
Programme du cours interentreprises 1A / Branche : Bijoux - Pierres précieuses - Montres

Gestionnaire du commerce de détail CFC

Assistant/e du commerce de détail AFP

Conditions générales

Durée du cours	2 jours
Dates des cours	1er semestre, novembre ou janvier (lu-me ou lu-ve, avec nuitée)
Lieu et horaires des cours	ABZ Neuhuspark Grosshöchstetten, Bernstrasse 24, 3506 Grosshöchstetten, +41 31 712 01 53 Salle : Selon les instructions du responsable du cours Horaires des cours : Matin : 08h00 – 12h00, Après-midi : 13h30 – 17h30 Déjeuner et dîner : 12h00 / 18h15 Pauses : Selon les instructions de l'enseignant(e) CI

Objectifs d'apprentissage

- 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

Mandat de préparation

- Apporter le matériel selon le mandat séparé le 1er jour du CI.

Mandat de conclusion

- Répétition CI 1A

Preuves de compétences

- Pas d'évaluation

Objectifs évaluateurs CI	Thèmes / contenus	Objectifs de performance de l'entreprise
Situation professionnelle 1 : Premier contact avec la clientèle et prescriptions de l'entreprise		
<p>Une cliente entre dans votre magasin spécialisé, elle souhaite offrir un cadeau d'anniversaire à sa mère. Vous lui montrez la sélection et donnez les premiers renseignements sur l'assortiment. Vous l'informez que vous allez chercher un supérieur, car vous êtes en première année d'apprentissage et que vous ne pouvez pas encore lui donner de conseils détaillés.</p>		
1.2, 1.5, 1.11, 1.17, 3.1, 3.3, 5.4	<ul style="list-style-type: none"> – Apparence – Accueil et conseils au téléphone – Directives de l'entreprise 	Bases pour c1.bt3, c1.bt4
Situation professionnelle 2 : Prise en charge des réparations et principales catégories de bijoux et de métaux		
<p>Une personne se présente dans votre magasin spécialisé pour faire réparer une montre ou /bijou</p>		
1.1, 1.4, 1.5, 1.7, 1.9, 1.10, 1.12, 1.16, 3.1, 3.2	<ul style="list-style-type: none"> – Prise en charge (sachets de réparation) – Catégories de bijoux et de montres – Métaux, contrôle des métaux précieux et pierre de touche 	c1.bt1 c1.bt4, c2.bt1 - c2.bt3 CFC : e1.bt3 - e1.bt6
Situation professionnelle 3 : Soin apporté à la manipulation des articles		
<p>Lors de la vente d'un bijou / d'une montre, vous conseillez une cliente des soins et le nettoyage appropriés.</p>		
1.5, 1.6, 1.7, 1.9, 3.2	<ul style="list-style-type: none"> – Entretien et nettoyage des bijoux – Nettoyage par ultrasons des bijoux et des montres – Entretien du stock 	c1.bt4
Situation professionnelle 4 : Être écoresponsable		
<p>À Noël de nombreux cadeaux différents sont emballés.</p>		
1.3, 1.9, 1.10, 1.14	<ul style="list-style-type: none"> – Utiliser l'emballage cadeau avec économie – Tri des déchets 	c2.bt1