Coopération entre les lieux de formation – Attribution des compétences opérationnelles gestionnaires du commerce de détail CFC 2022+ selon les années d'apprentissage

	1re année d'apprentissage			2e année d'apprentissage			3e année d'apprentissage		
	Entreprise	EP	CI	Entreprise	EP	CI	Entreprise	EP	CI
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 assumer 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 et 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									

Légende

Entreprise (développement de savoir-faire opérationnel et de la routine)

EP (développement de savoir de base et des aptitudes)

CI (spécialisation en produits et prestations ; * selon le programme cadre CI spécifique à la branche)