

---

**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 <b>Salle</b> : Selon les instructions du responsable du cours <b>Horaires des cours</b> : Matin : 08h00 – 12h00, Après-midi : 13.30 - 17.30 <b>Repas de midi et du soir</b> : 12h00 / 18h15 <b>Pauses</b> : 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
<b>Situation professionnelle 1 : Déterminer les souhaits des clients / connaissances professionnelles Montres</b>		
<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	<b>Connaissance du temps genres d'entraînement d'une montre-bracelet</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Montre mécanique : remontage manuel et automatique</li> <li>- Montre à quartz</li> <li>- Montre multifonctions</li> </ul>	c1.bt1 - c1.bt4
<b>Situation professionnelle 2 : Offre de services aux clients (réparations, bracelets de montre (FSA))</b>		
<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	<b>Le bracelet de montre</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mission et classification des bracelets de montre</li> <li>- Bracelets en cuir et en métal</li> </ul>	c2.bt1 - c2.bt3
2.6, 2.1, 2.2, 2.7	<b>Le boîtier de la montre</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rôle et classification du boîtier</li> <li>- Composant du boîtier</li> <li>- L'étanchéité (normes) Garantie</li> </ul>	c1.bt1 - c1.bt4
2.3, 2.4, 2.5, 4.1	<b>Le service d'horlogerie</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réception des réparations et différences des réparations de montres</li> <li>- Différents services d'horlogerie</li> </ul>	c1.bt4 c2.bt1 - c2.bt3 CFC: e1.bt5, e1.bt6

<b>Situation professionnelle 3 : Présentation des marchandises et vente réussie</b>		
Un client souhaite une montre ou un bijou et veut que vous lui présentiez un produit correspondant à son type.		
3.1, 4.1	<b>Présentation de la marchandise</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Le client et déterminer ses besoins</li> <li>– Présenter correctement</li> <li>– Utilisation des supports appropriés</li> </ul>	Bases pour c1.bt3, c1.bt4
<b>Situation professionnelle 4 : Connaissances professionnelles Bijoux</b>		
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"> <li>– Termes techniques</li> <li>– Méthodes de fabrication</li> <li>– Fournitures</li> <li>– Surfaces</li> <li>– Genre de sertis</li> <li>– Nettoyage</li> <li>– Possibilités de réparation</li> </ul>	c1.bt1 - c1.bt3
<b>Situation professionnelle 5 : Allergies / intolérances</b>		
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"> <li>– Expériences avec les principales allergies et intolérances</li> <li>– Expériences clients / solutions</li> </ul>	c1.bt4