

Objectifs évaluateurs théoriques

Assistante et assistant 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} – 2 ^{ème} années | X | X | | Grammaire, orthographe, ponctuation | 1.1.1 et 1.6.1 Les personnes en formation s'expriment oralement et par écrit sans faute de grammaire. Ils utilisent correctement les signes de ponctuation et appliquent les règles orthographiques. | K3 |
| | X | X | | Supports didactiques | 1.5.1 Les personnes en formation emploient les dictionnaires et les supports didactiques avec discernement. Ils utilisent des programmes informatiques de langue. | K3 |
| | | X | X | Communication | 1.2.1 et 1.3.1 Les personnes en formation possèdent le vocabulaire nécessaire pour s'exprimer de manière claire et compréhensible dans des discussions d'ordre privée ou professionnelle. Ils connaissent les différents niveaux de langue et s'y adaptent selon la situation. | K3 |
| | | X | | Compréhension de texte | 1.4.1 et 1.6.2 Les personnes en formation comprennent des textes simples d'ordre privé ou professionnel. | K2 |
| | | X | X | Textes et exposés succincts | 1.1.2 et 1.6.3 Les personnes en formation rédigent des textes simples et font de brefs exposés. | K3 |

Légendes:

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

Langue étrangère

Remarques préalables

1. Les aptitudes, les objectifs évaluateurs 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 2^{ème} année de formation. Une passerelle vers la 2^{ème} année de formation des gestionnaires de vente est ainsi garantie.
3. Les programmes semestriels peuvent être modifiés pour être adaptés aux conditions locales et/ou aux supports didactiques utilisés. Tous les objectifs évaluateurs devront cependant avoir été atteints à l'issue de la formation.
4. Les aptitudes et les objectifs évaluateurs énumérés ci-après sont également valables dans la vie professionnelle.

| Période | CP | CM | CS | Domaine de formation Thème | Compétences Objectifs | TA |
|------------------------|----|----|----|---|---|----|
| 1 ^{ère} année | 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 | 2.2.1 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 | 2.3.1 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 effectuent des courses simples et comprennent les besoins simples de la clientèle. | K3 |
| | X | | | Enchaînement logique dans l'expression orale | 2.4.1 Les personnes en formation se présentent en phrases simples. Ils décrivent en phrases simples où ils habitent. | K2 |
| | X | | X | Stratégies | 2.3.2 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 | 2.5.1 Les personnes en formation sont capables de compléter un formulaire simple où doivent figurer des données personnelles. Ils sont capables de rédiger des cartes de vœux. | K2 |
| 2 ^{ème} année | X | | X | Compréhension orale | 2.1.2 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 |

Légendes:

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

| | | | | | | |
|--|---|---|---|--|---|----|
| | X | X | | Lecture | 2.2.2 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 de tous les jours. | K2 |
| | X | | X | Expression orale, discussion | 2.3.3 Les personnes en formation savent indiquer un chiffre, un poids, un prix ou une heure. Ils demandent quelque chose et répondent à une demande. Ils savent demander des données personnelles et répondre à des questions de ce type. | K3 |
| | X | | | Enchaînement logique dans l'expression orale | 2.4.2 Les personnes en formation décrivent une journée de travail. | K2 |
| | X | | X | Rédaction | 2.5.2 Les personnes en formation sont capables de rédiger 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. | K3 |

