



Plan de formation

relatif à l'ordonnance du SEFRI du 18 mai 2021 sur la formation professionnelle initiale de

Gestionnaire du commerce de détail avec certificat fédéral de capacité (CFC)

du 18 mai 2021

N° de la profession 71900

3.2. Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

↓ Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles →					
a	Gestion des relations avec les clients	a1: Créer le premier contact avec le client du commerce de détail	a2: Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions	a3: Conclure l'entretien de vente et assurer le suivi	a4: Traiter les demandes des clients du commerce de détail sur différents canaux	a5: Construire et entretenir les relations avec les clients pour le commerce de détail sur divers canaux	a6: Communiquer avec les clients dans des situations exigeantes du commerce de détail
b	Gestion et présentation des produits et prestations	b1: Mettre en œuvre les tâches du processus de gestion de marchandises	b2: Présenter les produits et prestations pour le commerce de détail en étant sensible aux besoins des clients	b3: Traiter les chiffres-clés de l'entreprise, les données relatives aux clients et les informations			
c	Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations	c1: S'informer sur les produits et prestations proposés dans la branche	c2: Elaborer des produits et fournir des prestations de la branche en étant sensible aux besoins des clients	c3: Identifier les dernières évolutions dans la branche et les intégrer dans le quotidien professionnel			
d	Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche	d1: Assurer le flux des informations du commerce de détail sur tous les canaux	d2: Organiser la collaboration avec différentes équipes du commerce de détail	d3: Identifier les évolutions opérationnelles du commerce de détail et assurer de nouvelles tâches	d4: Organiser et coordonner ses propres tâches du commerce de détail	d5: Déléguer une partie des tâches dans son domaine de responsabilité	
e	Conception et réalisation d'expériences d'achat	e1: Mener des entretiens de vente exigeants avec des clients du commerce de détail	e2: Organiser des expériences d'achat relatives à des produits et des prestations du commerce de détail	e3: Contribuer à l'organisation d'événements pour les clients ou de ventes promotionnelles			
f	Gestion de magasins en ligne	f1: Gérer les données des articles pour le magasin en ligne	f2: Analyser les données relatives aux ventes en ligne et au comportement des clients	f3: Gérer la présentation des produits et les processus du magasin en ligne			

Formation initiale dans le commerce du détail

Plan d'études national pour la CULTURE GENERALE

Gestionnaires du commerce de détail CFC

La Commission pour le développement professionnel et la qualité du commerce de détail s'est prononcée sur le présent document le 18 novembre 2020.

Le plan d'études est placé sous la responsabilité de la Formation du Commerce de Détail Suisse (FCS). Il a été adopté par FCS en date du 03 décembre 2020.

Version du 16 juin 2021

Mise à jour du 4 juillet 2022 et du 23 novembre 2022

Aspect droit

Appréhender la logique juridique

Les personnes en formation saisissent le fonctionnement et les mécanismes des institutions et des instruments juridiques propres à notre société. Elles déterminent leur influence sur celle-ci et raisonnent selon cette logique pour appréhender leur propre univers.

Objectifs évaluateurs CFC y correspondants

T04.1 Ils décrivent dans les grandes lignes la répartition, la structure et l'organisation de l'ordre juridique. (C2)

T04.2 Ils expliquent l'importance de la Constitution fédérale et des lois fédérales dans le système juridique. (C2)

a3.ep1c: Pour la conclusion et le suivi d'une vente, ils appliquent les bases légales y relatives. (C3)

a4.ep2b: Dans l'utilisation des canaux usuels de communication, ils respectent les bases légales, en particulier en matière de protection des données et de droit d'auteur. (C3)

a6.ep2a: Ils expliquent les bases juridiques de la relation entre le client et la vente. (C2)

b1.ep12a: Ils appliquent les dispositions relatives au droit du travail. (C3)

b3.ep2b: Ils identifient le contenu essentiel des contrats de vente et des garanties. (C3)

b3.ep5a: En relation avec les indicateurs internes, ils expliquent les directives en matière de protection des données, le devoir de confidentialité et les autres bases légales. (C2)

d3.ep5a: Ils expliquent les formes de sociétés et légales courantes des entreprises du commerce de détail. (C2)

T01.5 Ils analysent la forme et le contenu de leur propre contrat d'apprentissage. (C3)

T01.6 Ils décrivent les droits et les obligations des parties contractantes, en particulier des personnes en formation. (C2)

T02.2 Ils expliquent la procédure du mariage et les effets de ce dernier. (C2)

T02.3 Ils expliquent la procédure et les conséquences du divorce. (C2)

T02.4 Ils évaluent des cas simples ressortissant du droit de la famille. (C5)

T06.7 Ils évaluent les cas simples ressortissant du droit de travail. (C5)

T07.1 Ils distinguent les risques assurables et non assurables. (C4)

