

Checkliste gestionnaire du commerce de détail Vente 2022+

pour formateurs et formatrices professionnel(le)s de la branche boulangerie-confiserie pour la formation initiale des gestionnaires du commerce de détail.

Conception Checkliste Vente 2022+

Par la présente vous recevez la conception de la « Checkliste Vente 2022+ ». Vu que le projet se trouve en phase d'achèvement, tous les liens n'ont pas encore pu être établis, soit parce que ces liens n'existent pas encore, soit que le projet, par ex. les PdQ sont encore en consultation.

Pour tous les membres de la commission de la formation initiale, il nous est important de vous donner un premier aperçu du plan de formation et du déroulement.

Nous informerons en permanence de l'état du projet dans panissimo, la newsletter du BCS et par le biais de l'onglet [News](https://forme-ton-avenir.ch/fr/) sur <https://forme-ton-avenir.ch/fr/>

Les mandats pratiques écrits en rouge sont une proposition de la commission, comment les mandats pourraient être répartis sur un semestre et transmis aux apprenti(e)s.

FCS (Formation du Commerce de Détail Suisse) et le groupe de travail ont réparti les mandats sur les années d'apprentissage. Vous êtes donc libre de vous tenir à notre proposition ou non.

Vous trouverez les informations sur le projet sur le site internet de FCS <https://www.bds-fcs.ch/fr/Vente2022>

Sur le site internet <https://forme-ton-avenir.ch/fr/>, nous avons procédé à un nouveau classement des documents. Vous trouverez les documents pour les GCD ici: [Lien](#)

Nous vous souhaitons plein succès dans la réalisation de ce projet et vous remercions pour votre engagement à former notre relève.

Lucerne, le 22. février 2022



Lisa Frunz
Responsable du Commerce de Détail BCS

Checkliste gestionnaire du commerce de détail Vente 2022+

pour formateurs et formatrices professionnel(le)s de la branche boulangerie-confiserie pour la formation initiale des gestionnaires du commerce de détail.

1er semestre

Quand	Quoi	✓
Tâches préparatoires	<ul style="list-style-type: none"> Sélection des apprentis / Aide lien ou sur https://forme-ton-avenir.ch/fr/ stagiaire lien Contrat d'apprentissage / établir le domaine spécifique (conception et réalisation d'expérience d'achat) / gestion des magasins en ligne. Un ordinateur portable doit impérativement être à disposition pour la formation	
Au début du semestre	La personne apprenante reçoit de l'école professionnelle un accès internet pour les médias d'apprentissage et le dossier de formation en ligne (Lerndokumentation) (Konvink). Après la mise en route à l'école professionnelle, le formateur ou la formatrice professionnel(l)e fixe les délais (Plan de formation général) pour mandats pratiques. Proposition pour le plan de formation (mandats pratiques 1er semestre) HK a1 Accueil des clients / HK a1 prise en compte de la demande / HK a2 comprendre les besoins des clients / HK a3 utilisation de la caisse HK b1 Traiter l'entrée de marchandises / HK b1 Traiter les sorties de marchandises KH c2 proposer des prestations appropriées / HK c2 Elaborer et préparer des produits HK d2 vivre l'esprit d'équipe La personne apprenante partage son compas de compétences (jusqu'à la fin de l'apprentissage) avec son formateur/sa formatrice et complète le dossier de formation.	
Entre fin juin et mi-septembre	Inscription en ligne de l'apprenti(e) pour les CIE (1^{er} et 2nd semestre) à l'école professionnelle Richemont, Yverdon (Tenir compte des jours d'école) L'avis d'inscription aux CIE vous sera envoyé par e-mail en temps utile. Vous trouverez les dates limites d'inscription exactes sur le formulaire d'inscription. lien	
Août à octobre	Une fois l'inscription aux CIE effectuée, la personne apprenante reçoit ses mandats pratiques. Ces mandats sont à effectués par la personne apprenante avant de participer aux CIE. Sans cette préparation, les apprenti(e)s ne pourront pas suivre ou profiter des cours. Les objectifs évaluateurs sont déposés ici lien	
Octobre à janvier 2 jours CIE	La personne apprenante assiste au bloc de base du CIE à l'école professionnelle Richemont, à Lucerne Les thèmes sont : Aperçu de la branche SBC, dispositions légales, hygiène/stockage, MSST / protection de la santé, situations de vente liées aux produits et la nutrition Le support didactique doit être téléchargé avant le CIE (mandat préparatoire). Plus d'informations et d'instructions concernant l'ebook se trouvent ici : lien L'ordinateur portable privé muni du support didactique téléchargé doivent être apportés au CIE. Important: Tenir compte du mandat préparatoire	

