



Branche de formation et d'examen Living & Style

Catalogue des objectifs d'apprentissage des cours interentreprises des gestionnaires du commerce de détail CFC

Concernant les domaines de compétences opérationnelles

C: Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations

E: Conception et réalisation d'expériences d'achat

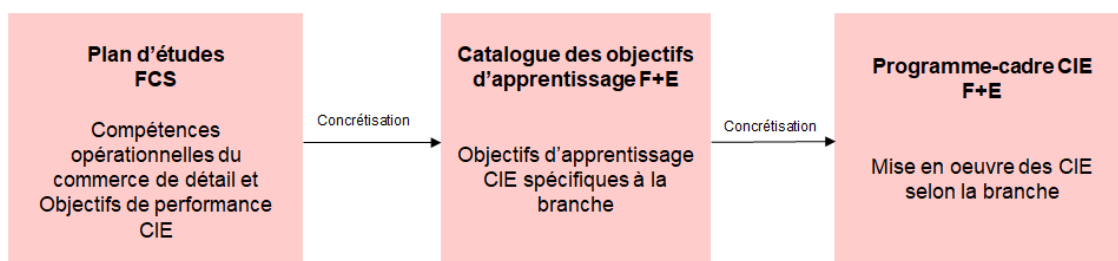
du 1^{er} janvier 2027

Valable dès le début de la formation initiale en 2027

1 Introduction

Le présent document est basé sur les compétences opérationnelles ainsi que les objectifs évaluateurs pour les cours interentreprises (CIE), répertoriées dans le plan de formation pour les gestionnaires du commerce de détail avec certificat fédéral de capacité (CFC). Il traduit les objectifs de performance pour les cours interentreprises du plan de formation en objectifs d'apprentissage spécifiques à la branche. Ces objectifs sont structurés par thème dans des champs d'apprentissage. Ils constituent la base tant pour le programme-cadre des CIE propre à chaque branche que pour les maquettes conçues pour chaque unité de cours.

Basés sur 1) le plan de formation et 2) le catalogue des objectifs d'apprentissage puis 3) le programme-cadre CIE de la branche de formation et d'examen (F+E), les cours interentreprises seront systématiquement orientés vers des compétences opérationnelles (voir tableau).



1) Le **plan de formation** désigne les compétences opérationnelles à atteindre à la fin de la formation initiale, indépendamment de la branche de formation et d'examen (voir domaines de compétences opérationnelles C et E du plan de formation). Il indique également les objectifs de performance qui doivent être remplis aux CIE pour atteindre la compétence opérationnelle correspondante. Ce sont les bases qui permettront de concevoir les cours interentreprises.

Exemple «Plan de formation»:

Compétence opérationnelle c1 : S'informer sur les produits et prestations proposés dans la branche Les gestionnaires du commerce de détail effectuent des recherches sur les produits et les prestations de leur branche, leur entreprise ainsi que leurs concurrents. Ils se servent des informations obtenues pour développer des arguments convaincants et fournir des conseils complets aux clientes et clients.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
c1.entreprise1 Ils recherchent des informations sur les produits et prestations de leur branche, leur entreprise et leurs concurrents. (C3)	c1.ep1a Ils effectuent des recherches relatives aux produits et prestations à l'aide des sources les plus courantes. (C3)	c1.ci1a Ils effectuent des recherches sur les produits, les marques, les fabricants et d'autres sujets d'actualité de la branche en ligne et via d'autres sources. (C3)

2) Le **catalogue des objectifs d'apprentissage** contient la concrétisation des objectifs de performance spécifiques à chaque branche, décrits dans le plan de formation et structurés sous forme de champs d'apprentissage. Ces champs sont affectés aux objectifs de performance pour les cours interentreprises décrits dans le plan de formation, ce qui permet d'établir le lien avec ce dernier. La somme de tous les champs d'apprentissage doit couvrir tous les objectifs de performance du plan de formation. Des recoupements sont possibles dans le sens qu'un objectif de performance du plan de formation peut être traité dans plusieurs champs d'apprentissage.

Exemple «Catalogue des objectifs d'apprentissage» (spécifique à la branche):

Champ d'apprentissage 1 : Vue d'ensemble de la branche Objectifs de performance décrits dans le plan de formation : c1.ci1a; c1.ci1b; c3.ci2a
Objectifs d'apprentissage 1.1 : Ils présentent sous forme d'un graphique les résultats de leur recherche sur les catégories majeures des produits de la branche « XY ». (C2)
etc.

