

---

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

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

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

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

#### Remarque

- Modifications de programme possibles