Checkliste gestionnaire du commerce de détail Vente 2022+

pour formateurs et formatrices professionnel(le)s de la branche boulangerie-confiserie pour la formation initiale des gestionnaires du commerce de détail.

Quand	Quoi	✓
Juste après le CIE	Devoirs : La personne apprenante traite les devoirs reçus lors des CIE dans le délai imparti et met en pratique les notions apprises. Le transfert dans la pratique est important et aide à préparer les examens de qualification intermédiaires du bloc 2 du CIE.	
Après le CIE	Discuter avec l'apprenti(e) des qualifications du CIE. Elles sont disponibles environ une semaine après le cours CIE dans la banque de données du commerce de détail https://www.dblap2.ch . Pour toutes questions liées à la banque de données, veuillez-vous adresser à la Hotline de la banque de données.	
Au cours du semestre	Soutien de l'apprenti(e) pour l'élaboration du dossier de formation et vérification périodiques du travail y relatif. (Créer une note dans le rapport de formation)	
À la fin du semestre	La personne apprenante effectue une auto-évaluation dans la grille des compétences avant l'entretien (Durée estimée env. 60 minutes) Le formateur ou la formatrice professionnel(le) peut effectuer (au moins une fois par année d'apprentissage) et sur demande, une évaluation externe. Pour cela, la personne apprenante doit demander le formateur ou la formatrice professionnel(le) Fixer le niveau de qualification et discuter le dossier de formation avec la personne apprenante. (apporter l'ordinateur portable) Aide: lien / Précisions lien / Vidéos lien	

Checkliste gestionnaire du commerce de détail Vente 2022+

pour formateurs et formatrices professionnel(le)s de la branche boulangerie-confiserie pour la formation initiale des gestionnaires du commerce de détail.

2ème semestre

Quand	Quoi	✓
Au début du semestre	<p>Le formateur ou la formatrice professionnelle fixe les délais (Planning de formation) pour les mandats pratiques ainsi que les objectifs pour le deuxième semestre.</p> <p>Proposition pour le plan de formation (mandats pratiques 2ème semestre) : HK a2 utiliser les connaissances de l'assortiment / HK a3 améliorer les entretiens de vente / HK a3 Positive Créer une expérience d'achat positive lors de l'encaissement HK b2 S'occuper de façon autonome de la présentation des produits / HK c1 S'informer sur les concurrents / HK c1 Formuler des arguments de vente HK d2 Recueillir les mandats de travail / HK d3 Utiliser les techniques d'apprentissage de manière ciblée / HK d3 Participer activement aux entretiens de développement et d'évaluation</p>	
Octobre à février	<p>La personne apprenante reçoit un E-Mail avec les mandats préparatoires. Ils sont à traiter en totalité par la personne apprenante avant de participer au CIE.</p> <p>Les formateurs/trices professionnel(le)s contrôlent ceux-ci avant le CIE. Sans ces préparatifs, les apprenti(e)s ne pourront pas suivre ou profiter des cours.</p>	
Février à juillet 2 x 2 jours CIE	<p>La personne apprenante assiste au bloc de base 2 du CIE à l'école professionnelle Richemont, à Yverdon Les thèmes sont: Promotion des ventes, Présentation des produits & prestations, Emballage cadeau</p> <p>Important: Tenir compte du mandat préparatoire</p> <p>L'ordinateur portable muni du support didactique doit être apporté au CIE.</p> <p>La personne apprenante assiste au bloc d'approfondissement 1 du module 1B (Boulangerie) à l'école professionnelle Richemont, Lucerne Les thèmes sont : Groupe d'assortiment, groupes de produits boulangerie, développement de la branche, durabilité, connaissances intégrées des matières premières, produits, diététique, techniques de ventes et Storytelling (raconter une histoire)</p> <p>La personne apprenante reçoit un E-Mail avec les mandats préparatoires. Ils sont à traiter en totalité par la personne apprenante avant de participer au CIE.</p> <p>Les formateurs/trices professionnel(le)s contrôlent ceux-ci avant le CIE. Sans ces préparatifs, les apprenti(e)s ne pourront pas suivre ou profiter des cours.</p> <p>L'ordinateur portable personnel muni du support didactique doit être apporté au CIE</p>	
Juste après le CIE	<p>Devoir:</p> <p>La personne apprenante traite les devoirs reçus lors des CIE dans le délai imparti et met en pratique les notions apprises. Le transfert dans la pratique est important et aide à préparer les examens de qualification intermédiaires du bloc 2 du CIE.</p>	