3) Le **programme-cadre CIE** spécifique à la branche est basé sur les objectifs d'apprentissage et détermine la mise en œuvre sous forme de blocs, jours et leçons CIE (1 jour CIE = 8 leçons). Le programme-cadre montre explicitement dans quel champ d'apprentissage et quelle compétence opérationnelle du plan de formation il est travaillé durant les CIE, documentant ainsi le lien avec le catalogue des objectifs d'apprentissage et le plan de formation.

2	Objectifs d'apprentissage pour les cours interentreprises (domaine de compétence opérationnelle C)
----------	---

Champ d'apprentissage 1: Accessoires de mode
Objectifs de performance plan de formation : c1.ci3a; c1.ci3b; c1.ci4a
Objectif d'apprentissage 1.1: Vous expliquez les différents matériaux textiles et en déduisez des arguments de vente. (C3)
Objectif d'apprentissage 1.2: Vous expliquez le cuir et le similicuir et en déduisez des arguments de vente. (C3)
Objectif d'apprentissage 1.3: Vous expliquez les propriétés des différentes matières plastiques et décrivez leur utilisation. (C3)
Objectif d'apprentissage 1.4: À l'aide d'exemples, vous expliquez de manière convaincante les différences de qualité et les particularités des différents articles. (C2)
Objectif d'apprentissage 1.5: À l'aide d'exemples pratiques, vous élaborerez des récits pour des produits et des marques sélectionnés. (C3)
Objectif d'apprentissage 1.6: Vous composez des ensembles d'accessoires de mode en fonction des besoins spécifiques et recommandez des ventes complémentaires. (C3)
Objectif d'apprentissage 1.7: À l'aide d'un exemple pratique, vous mettez en application vos connaissances en matière de conseil en couleurs et en style, en vous adaptant aux besoins du client. (C3)

Champ d'apprentissage 2: Bijoux fantaisie
Objectifs de performance plan de formation: c1.ci1a; c1.ci3a; c1.ci3b; c1.ci4a
Objectif d'apprentissage 2.1: Vous différenciez les différents produits de l'assortiment de votre entreprise formatrice en fonction des matériaux, de la fabrication, de la durabilité et de l'origine. (C2)
Objectif d'apprentissage 2.2: Vous expliquez les propriétés des différents matériaux et en déduisez des arguments de vente. (C3)
Objectif d'apprentissage 2.3: Vous expliquez les propriétés et la signification des différentes pierres précieuses et en déduisez des arguments de vente. (C3)
Objectif d'apprentissage 2.4: Vous recherchez des informations sur les matériaux et l'origine de différents articles et en déduisez des arguments de vente. (C3)
Objectif d'apprentissage 2.5: Vous associez les bijoux fantaisie aux besoins spécifiques des clients et aux occasions. (C3)
Objectif d'apprentissage 2.6: À l'aide de exemples pratiques, vous élaborerez des histoires pour des produits et des marques sélectionnés. (C3)

Champ d'apprentissage 3: Jouets

Objectifs de performance plan de formation: c1.ci1b; c1.ci2b; c1.ci3a; c1.ci4a; c1.ci4b

Objectif d'apprentissage 3.1: Vous décrivez les différents domaines et usages des jouets. (C3)

Objectif d'apprentissage 3.2: Vous attribuez les différents jouets au groupe d'âge correspondante. (C3)

Objectif d'apprentissage 3.3: Vous expliquez les principaux symboles et labels relatifs aux matériaux, à la sécurité, à la stabilité et aux avertissements concernant les fonctions. (C3)

Objectif d'apprentissage 3.4: Vous savez proposer les jouets adaptés en fonction des besoins du client. (C3)

Objectif d'apprentissage 3.5: À l'aide d'une situation d'exercice, vous analysez les motivations d'achat et vous proposez les marques adaptées. (C4)

Objectif d'apprentissage 3.6: Vous vendez des jouets à l'aide d'une situation d'exercice en vous concentrant sur le client et l'utilité du produit. (C3)

Objectif d'apprentissage 3.7: Vous comparez les marques de votre entreprise formatrice avec celles de la concurrence et en déduisez des mesures de promotion des ventes. (C4)

Champ d'apprentissage 4: Cosmétiques / Beauté

Objectifs de performance plan de formation: c1.ci1a; c1.ci2b; c1.ci3a; c1.ci3b; c1.ci4a; c1.ci4b; c2.ci1a