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 | T A |
|------------------------|----|----|----|--|---|--------|
| 1 ^{ère} année | X | | | Mutations économiques et sociales | 3.3.1 Les personnes en formation savent évaluer les conséquences des mutations économiques et sociales sur le commerce de détail. | K2 |
| | X | | | Commerce de gros et commerce de détail | 3.2.1 Les personnes en formation savent distinguer le commerce de gros et le commerce de détail. | K3 |
| | X | X | | Tâches du commerce de détail | 3.1.1 Les personnes en formation connaissent les tâches du commerce de détail (achat, entreposage et écoulement des marchandises) pour leur entreprise. | K2 |
| | X | X | | Calcul élémentaire | 3.4.1 Les personnes en formation connaissent les opérations de calcul élémentaires utilisées dans le commerce de détail et dans la vie quotidienne. | K3 |
| | X | X | | Règle de trois | 3.4.2 Les personnes en formation savent utiliser la règle de trois (proportions) dans le travail et au quotidien. | K3 |
| | X | X | | Calculs de moyenne, de division et de conversion | 3.4.3 Les personnes en formation savent faire des calculs de moyenne, de division et de conversion. | K3 |
| 2 ^{ème} année | X | | | Secteurs économiques / facteurs de production | 3.1.2 Les personnes en formation connaissent la signification des secteurs économiques et des facteurs de production. | K2 |
| | X | | | Commerce | 3.1.3 Les personnes en formation connaissent l'importance des échanges commerciaux dans l'économie. | K2 |
| | X | X | | Budget personnel | 3.4.4 Les personnes en formation établissent un budget personnel simple. Ils sont capables de dresser une liste de leurs coûts et de calculer la somme dont ils peuvent disposer librement. | K3 |
| | X | | | Petit crédit | 3.4.5 Les personnes en formation connaissent les conséquences du petit crédit sur la situation financière personnelle. | K2 |
| | X | | | Modes de gestion | 3.2.2 Les personnes en formation connaissent les différents modes de gestion dans le commerce de détail. | K3 |
| | X | X | | Pourcentage | 3.4.6 Les personnes en formation peuvent calculer des pourcentages dans leur activité professionnelle (provisions, pondérations, modifications de prix, rabais, escomptes, bénéfice brut). | K3 |

Légendes:

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

Société

| Période | CP | CM | CS | Domaine de formation Thème | Compétences Objectifs | TA |
|------------------------|----|----|----|---|--|----|
| 1 ^{ère} année | X | X | | Programme de traitement de texte | 4.1.1 Les personnes en formation savent utiliser un programme courant de traitement de texte. | K3 |
| | X | X | X | Internet | 4.1.2 Les personnes en formation se procurent des informations sur Internet et savent les évaluer et les traiter. | K4 |
| | X | | | E-Mail | 4.1.3 Les personnes en formation rédigent, adressent et envoient des messages électroniques. | K3 |
| | X | | X | Gestion de l'environnement | 4.2.1 Les personnes en formation savent ce qu'implique une gestion responsable de l'environnement dans leur propre domaine d'expérience (par exemple dans les transports). | K2 |
| | | | X | Habitudes de consommation | 4.2.2 Les personnes en formation décrivent et analysent leurs habitudes personnelles de consommation et la manière dont ils gèrent leur argent. | K4 |
| | X | | | Majorité légale | 4.5.1 Les personnes en formation savent ce qu'implique la majorité légale. | K2 |
| | X | | | Droits et obligations dans la formation | 4.5.2 Les personnes en formation connaissent leurs droits et leurs obligations. | K2 |
| | | | X | Cultures étrangères | 4.3.1 Les personnes en formation s'intéressent aux cultures étrangères | K2 |
| | | | X | Résolution des conflits | Les personnes en formation cherchent des solutions communes à des solutions conflictuelles. | K3 |
| | X | | X | Formes de la vie en commun | 4.5.3 Les personnes en formation présentent les différentes formes de la vie en commun (par exemple concubinat, communauté d'habitation, mariage). | K2 |
| | X | | | Mariage | 4.5.4 Les personnes en formation connaissent les dispositions légales qui régissent le mariage | K1 |
| 2 ^{ème} année | X | | | Appareil de l'Etat | 4.4.1 Les personnes en formation connaissent les institutions politiques suisses. | K2 |
| | X | | | Démocratie / politique | 4.4.2 Les personnes en formation savent comment ils peuvent participer à la vie politique (par ex. initiatives, référendums, élections, votations). | K2 |
| | X | | | Partis, associations, groupes d'intérêt | 4.4.3 Les personnes en formation connaissent des partis, des associations et des groupes d'intérêt et comprennent leur rôle. | K2 |
| | X | | | Assurances | 4.4.4 Les personnes en formation décrivent les principales assurances obligatoires et facultatives. | K2 |
| | X | | | Impôts | 4.4.5 Les personnes en formation connaissent le système des impôts directs et indirects. | K1 |
| | X | X | | Déclaration d'impôt | 4.5.5 Les personnes en formation complètent une déclaration d'impôt. | K3 |
| | X | | | Loyers | 4.5.6 Les personnes en formation comprennent les droits et les devoirs qui découlent du contrat de bail. | K2 |
| | X | X | X | Offre d'emploi | 4.5.7 Les personnes en formation postulent à un emploi. | K3 |