Checkliste gestionnaire du commerce de détail Vente 2022+

pour formateurs et formatrices professionnel(le)s de la branche boulangerie-confiserie pour la formation initiale des gestionnaires du commerce de détail.

Quand	Quoi	✓
Après le CIE	Discuter avec l'apprenti(e) des qualifications du CIE. Elles sont disponibles environ une semaine après le cours CIE dans la banque de données du commerce de détail www.dblap2.ch . Pour toutes questions liées à la banque de données, veuillez-vous adresser à la Hotline de la banque de données.	
Entre mi-mai et mi-août	Inscription en ligne de l'apprenti(e) pour les CIE (3^{ème} semestre) à l'école professionnelle Richemont, Lucerne (<i>Tenir compte des jours d'école</i>) L'avis d'inscription aux CIE vous sera envoyé par e-mail en temps utile. Vous trouverez les dates limites d'inscription exactes sur le formulaire d'inscription. Lien	
Au cours du semestre	Soutien de l'apprenti(e) pour l'élaboration du dossier de formation et vérification périodiques du travail y relatif. (Créer une note dans le rapport de formation)	
À la fin du semestre	La personne apprenante effectue une auto-évaluation dans la grille des compétences avant l'entretien (Durée estimée env. 60 minutes) Le formateur ou la formatrice professionnel(le) peut effectuer (au moins une fois par année d'apprentissage) et sur demande, une évaluation externe. Pour cela, la personne apprenante doit demander le formateur ou la formatrice professionnel(le). Fixer le niveau de qualification et discuter le dossier de formation avec la personne apprenante. (apporter l'ordinateur portable) Aide: lien / Précisions lien / Vidéos lien	
Evaluation 1 ^{ère} année d'apprentissage	Attribuer une note d'expérience de l'entreprise La note d'expérience permet d'évaluer systématiquement le développement des compétences en entreprise. Cela souligne également l'importance de l'entreprise comme lieu d'apprentissage dans le processus de qualification et met régulièrement à l'épreuve le développement des compétences de l'apprenti.	

Checkliste gestionnaire du commerce de détail Vente 2022+

pour formateurs et formatrices professionnel(le)s de la branche boulangerie-confiserie pour la formation initiale des gestionnaires du commerce de détail.