Objectif d'apprentissage 4.1: Vous recherchez des informations sur les ingrédients et la tolérance des produits de soins. (C2)

Objectif d'apprentissage 4.2: À l'aide d'exemples pratiques, vous distinguez les différentes possibilités d'utilisation des produits de soin. (C3)

Objectif d'apprentissage 4.3: Vous attribuez les produits de soin adaptés aux besoins du client. (C3)

Objectif d'apprentissage 4.4: À l'aide d'un exemple pratique d'entretien de vente, vous appliquez vos connaissances de base sur les produits de soin en tenant compte des besoins du client. (C3)

Objectif d'apprentissage 4.5: À l'aide d'un exemple pratique, vous attribuez les produits solaires adaptés aux différents types de peau. (C3)

Objectif d'apprentissage 4.6: Vous différenciez les effets des différentes huiles essentielles. (C2)

Objectif d'apprentissage 4.7: Vous expliquez les effets des différents parfums et en déduisez des arguments de vente. (C3)

Objectif d'apprentissage 4.8: À l'aide d'exemples pratiques, vous élaborez des histoires pour des produits et des marques sélectionnés. (C3)

Objectif d'apprentissage 4.9: À l'aide d'un exemple pratique, vous appliquez vos connaissances en matière de conseil en couleurs et en style en vous adaptant aux besoins des clients. (C3)

Objectif d'apprentissage 4.10: Vous comparez les marques propres de votre entreprise formatrice avec celles de la concurrence et en déduisez des mesures de promotion des ventes. (C4)

Champ d'apprentissage 5: Articles ménagers

Objectifs de performance plan de formation: c1.ci3a; c1.ci3b; c1.ci4a; c2.ci2a

Objectif d'apprentissage 5.1: Vous expliquez les différents types de céramique et en déduisez des arguments de vente. (C3)

Objectif d'apprentissage 5.2: Vous expliquez les propriétés des différents métaux et en déduisez des arguments de vente. (C3)

Objectif d'apprentissage 5.3: Vous expliquez les différents types de verre et en déduisez des arguments de vente. (C3)

Objectif d'apprentissage 5.4: Vous décrivez les utilisations appropriées des accessoires de cuisine. (C2)

Objectif d'apprentissage 5.5: À l'aide d'un exemple client, vous associez les articles ménagers et les services adaptés. (C3)

Objectif d'apprentissage 5.6: Vous conseillez les clientes et les clients de manière professionnelle sur l'entretien de la vaisselle, des couverts et des verres. (C3)

Objectif d'apprentissage 5.7: À l'aide d'exemples d'exercices, vous élaborer des histoires pour des produits et des marques sélectionnés. (C3)

Champ d'apprentissage 6: Articles de décoration

Objectifs de performance plan de formation: c1.ci1a; c1.ci3a; c1.ci4a; c2.ci1a; c2.ci2a

Objectif d'apprentissage 6.1: Vous expliquez les propriétés des différents types de bois et en déduisez des arguments de vente. (C3)

Objectif d'apprentissage 6.2: Vous expliquez les propriétés des différentes matières plastiques et décrivez leur utilisation. (C3)

Objectif d'apprentissage 6.3: Vous distinguez les lampes et luminaires en fonction de leur température de couleur, de leur flux lumineux et de leur efficacité lumineuse. (C2)

Objectif d'apprentissage 6.4: Vous associez les parfums d'ambiance adaptés aux besoins des clients. (C3)

Objectif d'apprentissage 6.5: À l'aide d'une situation d'exercice, vous appliquez les consignes de protection de la santé lors de la vente de parfums d'ambiance. (C3)

Objectif d'apprentissage 6.6: Vous recherchez des informations sur la durabilité des articles de décoration. (C2)

Objectif d'apprentissage 6.7: Vous vendez des articles de décoration à l'aide d'une situation d'exercice efficace et adaptée à la situation. (C3)

Objectif d'apprentissage 6.8: Vous expliquez l'impact environnemental et les règles d'élimination de différents articles de décoration. (C2)

Objectif d'apprentissage 6.9: À l'aide d'une situation d'exercice, vous planifiez la solution adaptée à un projet de décoration d'intérieur pour vos clients. (C4)

