'employé et de	K2

Légendes:

CP: compétences professionnelles
CM: compétences méthodologiques
CS: compétences sociales
TA: taxonomie (selon Bloom)

				l'employé et de l'employeur	l'employeur.	
	X			Décompte de salaire	4.7.10 Les personnes en formation analysent leur décompte de salaire et apprennent à quelles fins sont affectées les déductions des assurances sociales.	K4
	X	X		Résiliation	4.7.11 Les personnes en formation rédigent une lettre de résiliation, par exemple du contrat de travail ou du contrat de bail.	K3
	X		X	Chômage	4.2.3 Les personnes en formation décrivent les conséquences du chômage et présentent des voies pour s'en sortir.	K2

Légendes:

CP: compétences professionnelles
CM: compétences méthodologiques
CS: compétences sociales
TA: taxonomie (selon Bloom)

Connaissances du commerce de détail

Période	CP	CM	CS	Domaine de formation Thème	Compétences Objectifs	TA
1 ^{ère} année	X		X	Première impression	5.3.1 Les personnes en formation sont conscients de l'importance de la première impression.	K1
	X		X	Présentation	5.3.2 Les personnes en formation connaissent l'importance de la présentation.	K2
	X			Interactions commerce de détail / consommateurs	5.3.3 Les personnes en formation comprennent les interactions entre le commerce de détail et les consommateurs.	K2
	X		X	Attentes des consommateurs	5.3.4 Les personnes en formation savent ce que la clientèle attend du personnel de vente.	K1
	X		X	Savoir-vivre	5.4.1 Les personnes en formation connaissent les règles du savoir-vivre.	K1
	X	X	X	Travail d'équipe	5.4.2 Les personnes en formation savent ce qui fait le succès du travail d'équipe.	K1
	X			Travail d'équipe	5.4.5 Les personnes en formation expliquent les avantages et les inconvénients du travail d'équipe.	K2
	X			Service à la clientèle	5.3.5 Les personnes en formation connaissent les différentes formes du service à la clientèle.	K3
	X	X	X	Démarrage d'un entretien de vente	5.6.1 Les personnes en formation savent démarrer un entretien de vente.	K3
	X	X		Techniques de questions	5.6.2 Les personnes en formation sont familiarisés avec les différentes techniques de questions.	K3
	X	X		Evaluation des besoins	5.6.3 Les personnes en formation sont conscients de l'importance d'une évaluation correcte des besoins.	K1
	X			Déroulement de l'entretien de vente	5.6.4 Les personnes en formation connaissent le déroulement de l'entretien de vente.	K1
	X			Gestion des marchandises	5.10.1 Les personnes en formation savent expliquer ce que recouvre la gestion des marchandises.	K2
	X			Gestion des marchandises	5.10.2 Les personnes en formation comprennent pourquoi la gestion des marchandises est importante.	K2
	X	X		Entrée de marchandise	5.5.2 Les personnes en formation peuvent appliquer les mesures visant le contrôle des entrées de marchandise.	K3

Légendes:

CP: compétences professionnelles
 CM: compétences méthodologiques
 CS: compétences sociales
 TA: taxonomie (selon Bloom)

	X	X		Principes de présentation des marchandises	5.2.1 Les personnes en formation connaissent les principes de présentation des marchandises et des effets sur la vente.	K2
	X	X		Méthodes de présentation des marchandises	5.2.2 Les personnes en formation décrivent les différentes méthodes de présentation des marchandises ainsi que leurs supports.	K2
	X	X		Mesures promotionnelles	5.2.3 Les personnes en formation sont capables de décrire les mesures promotionnelles ainsi que les objectifs de celles-ci.	K2
	X	X		Ventes supplémentaires	5.21.1 Les personnes en formation sont capables d'intégrer des articles supplémentaires dans la présentation des marchandises.	K3
	X	X		Qualité des produits	5.9.3 Les personnes en formation connaissent les mesures d'assurance de la qualité des produits.	K1
2 ^{ème} année	X			Formes de gestion	5.4.3 Les personnes en formation connaissent et différencient les modes de gestion possibles du commerce de détail.	K3
	X			Production, distribution, logistique	5.9.5 Les personnes en formation sont en mesure d'expliquer en grandes lignes les termes de production, de distribution et de logistique.	K2
	X			Fonctions du commerce	5.4.4 Les personnes en formation connaissent et comprennent les quatre fonctions du commerce.	K2
	X			Stocks	5.10.3 Les personnes en formation connaissent la fonction des stock et sont en mesure d'en évaluer les risques.	K4
	X			Facteurs d'influence sur les prix	5.6.6 Les personnes en formation comprennent les facteurs d'influence sur la formation des prix.	K2
	X		X	Segmentation de la clientèle	5.3.6 Les personnes en formation savent pourquoi la clientèle est segmentée en fonction de ses besoins.	K2
	X		X	Communication verbale et non verbale	5.6.7 Les personnes en formation connaissent les fondements de la communication verbale et non verbale.	K1
	X		X	Communication verbale et non verbale	5.12.1 Les personnes en formation connaissent l'influence de la communication verbale et non verbale.	K2
		X	X	Types de questions	5.14.1 Les personnes en formation savent poser les différents types de questions en situation.	K3
			X	Technique de questions	5.14.2 Les personnes en formation évaluent leur technique de questions.	K4
	X	X	X	Défense des prix	5.6.9 Les personnes en formation savent défendre un prix durant un entretien de vente.	K3