3ème semestre

Quand	Qui	✓
Au début du semestre	<p>Le formateur ou la formatrice professionnelle fixe les délais (Planning de formation) pour les mandats pratiques ainsi que les objectifs pour le troisième semestre.</p> <p>Proposition pour le plan de formation (mandats pratiques 3ème semestre) : HK a2 Enthousiasmer le client / HK a3 Passer à la conclusion d'un entretien de vente / HK a4 Répondre aux demandes des clients / HK a4 Transférer les demandes des clients HK b1 Gérer les marchandises / HK b3 Saisir les données / HK c3 Argumenter la durabilité HK d1 Communication aimable et assurée / HK d1 Communiquer au téléphone de façon compétente / HK d1 Transmettre des informations oralement</p>	
Août à janvier 2 x 2 jours CIE	<p>La personne apprenante assiste au bloc d'approfondissement 2 du module 2P (Pâtisserie) à l'école professionnelle Richemont, Yverdon</p> <p>Les thèmes sont : Groupe d'assortiment, groupes de produits pâtisserie, connaissances intégrées des matières premières, produits, diététique, techniques de ventes et Storytelling (raconter une histoire)</p> <p>La personne apprenante reçoit un E-Mail avec les mandats préparatoires. Ils sont à traiter en totalité par la personne apprenante avant de participer au CIE.</p> <p>La personne apprenante assiste au bloc d'approfondissement 3 du module 3C (Confiserie) / S&G (Snack et Gastro) à l'école professionnelle Richemont, Lucerne</p> <p>Les thèmes sont : Groupe d'assortiment, groupes de produits confiserie, snack et gastro, formation tout au long de la vie, connaissances intégrées des matières premières, produits, diététique, techniques de ventes et Storytelling (raconter une histoire)</p> <p>La personne apprenante reçoit un E-Mail avec les mandats préparatoires. Ils sont à traiter en totalité par la personne apprenante avant de participer au CIE.</p> <p>Les formateurs/trices professionnel(le)s contrôlent ceux-ci avant le CIE. Sans ces préparatifs, les apprenti(e)s ne pourront pas suivre ou profiter des cours.</p> <p>L'ordinateur portable muni du support didactique doit être apporté au CIE.</p>	

Checkliste gestionnaire du commerce de détail Vente 2022+

pour formateurs et formatrices professionnel(le)s de la branche boulangerie-confiserie pour la formation initiale des gestionnaires du commerce de détail.

Quand	Quoi	✓
Juste après le CIE	Devoir: La personne apprenante traite les devoirs reçus lors des CIE dans le délai imparti et met en pratique les notions apprises. Le transfert dans la pratique est important et aide à préparer les examens de qualification intermédiaires du bloc suivant.	
Après le CIE	Discuter avec l'apprenti(e) des qualifications du CIE. Elles sont disponibles environ une semaine après le cours CIE dans la banque de données du commerce de détail https://www.dblap2.ch . Pour toutes questions liées à la banque de données, veuillez-vous adresser à la Hotline de la banque de données.	
Au cours du semestre	Soutien de l'apprenti(e) pour l'élaboration du dossier de formation et vérification périodiques du travail y relatif. (Créer une note dans le rapport de formation)	
À la fin du semestre	La personne apprenante effectue une auto-évaluation dans la grille des compétences avant l'entretien (Durée estimée env. 60 minutes) Le formateur ou la formatrice professionnel(le) peut effectuer (au moins une fois par année d'apprentissage) et sur demande, une évaluation externe. Pour cela, la personne apprenante doit demander le formateur ou la formatrice professionnel(le). Fixer le niveau de qualification et discuter le dossier de formation avec la personne apprenante. (apporter l'ordinateur portable) Aide: lien / Précisions lien / Vidéos lien	

Checkliste gestionnaire du commerce de détail Vente 2022+

pour formateurs et formatrices professionnel(le)s de la branche boulangerie-confiserie pour la formation initiale des gestionnaires du commerce de détail.