Légendes:

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

| | | | | | | |
|--|---|--|---|--|--|----|
| | X | | | Droits et devoirs de l'employé et de l'employeur | 4.5.8 Les personnes en formation comprennent les droits et les devoirs de l'employé et de l'employeur. | K2 |
| | X | | X | Chômage | 4.4.6 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)

Pratique du commerce de détail

| Période | CP | CM | CS | Domaine de formation Thème | Compétences Objectifs | TA |
|------------------------|----|----|----|---|---|----|
| 1 ^{ère} année | X | | X | Première impression | 5.1.1 Les personnes en formation sont conscientes de l'importance de la première impression. | K2 |
| | X | | X | Présentation | 5.1.2 Les personnes en formation connaissent l'importance de la présentation. | K2 |
| | X | | | Maillons de la chaîne commerciale | 5.6.2 Les personnes en formation comprennent les principales fonctions des maillons de la chaîne commerciale. | K2 |
| | X | | | Interactions commerce de détail / consommateurs | 5.1.3 Les personnes en formation comprennent les interactions entre le commerce de détail et les consommateurs. | K2 |
| | X | | X | Attentes des consommateurs | 5.2.1 Les personnes en formation savent ce que la clientèle attend du personnel de vente. | K1 |
| | X | | X | Savoir-vivre | 5.1.4 Les personnes en formation connaissent les règles du savoir-vivre. | K1 |
| | X | X | | Service à la clientèle | 5.2.2 Les personnes en formation connaissent les différentes formes du service à la clientèle. | K2 |
| | X | | | Communication | 5.2.3 Les personnes en formation connaissent les bases de la communication verbale et non verbale. | K1 |
| | X | X | | Entretien de vente | 5.2.4 Les personnes en formation connaissent le déroulement de l'entretien de vente. | K1 |
| | X | | | Prestations | 5.3.1 Les personnes en formation sont capables d'énumérer les différentes offres de prestations. | K1 |
| | X | | | Modes de paiement | 5.3.2 Les personnes en formation connaissent les avantages et les inconvénients des différents modes de paiement. | K1 |
| 2 ^{ème} année | X | X | | Présentation des marchandises | 5.5.1 Les personnes en formation connaissent les principes qui sous-tendent la présentation des marchandises. | K1 |
| | X | | | Méthodes de présentation des marchandises | 5.5.2 Les personnes en formation sont capables de citer différentes méthodes de présentation des marchandises. | K1 |
| | X | | | Ventes supplémentaires | 5.4.1 Les personnes en formation connaissent l'importance des ventes supplémentaires. | K2 |
| | X | X | | Mesures promotionnelles | 5.7.1 Les personnes en formation comprennent les mesures de support à la vente et favorisant le désir d'acheter auprès des consommateurs. | K2 |
| | X | | | Stocks | 5.7.2 Les personnes en formation savent à quoi servent les stocks. | K1 |
| | X | X | X | Résultat d'exploitation | 5.3.3 Les personnes en formation connaissent leurs possibilités d'influence sur le résultat d'exploitation. | K2 |
| | X | | | Travail d'équipe | 5.1.5 Les personnes en formation savent ce qui fait le succès du travail d'équipe. | K1 |

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

Légendes:

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