
**Aperçu du programme des cours interentreprises du commerce de détail
(domaine de compétences opérationnelles C et E)**

Branche: Bijoux - Pierres précieuses - Montres

Gestionnaire du commerce de détail CFC

Assistant/e du commerce de détail AFP

CI 1A	Objectifs d'apprentissage
Professions: CFC / AFP Dates: 1ère année d'apprentissage, 1er semestre Durée: 2 jours	<ul style="list-style-type: none"> • Etablir le premier contact avec la clientèle (présentation, accueil, politesse), respecter les directives de l'entreprise • Prendre correctement en charge les réparations et identifier les principales catégories de bijoux et de métaux • Manipuler les articles avec soin • Etre écoresponsable

CI 1B	Objectifs d'apprentissage
Professions: CFC / AFP Dates: 1ère année d'apprentissage, 2e semestre Durée: 4 jours	<ul style="list-style-type: none"> • Acquérir des connaissances spécialisées des montres et les appliquer dans différentes situations • Acquérir des connaissances spécialisées des montres comme base pour le service des montres et les ventes supplémentaires • Présenter les marchandises de manière correcte et en sécurité; rechercher les besoins et conseiller avec succès • Acquérir des connaissances spécialisées en bijouterie et les appliquer dans des situations de vente correspondantes • Utiliser les connaissances sur les allergies et les intolérances de manière adaptée à la situation

CI 2	Objectifs d'apprentissage
<p>Professions: CFC / AFP</p> <p>Dates: 2ème année d'apprentissage, 3e semestre</p> <p>Durée: 4 jours</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reconnaître les principales complications des montres et savoir les expliquer à la clientèle • Connaître les principales caractéristiques de qualité des montres et savoir les mettre en avant lors de l'entretien avec le client • Connaître les différentes garanties horlogères, leurs dispositions légales et les appliquer correctement • Connaître les critères d'un chronomètre COSC et savoir les expliquer au client • Elaborer les connaissances spécialisées des diamants, les perles, les pierres précieuses et les utiliser dans l'entretien avec le client • Rechercher les tendances en matière de montres, de bijoux et savoir les appliquer dans l'entretien de vente • Appliquer le storytelling • Argumenter et convaincre lors d'un entretien de vente

CI 3	Objectifs d'apprentissage Accent sur la création d'expériences d'achat (domaines HKO)
<p>Professions : CFC</p> <p>Dates: 3ème année d'apprentissage, 5e semestre</p> <p>Durée: 4 jours</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Déterminer les avantages individuels pour le client • Mener des entretiens exigeants avec les clients • Construire un entretien de manière constructive • Déterminer et mettre en œuvre un aménagement de l'espace • Elaborer et réaliser un événement / une manifestation pour le client

Remarque

- Modifications de programme possibles