T07.2 Ils expliquent le fonctionnement d'une assurance. (C2)

T07.3 Ils distinguent les assurances de personnes, de biens et de fortune. (C3)

T07.4 Ils évoquent la signification des assurances obligatoires et facultatives. (C2)

T07.5 Ils énumèrent les principaux avantages des assurances sociales de l'Etat. (C1)

- T07.6 Ils évoquent les principales prestations de l'assurance maladie et accidents. (C2)
- T07.7 Ils décrivent le principe de la responsabilité. (C2)
- T07.8 Ils analysent, sur la base de critères, le choix d'une assurance appropriée. (C3)
- T07.9 Ils évoquent le principe des trois piliers de la prévoyance vieillesse en Suisse. (C2)
- T07.10 Ils évoquent le rôle et le financement de la prévoyance étatique, professionnelle et privée. (C2)
- T07.13 Ils expliquent le processus de la taxation et de l'encaissement des impôts. (C2)
- T07.14 Ils évoquent les droits de recours dans la procédure de taxation. (C2)
- T07.18 Ils expliquent les droits et obligations des parties contractantes du bail à loyer. (C2)
- T07.19 Ils expliquent l'état des lieux d'un appartement et la liste des défauts. (C2)
- T07.20 Ils évaluent les cas simples ressortissant du droit du bail. (C5)

Analyser les normes juridiques

Les personnes en formation reconnaissent les règles juridiques importantes pour la société. Elles identifient les valeurs et les logiques sous-jacentes à ces règles et jugent de la pertinence de ces dernières pour la société dans laquelle elles vivent, notamment dans une perspective historique.

Objectifs évaluateurs CFC y correspondants

- T04.1 Ils décrivent dans les grandes lignes la répartition, la structure et l'organisation de l'ordre juridique. (C2)
- T04.2 Ils expliquent l'importance de la Constitution fédérale et des lois fédérales dans le système juridique. (C2)
- T07.9 Ils évoquent le principe des trois piliers de la prévoyance vieillesse en Suisse. (C2)
- T07.10 Ils évoquent le rôle et le financement de la prévoyance étatique, professionnelle et privée. (C2)

Développer sa réflexion à partir d'informations juridiques

Les personnes en formation identifient, recueillent et interprètent les informations juridiques pertinentes dans des situations conflictuelles. Elles développent leur argumentation pour apprécier le cas et déterminent si le recours à un spécialiste est nécessaire.

Objectifs évaluateurs CFC y correspondants

- a5.ep4c: En cas de réclamations, ils appliquent les bases légales et adoptent une certaine souplesse selon la situation. (C3)
- a6.ep5a: Dans un cas suspect, ils réagissent et communiquent avec conviction. (C3)

T02.4 Ils évaluent des cas simples ressortissant du droit de la famille. (C5)
T06.7 Ils évaluent les cas simples ressortissant du droit de travail. (C5)
T07.7 Ils décrivent le principe de la responsabilité. (C2)
T07.20 Ils évaluent les cas simples ressortissant du droit du bail. (C5)

Appliquer des normes juridiques

Dans des situations importantes sur le plan juridique, les personnes en formation font la différence entre les intérêts des uns et des autres afin de déceler à qui et comment profite l'application du droit. Elles ont recours aux normes juridiques pour protéger leurs intérêts et trouver des solutions socialement acceptables aux conflits en présence.

Objectifs évaluateurs CFC y correspondants

a5.ep4c: : En cas de réclamations, ils appliquent les bases légales et adoptent une certaine souplesse selon la situation. (C3)
T02.4 Ils évaluent des cas simples ressortissant du droit de la famille. (C5)
T06.7 Ils évaluent les cas simples ressortissant du droit de travail. (C5)
T07.7 Ils décrivent le principe de la responsabilité. (C2)
T07.14 Ils évoquent les droits de recours dans la procédure de taxation. (C2)
T07.20 Ils évaluent les cas simples ressortissant du droit du bail. (C5)

Aspect technologie

Analyser l'influence des technologies

Les personnes en formation analysent l'influence des technologies sur leur contexte PPS et en apprécient les effets.

Objectifs évaluateurs CFC y correspondants

a1.ep2b: Ils utilisent les canaux de communication courants en fonction de la situation. (C3)
a4.ep2a: Ils choisissent les outils et canaux de communication permettant le meilleur impact possible des contenus. (C3)
a4.ep4b: Ils reconnaissent l'effet de leur présentation sur les réseaux sociaux qu'ils conçoivent en tant que professionnel. (C4)
b2.ep4a: Ils expliquent avec quels supports médias et techniques une expérience émotionnelle peut être créée à l'intention du client. (C2)
b3.ep6a: Ils utilisent les technologies courantes pour traiter et protéger les chiffres-clés et les données sur les clients. (C3)