

# Plan de formation « Gestionnaire du commerce de détail CFC – domaines spécifiques e »

AO Apprentissage auto-organisé : Travail avec le portfolio personnel																				
EP	CO a1	CO b1	CO c1	CO d2	CO a2	CO b1	CO c3	CO d1	CO a5	CO b3	CO d5	CO e1								
	CO a2	CO b2		CO d3	CO a3	CO b3		CO d2	CO a6			CO e2								
	CO a3				CO a4			CO d3				CO e3								
					CO a6			CO d4												
CI		CI 1				CI 2				CI 3										
Entreprise	Mandats pratiques				Mandats pratiques				Mandats pratiques											
	<p>MP CO a1 Accueil des clients</p> <p>MP CO a1 Prise en compte de la demande</p> <p>MP CO a2 Comprendre les besoins du client</p> <p>MP CO a2 Utiliser les connaissances de l'assortiment</p> <p>MP CO a3 Améliorer les entretiens de vente</p> <p>MP CO a3 Créer une expérience d'achat positive lors de l'encaissement</p> <p>MP CO a3 Utiliser la caisse</p> <p>MP CO b1 Traiter l'entrée de marchandises</p> <p>MP CO b1 Traiter les sorties de marchandises</p> <p>MP CO b2 S'occuper de façon autonome de la présentation des produits</p> <p>MP CO c1 S'informer sur les concurrents</p> <p>MP CO c1 Formuler des arguments de vente</p> <p>MP CO c2 Proposer des prestations appropriées</p> <p>MP CO c2 Elaborer et préparer des produits</p> <p>MP CO d2 Vivre l'esprit d'équipe</p> <p>MP CO d2 Recueillir les mandats de travail</p> <p>MP CO d3 Utiliser les techniques d'apprentissage de manière ciblée</p> <p>MP CO d3 Participer activement aux entretiens de développement et d'évaluation</p>				<p>MP CO a2 Enthousiasmer le client</p> <p>MP CO a3 Recommander et expliquer les systèmes de fidélisation des clients</p> <p>MP CO a3 Passer à la conclusion d'un entretien de vente</p> <p>MP CO a4 Répondre aux demandes des clients</p> <p>MP CO a4 Transférer les demandes des clients</p> <p>MP CO b1 Gérer les marchandises</p> <p>MP CO b3 Saisir des données</p> <p>MP CO c3 Intégrer les tendances et les dernières évolutions dans l'entretien de vente</p> <p>MP CO c3 Argumenter sur la durabilité</p> <p>MP CO d1 Communication aimable et assurée</p> <p>MP CO d1 Communiquer au téléphone de façon compétente</p> <p>MP CO d1 Transmettre des informations oralement</p> <p>MP CO d1 Recevoir des informations et les transmettre par écrit</p> <p>MP CO d1 Maîtriser les situations d'urgence</p> <p>MP CO d2 Recevoir des feedbacks</p> <p>MP CO d3 Fixer des objectifs SMART</p> <p>MP CO d4 Planifier et coordonner les travaux</p> <p>MP CO d4 Prioriser les délais et les tâches</p> <p>MP CO d4 Créer un équilibre entre le travail et la vie privée</p>				<p>MP CO a5 Construire et entretenir les relations avec les clients</p> <p>MP CO a5 Être ambassadrice ou ambassadeur sur les réseaux sociaux</p> <p>MP CO a5 Recevoir un feedback des clients</p> <p>MP CO a6 Résoudre une situation exigeante durant l'entretien avec le client</p> <p>MP CO b3 Utiliser correctement les chiffres et les données</p> <p>MP CO d5 Confier des missions complètes</p> <p>MP CO d5 Donner des feedbacks constructifs</p> <p>MP CO e1 Mener des entretiens de vente exigeants</p> <p>MP CO e1 Traiter les réclamations</p> <p>MP CO e1 Traiter les réparations ou les retours de marchandises</p> <p>MP CO e2 Créer des expériences d'achat</p> <p>MP CO e2 Atteindre des segments clients sur les réseaux sociaux</p> <p>MP CO e3 Connaître les événements clients organisés par son entreprise</p> <p>MP CO e3 Planifier et organiser un événement clients ou une vente promotionnelle</p>											
1ere semestre			2e semestre			3eme semestre			4eme semestre			5eme semestre			6eme semestre					
			1			1			2			2			3			3		
			1			1			2			2			3			3		

## Légende