Champ d'apprentissage 7: Textiles d'intérieur

Objectifs de performance plan de formation: c1.ci2a; c1.ci3a; c1.ci4a; c2.ci2a; c2.ci3a

Objectif d'apprentissage 7.1: Vous présentez les différents matériaux textiles et en déduisez des arguments de vente. (C3)

Objectif d'apprentissage 7.2: Vous expliquez les différents symboles d'entretien et en déduisez les consignes d'entretien nécessaires. (C3)

Objectif d'apprentissage 7.3: À l'aide d'exemples, vous expliquez de manière convaincante les différences de qualité et les particularités des différents articles. (C2)

Objectif d'apprentissage 7.4: Vous sélectionnez les textiles d'intérieur adaptés en fonction des besoins et du style du client. (C3)

Objectif d'apprentissage 7.5: Vous recherchez des informations sur les aspects écologiques et économiques des textiles d'intérieur et vous les évaluez de manière critique. (C4)

Objectif d'apprentissage 7.6: Vous composez des ensembles de textiles d'intérieur en fonction des besoins spécifiques des clients et recommandez des ventes complémentaires. (C4)

Champ d'apprentissage 8: Papeterie

Objectifs de performance plan de formation: c1.ci1b; c1.ci3a; c1.ci3b; c2.ci2a

Objectif d'apprentissage 8.1: Vous distinguez les labels environnementaux pertinents pour les articles de papeterie. (C2)

Objectif d'apprentissage 8.2: Vous comparez les caractéristiques des articles d'écriture différents et en déduisez des recommandations pour vos clients. (C3)

Objectif d'apprentissage 8.3: Vous sélectionnez les articles de peinture et de loisirs créatifs adaptés aux besoins des clients. (C3)

Objectif d'apprentissage 8.4: Vous déterminez, à partir d'un exemple pratique, les accessoires adaptés aux carnets et cahiers. (C3)

Objectif d'apprentissage 8.5: Vous établissez un aperçu de l'assortiment de cartes proposé par votre entreprise de formation. (C3)

Objectif d'apprentissage 8.6: Vous sélectionnez les emballages cadeaux adaptés aux besoins des clients. (C3)

Objectif d'apprentissage 8.7: À l'aide d'exemples d'exercices, vous élaborer des histoires pour des produits et des marques sélectionnés. (C3)

Objectif d'apprentissage 8.8: Vous associez les produits et services adaptés à différentes situations client. (C3)

Champ d'apprentissage 9: Présenter des produits

Objectifs de performance plan de formation: c1.ci3b; c2.ci2a; c2.ci3a

Objectif d'apprentissage 9.1: À l'aide d'une situation d'exercice, vous concevez une activité de vente sur le thème des accessoires de mode et veillez à une présentation adaptée au produit. (C4)

Objectif d'apprentissage 9.2: À l'aide d'une situation d'exercice, vous présentez des bijoux fantaisie de manière ciblée, adaptée à la situation et en intégrant des histoires. (C3)

Objectif d'apprentissage 9.3: À l'aide d'une situation d'exercice, vous présentez des jouets de manière ciblée, adaptée à la situation et en intégrant des histoires. (C3)

Objectif d'apprentissage 9.4: Vous présentez des articles de décoration à l'aide d'une situation d'exercice, en tenant compte de la saison et en couvrant l'ensemble de l'assortiment. (C4)

Objectif d'apprentissage 9.5: Vous présentez des articles de papeterie dans un présentoir saisonnier. (C3)

Champ d'apprentissage 10: Proposer des produits et des services en tenant compte des besoins des clients

Objectifs de performance plan de formation: c2.ci2a; c2.ci3a

Objectif d'apprentissage 10.1: À l'aide d'un exemple, vous définissez les services adaptés à la vente et au conseil en matière d'articles Living & Style. (C3)

Objectif d'apprentissage 10.2: À l'aide de situations d'exercice, vous optimisez la sélection de produits adaptée en fonction du budget du client. (C4)

Objectif d'apprentissage 10.3: Vous combinez différents produits Living & Style en fonction des besoins des clients et des occasions thématiques. (C4)

Objectif d'apprentissage 10.4: À l'aide de situations d'exercice, vous combinez des produits et des services Living & Style issus de toutes les gammes en fonction des tendances actuelles. (C4)