Légendes:

CP: compétences professionnelles
CM: compétences méthodologiques
CS: compétences sociales
TA: taxonomie (selon Bloom)

	X	X		Ventes supplémentaires	5.6.10 Les personnes en formation comprennent l'importance des ventes supplémentaires.	K2
		X	X	Ventes supplémentaires	5.14.3 Les personnes en formation savent amener des ventes supplémentaires dans l'entretien de vente.	K3
	X		X	Entretien de vente	5.6.11 Les personnes en formation sont capables d'avoir une influence positive sur un entretien de vente.	K3
	X		X	Entretien de vente	5.6.12 Les personnes en formation sont capables de conclure positivement un entretien de vente.	K3
	X			Prestations	5.1.2 Les personnes en formation énumèrent les différentes prestations et en expliquent l'importance pour l'entreprise.	K2
	X			Prestations	5.1.3 Les personnes en formation connaissent l'importance des prestations pour encourager les ventes.	K2
	X			Modes de paiement	5.6.13 Les personnes en formation sont capables d'évaluer les avantages et les inconvénients des différents modes de paiement.	K3
	X			Fidélisation de la clientèle	5.7.1 Les personnes en formation sont capables de décrire les systèmes de fidélisation de la clientèle.	K2
	X			Fidélisation de la clientèle	5.7.2 Les personnes en formation sont capables d'évaluer les diverses possibilités et outils de fidélisation de la clientèle.	K3
	X			Production, distribution, logistique	5.17.1 Les personnes en formation décrivent les interactions entre la production, la distribution et la logistique.	K3
	X	X	X	Possibilités d'influence sur le résultat de l'entreprise	5.22.1 Les personnes en formation connaissent l'influence qu'ils peuvent exercer sur le résultat de l'entreprise et sont capables de l'évaluer.	K4
3 ^{ème} année	X			Présentation des marchandises	5.11.1 Les personnes en formation comprennent l'influence de la présentation des marchandises sur le résultat de l'entreprise.	K2
		X	X	Techniques d'argumentation	5.11.2 Les personnes en formation savent employer différentes techniques d'argumentation en situation.	K3
			X	Influence de la personnalité	5.13.1 Les personnes en formation évaluent l'influence de leur personnalité sur le succès de l'entretien de vente.	K4
			X	Situations de vente	5.11.3 Les personnes en formation savent gérer avec succès différentes situations de vente.	K3
			X	Environnement de travail	5.15.1 Les personnes en formation sont capables de travailler dans des environnements différents.	K3

Légendes:

CP: compétences professionnelles
CM: compétences méthodologiques
CS: compétences sociales
TA: taxonomie (selon Bloom)

	X	X	X	Possibilités d'influence sur le résultat de l'entreprise	5.14.4 Les personnes en formation connaissent l'influence qu'ils peuvent exercer sur le résultat de l'entreprise et sont capables de l'évaluer.	K4
	X			Systèmes de gestion	5.18.1 Les personnes en formation connaissent et comprennent des systèmes de gestion	K2
	X	X		Conclusion d'une vente	5.20.1 Les personnes en formation connaissent des méthodes de conclusion des ventes.	K2
	X	X		Chiffres débits et stocks	5.19.1 Les personnes en formation savent interpréter les chiffres sur les débits et les stocks.	K4
	X	X		Effets sur le succès de l'entreprise	5.5.1 Les personnes en formation sont capables d'évaluer les tendances et les évolutions techniques de la vente.	K4
	X	X		Passage à la digitalisation du commerce de détail	5.7.3 Les personnes en formation sont capables d'argumenter l'utilité du passage à la digitalisation du commerce de détail.	K4

08.12.2004 (1^{ère} version) / Etat 07.08.2017

Légendes:

CP: compétences professionnelles
CM: compétences méthodologiques
CS: compétences sociales
TA: taxonomie (selon Bloom)