4ème semestre

Quand	Quoi	✓
Au début du semestre	<p>Le formateur ou la formatrice professionnelle fixe les délais (Planning de formation) pour les mandats pratiques ainsi que les objectifs pour le quatrième semestre.</p> <p>Proposition pour le plan de formation (mandats pratiques 4ème semestre) :</p> <p>HK a3 Recommander et expliquer les systèmes de fidélisation des clients / HK c3 Intégrer les tendances et les dernières évolutions dans l'entretien de vente</p> <p>HK d1 Recevoir des informations et les transmettre par écrit / HK d1 Maîtriser les situations d'urgence / HK d2 Recevoir les feedbacks / HK d3 fixer des objectifs SMART / HK d4 Planifier et coordonner les travaux / HK d4 Prioriser les délais et les tâches</p> <p>HK d4 Créer un équilibre entre le travail et la vie privée.</p>	
Au 4ème semestre	<p>Il n'y a pas de CIE au cours du 4ème semestre</p> <p>Ce temps est consacré au transfert dans la pratique et la mise en œuvre des notions apprises..</p>	
Au cours du semestre	<p>Soutien de l'apprenti(e) pour l'élaboration du dossier de formation et vérification périodiques du travail y relatif.</p> <p>(Créer une note dans le rapport de formation)</p>	
Entre mi-janvier et mi-mai	<p>Inscription en ligne de l'apprenti(e) pour les CIE (5ème semestre) à l'école professionnelle Richemont, Lucerne (<i>Tenir compte des jours d'école</i>)</p> <p>L'avis d'inscription aux CIE vous sera envoyé par e-mail en temps utile. Vous trouverez les dates limites d'inscription exactes sur le formulaire d'inscription. Lien</p>	
À la fin du semestre	<p>La personne apprenante effectue une auto-évaluation dans la grille des compétences avant l'entretien (Durée estimée env. 60 minutes)</p> <p>Le formateur ou la formatrice professionnel(le) peut effectuer (au moins une fois par année d'apprentissage) et sur demande, une évaluation externe. Pour cela, la personne apprenante doit demander le formateur ou la formatrice professionnel(le).</p> <p>Fixer le niveau de qualification et discuter le dossier de formation avec la personne apprenante. (apporter l'ordinateur portable)</p> <p>Aide: lien / Précisions lien/ Vidéos lien</p>	
Evaluation 2ème année d'apprentissage	<p>Attribuer une note d'expérience de l'entreprise</p> <p>La note d'expérience permet d'évaluer systématiquement le développement des compétences en entreprise.</p> <p>Cela souligne également l'importance de l'entreprise comme lieu d'apprentissage dans le processus de qualification et met régulièrement à l'épreuve le développement des compétences de l'apprenti.</p>	

Checkliste gestionnaire du commerce de détail Vente 2022+

pour formateurs et formatrices professionnel(le)s de la branche boulangerie-confiserie pour la formation initiale des gestionnaires du commerce de détail.

5ème semestre

Quand	Quoi	✓
Au début du semestre	<p>Le formateur ou la formatrice professionnelle fixe les délais (Planning de formation) pour les mandats pratiques ainsi que les objectifs pour le cinquième semestre.</p> <p>Proposition pour le plan de formation (mandats pratiques 5ème semestre) HK a5 Construire et entretenir les relations avec les clients / HK a5 Recevoir un feedback des clients HK b3 Utiliser correctement les chiffres et les données HK d5 Confier des missions complètes / HK d5 Donner des feedbacks constructifs HK e1 Mener des entretiens de vente exigeants / HK e1 Traiter les réclamations / HK e1 Traiter les réparations ou les retours de marchandises</p>	
Août à janvier 2 x 2 jours CIE	<p>La personne apprenante assiste aux blocs d'approfondissement 4 & 5 à l'école professionnelle Richemont, 4 Yverdon et 5 Lucerne ou Yverdon</p> <p>Les thèmes sont : mener des entretiens exigeants avec les clients, créer des univers d'achat, organiser de événements clients et des promotions de vente.</p> <p>La personne apprenante reçoit un E-Mail avec les mandats préparatoires. Ils sont à traiter en totalité par la personne apprenante avant de participer au CIE.</p> <p>Les formateurs/trices professionnel(le)s contrôlent ceux-ci avant le CIE. Sans ces préparatifs, les apprenti(e)s ne pourront pas suivre ou profiter des cours.</p> <p>L'ordinateur portable muni du support didactique doit être apporté au CIE.</p>	
Juste après le CIE	<p>Devoir: La personne apprenante traite les devoirs reçus lors des CIE dans le délai imparti et met en pratique les notions apprises. Le transfert dans la pratique est important et aide à préparer les examens de qualification.</p>	
Après le CIE	<p>Discuter avec l'apprenti(e)e des qualifications du CIE. Elles sont disponibles environ une semaine après le cours CIE dans la banque de données du commerce de détail https://www.dblap2.ch. Pour toutes questions liées à la banque de données, veuillez-vous adresser à la Hotline de la banque de données.</p>	
Au cours du semestre	<p>Soutien de l'apprenti(e) pour l'élaboration du dossier de formation et vérification périodiques du travail y relatif. (Créer une note dans le rapport de formation)</p>	