Champ d'apprentissage 11: Considérer la santé et la sécurité au travail

Objectifs de performance plan de formation: c2.ci1a; c2.ci1b

Objectif d'apprentissage 11.1: À l'aide d'une situation d'exercice, vous appliquez les consignes de sécurité au travail et de protection de la santé relatives à l'utilisation d'articles ménagers. (C3)

Objectif d'apprentissage 11.2: À l'aide d'une situation d'exercice, vous appliquez les consignes de protection de la santé lors de la vente de parfums d'ambiance. (C3)

Objectif d'apprentissage 11.3: À l'aide d'une situation d'exercice, vous appliquez les consignes de sécurité au travail et de protection de la santé lors de la fixation d'articles de décoration. (C3)

Champ d'apprentissage 12: Rechercher les tendances et les innovations

Objectifs de performance plan de formation: c3.ci1a; c3.ci2b

Objectif d'apprentissage 12.1: Vous effectuez des recherches sur les tendances en matière d'accessoires de mode et élaborez à partir de celles-ci des histoires autour de tendances sélectionnées. (C3)

Objectif d'apprentissage 12.2: Vous effectuez des recherches sur les tendances en matière de bijoux fantaisie et en déduisez des mesures personnalisées pour le conseil à la clientèle. (C3)

Objectif d'apprentissage 12.3: Vous effectuez des recherches sur les tendances et les innovations en matière d'articles ménagers et en déduisez des mesures personnalisées pour le conseil à la clientèle. (C3)

Objectif d'apprentissage 12.4: Vous effectuez des recherches sur les tendances en matière de textiles d'intérieur et élaborez des histoires autour de certaines tendances sélectionnées. (C3)

Objectif d'apprentissage 12.5: Vous effectuez des recherches sur les tendances et les innovations dans le domaine de la papeterie. (C3)

Champ d'apprentissage 13: Interpréter la durabilité des produits

Objectifs de performance plan de formation: c1.ci2a; c3.ci2b

Objectif d'apprentissage 13.1: Vous recherchez des informations sur les aspects écologiques et économiques des accessoires de mode et vous les évaluez de manière critique. (C4)

Objectif d'apprentissage 13.2: Vous recherchez des informations sur la durabilité des jouets et vous les évaluez de manière critique. (C4)

Objectif d'apprentissage 13.3: Vous analysez l'origine et la production des produits de la branche Living & Style sous l'angle de leurs aspects écologiques. (C3)

Objectif d'apprentissage 13.4: Vous déterminez la durabilité des différents produits Living & Style à l'aide des labels. (C3)

Objectif d'apprentissage 13.5: Vous expliquez les étiquetages des produits chimiques. (C2)

Objectif d'apprentissage 13.6: Vous recherchez des informations sur les composantes écologiques et économiques des articles de décoration et vous les évaluez de manière critique. (C4)

Champ d'apprentissage 14: Analyser les marchés

Objectifs de performance plan de formation: c1.ci1c; c3.ci1a; c3.ci3a

Objectif d'apprentissage 14.1: Vous décrivez la position sur le marché des principaux fabricants et concurrents de la branche Living & Style. (C2)

Objectif d'apprentissage 14.2: Vous vous informez, lors de formations, de salons ou via des canaux numériques, sur l'évolution de la branche Living & Style et en déduisez des mesures pour le conseil à la vente. (C3)

Objectif d'apprentissage 14.3: Vous analysez la position sur le marché des différents fabricants d'articles ménagers et en déduisez des mesures d'optimisation. (C3)

Objectif d'apprentissage 14.4: Vous analysez les différentes stratégies de marque des produits cosmétiques et en tirez des conclusions pour votre conseil de vente personnalisé. (C3)

3	Objectifs d'apprentissage pour les cours interentreprises (domaine de compétence opérationnelle E)
----------	---

Champ d'apprentissage 15: Conseil
--

Objectifs de performance plan de formation: e1.ci1a; e1.ci1b; e1.ci1c

Objectif d'apprentissage 15.1: Vous argumentez à l'aide d'exemples d'exercice dans des entretiens de vente exigeantes dans la branche Living & Style en vous basant sur vos connaissances des produits et des services. (C3)
--

Objectif d'apprentissage 15.2: Vous présentez de manière convaincante des solutions axées sur les produits et les services dans des exemples d'exercice pour entretiens clients complexes dans la branche Living & Style. (C3)
--

Objectif d'apprentissage 15.3: À l'aide de situations d'exercice, vous menez à bien des analyses et des recherches complexes sur les produits et les services en utilisant les sources d'information spécifiques de la branche. (C3)
--

