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

Gestionnaire du commerce de détail CFC

Assistant/e du commerce de détail AFP

Conditions générales

Durée du cours	4 jours
Dates des cours	2e semestre, semaine 10 - 12 (lu midi - ve midi, 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 : 13.30 - 17.30 Repas de midi et du soir : 12h00 / 18h15 Pauses : Selon les instructions de l'enseignant(e) CI

Objectifs d'apprentissage

- Acquérir des connaissances spécialisées montres et les appliquer dans différentes situations.
- Acquérir des connaissances spécialisées sur les 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.

Mission de préparation

- Apporter le sachet de réparation des montres au CI 1B. Il sera évalué dans le cadre des compétences méthodologiques, personnelles et sociales.

Ordre de retraitement

- Répétition CI 1B

Preuves de compétences

- Contrôle écrit des connaissances techniques bijoux et montres (compte pour 40%)
- Analyser les besoins du client à l'aide d'une vidéo et recommander des produits/services (compte pour 40%)
- Evaluation des compétences méthodologiques, personnelles et sociales (compte pour 20%)

Objectifs évaluateurs CI	Thèmes / contenus	Objectifs de performance de l'entreprise
<p>Situation professionnelle 1 : Déterminer les souhaits des clients / connaissances professionnelles Montres</p> <p>Une personne entre dans votre magasin spécialisé et pose sur la table de vente la montre-bracelet qu'elle a achetée sur Internet. Elle souhaite obtenir des informations plus détaillées sur la montre, son matériau et son fonctionnement.</p>		
2.6, 2.1, 2.2, 2.7	<p>Connaissance du temps genres d'entraînement d'une montre-bracelet</p> <ul style="list-style-type: none"> – Montre mécanique : remontage manuel et automatique – Montre à quartz – Montre multifonctions 	c1.bt1 - c1.bt4
<p>Situation professionnelle 2 : Offre de services aux clients (réparations, bracelets de montre (FSA))</p> <p>Une personne entre dans le magasin spécialisé et vous remet une montre-bracelet. La montre est tombée par terre, car le bracelet en cuir s'est déchiré après avoir été porté pendant 5 ans. Suite à cette chute, le mouvement de la montre ne fonctionne plus.</p>		
2.1, 2.6, 2.7, 4.1	<p>Le bracelet de montre</p> <ul style="list-style-type: none"> – Mission et classification des bracelets de montre – Bracelets en cuir et en métal 	c2.bt1 - c2.bt3
2.6, 2.1, 2.2, 2.7	<p>Le boîtier de la montre</p> <ul style="list-style-type: none"> – Rôle et classification du boîtier – Composant du boîtier – L'étanchéité (normes) Garantie 	c1.bt1 - c1.bt4
2.3, 2.4, 2.5, 4.1	<p>Le service d'horlogerie</p> <ul style="list-style-type: none"> – Réception des réparations et différences des réparations de montres – Différents services d'horlogerie 	c1.bt4 c2.bt1 - c2.bt3 CFC: e1.bt5, e1.bt6

Situation professionnelle 3 : Présentation des marchandises et vente réussie		
Un client souhaite une montre ou un bijou et veut que vous lui présentiez un produit correspondant à son type.		
3.1, 4.1	Présentation de la marchandise <ul style="list-style-type: none"> – Le client et déterminer ses besoins – Présenter correctement – Utilisation des supports appropriés 	Bases pour c1.bt3, c1.bt4
Situation professionnelle 4 : Connaissances professionnelles Bijoux		
Une personne entre dans votre magasin spécialisé. Elle a une alliance qu'elle aimerait changer.		
1.5, 1.9, 1.12, 1.15, 3.2, 2.7	<ul style="list-style-type: none"> – Termes techniques – Méthodes de fabrication – Fournitures – Surfaces – Genre de sertis – Nettoyage – Possibilités de réparation 	c1.bt1 - c1.bt3
Situation professionnelle 5 : Allergies / intolérances		
Une personne a acheté un bijou d'oreille dans votre magasin spécialisé, il lui donne des éruptions cutanées.		
1.15	<ul style="list-style-type: none"> – Expériences avec les principales allergies et intolérances – Expériences clients / solutions 	c1.bt4