Checkliste gestionnaire du commerce de détail Vente 2022+

pour formateurs et formatrices professionnel(le)s de la branche boulangerie-confiserie pour la formation initiale des gestionnaires du commerce de détail.

Quand	Quoi	✓
À la fin du semestre	<p>La personne apprenante effectue une auto-évaluation dans la grille des compétences avant l'entretien (Durée estimée env. 60 minutes) Le formateur ou la formatrice professionnel(le) peut effectuer (au moins une fois par année d'apprentissage) et sur demande, une évaluation externe. Pour cela, la personne apprenante doit demander le formateur ou la formatrice professionnel(le).</p> <p>Fixer le niveau de qualification et discuter le dossier de formation avec la personne apprenante. (apporter l'ordinateur portable) Aide: lien / Précisions lien/ Vidéos lien</p>	
Evaluation du 5ème semestre	<p>Attribuer une note d'expérience de l'entreprise La note d'expérience permet d'évaluer systématiquement le développement des compétences en entreprise. Cela souligne également l'importance de l'entreprise comme lieu d'apprentissage dans le processus de qualification et met régulièrement à l'épreuve le développement des compétences de l'apprenti.</p>	

Checkliste gestionnaire du commerce de détail Vente 2022+

pour formateurs et formatrices professionnel(le)s de la branche boulangerie-confiserie pour la formation initiale des gestionnaires du commerce de détail.

6ème semestre

Quand	Quoi	✓
Au début du semestre	<p>Le formateur ou la formatrice professionnelle fixe les délais (Planning de formation) pour les mandats pratiques ainsi que les objectifs pour le sixième semestre.</p> <p>Proposition pour le plan de formation (mandats pratiques 6ème semestre) : HK a5 Être ambassadrice ou ambassadeur sur les réseaux sociaux / HK a6 Résoudre une situation exigeante durant l'entretien avec le client HK e2 Créer des expériences d'achat / HK e2 Atteindre des segments clients sur les réseaux sociaux / HK e3 Connaître les évènements clients organisés par son entreprise HK e3 Planifier et organiser un évènement clients ou une vente promotionnelle</p>	
Au cours du semestre	<p>Soutien de l'apprenti(e) pour l'élaboration du dossier de formation et vérification périodiques du travail y relatif. (Créer une note dans le rapport de formation)</p>	
À la fin du semestre	<p>Etablir le bulletin (évaluation finale de l'entreprise) Aide lien</p>	

PdQ (Procédures de qualification) dans l'entreprise formatrice

Quand	Quoi	✓
	<p>Une bonne préparation est primordiale ! Veuillez informer vos apprenti(e)s et préparez-les aux procédures de qualification (PdQ)</p> <p>Procédure pour l'examen pratique dans l'entreprise formatrice Lien</p> <p>Afin de préparer votre apprenti(e) au mieux pour les PdQ, il est recommandé de procéder avec eux à des examens blancs (entraînement à l'examen). O-Serie Pour tout question: Responsables cantonaux</p>	