Champ d'apprentissage 16: Situations de vente particulières
--

Objectifs de performance plan de formation: e1.ci5a

Objectif d'apprentissage 16.1: Vous traitez les réclamations exigeantes sur la base de situations d'exercice, en tenant compte des exigences spécifiques de l'entreprise. (C3)
--

Objectif d'apprentissage 16.2: Dans une situation d'exemple exigeante telle que des réparations, des retours ou des livraisons de pièces de rechange, vous appliquez les caractéristiques spécifiques de l'entreprise ainsi que les directives légales pour l'élimination des produits retournés. (C3)
--

Champ d'apprentissage 17: Monde d'expérience

Objectifs de performance plan de formation: e2.ci1a; e2.ci2a; e2.ci4a

Objectif d'apprentissage 17.1: Vous expliquez en détail quels sont les facteurs de réussite déterminants dans la branche Living & Style pour créer une expérience client. (C2)
--

Objectif d'apprentissage 17.2: Vous montrez, à l'aide d'un exemple d'exercice, quelles sont les possibilités pour permettre à la clientèle de découvrir les produits et services de la branche Living & Style. (C3)

Objectif d'apprentissage 17.3: À l'aide d'un exemple d'exercice, vous planifiez une expérience orientée vers le client. (C4)
--

Objectif d'apprentissage 17.4: À l'aide d'un exemple d'exercice, vous montrez les possibilités d'utilisation des médias sociaux pour fidéliser les clients dans la branche Living & Style. (C3)

Champ d'apprentissage 18: Promotions de vente

Objectifs de performance plan de formation: e3.ci1a; e3.ci1b; e3.ci5a

Objectif d'apprentissage 18.1: À l'aide de exemples pratiques, vous montrez quels sont les facteurs pertinents pour la conception de promotions de vente dans la Branche Living & Style. (C2)

Objectif d'apprentissage 18.2: À partir d'un exemple pratique, vous planifiez une promotion de vente en tenant compte du groupe cible. (C4)

Objectif d'apprentissage 18.3: À l'aide d'un exemple pratique, vous présentez une promotion de vente, de l'idée à la réalisation en passant par l'analyse, et vous en déduisez des mesures d'amélioration. (C4)

Champ d'apprentissage 19: Événements clients

Objectifs de performance plan de formation: e3.ci1a; e3.ci1b; e3.ci5a

Objectif d'apprentissage 19.1: Vous montrez les facteurs pertinents pour la conception d'événements au moyen d'exemples d'exercice. (C2)

Objectif d'apprentissage 19.2: Vous décrivez un événement organisé dans votre entreprise formatrice et en tirez des enseignements pour de futurs événements. (C4)

Objectif d'apprentissage 19.3: À l'aide d'un exemple d'exercice, vous planifiez un événement en tenant compte du groupe cible et vous mobilisez les ressources de manière ciblée. (C3)

Objectif d'apprentissage 19.4: Vous présentez un événement lié au client, de l'idée à la réalisation, en équipe, à l'aide d'un exemple d'exercice. (C4)

4 Etablissement et approbation

Le présent catalogue des objectifs d'apprentissage a été établi par la branche de formation et d'examen signataire et, conformément aux art. 24, par. 4, let. B et art. 25 par. 1 de l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale de gestionnaire du commerce de détail avec certificat fédéral de capacité (CFC) du 18 mai 2021, approuvé par Formation du Commerce de détail Suisse (FCS), après prise de position de la commission pour le développement professionnel et la qualité dans le commerce de détail. Il se réfère au plan de formation du 18 mai 2021 sur la formation professionnelle initiale de gestionnaire du commerce de détail avec certificat fédéral de capacité (CFC).

Branche de formation et d'examen «Living & Style»

Schlieren, le 1^{er} janvier 2027

Représentation du groupe de direction	Représentant de la direction
---------------------------------------	------------------------------

sig. Annika Keller-Markoff	sig. Martin Jolidon
----------------------------	---------------------

Annika Keller-Markoff	Martin Jolidon
-----------------------	----------------

Berne, le 1^{er} janvier

Formation du Commerce de détail Suisse (FCS)

Le Co-Président	Le Directeur
-----------------	--------------

sig. Bernhard Egger	sig. Sven Sievi
---------------------	-----------------

Bernhard Egger	Sven Sievi
----------------	------------