

---

**Programme du cours interentreprises 2 / 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	3ème semestre, semaine 36 - 38 (lu-me ou lu-ve, avec nuitée)
Lieu et horaires des cours	Centre forestier de formation Lyss (CFF Lyss), Hardernstrasse 20, 3250 Lyss <i>Salle</i> : selon les indications du moniteur à l'entrée <i>Horaires des cours</i> : Matin : 08h00 – 12h00, après-midi : 13h30 – 17h30 <i>Déjeuner et dîner</i> : 12h00 – 13h30 heures, 18h00 – 19h15 heures <i>Pauses</i> : Matin : Pause individuelle de 15 minutes, après-midi : Pause individuelle de 15 minutes

**Objectifs d'apprentissage**

- Connaître les principales montres avec complications et savoir les expliquer à la clientèle.
- Connaître les principales caractéristiques de qualité des montres et savoir les mettre en valeur.
- Connaître et appliquez les différentes garanties horlogères et leurs dispositions légales.
- Connaître les critères d'un chronomètre COSC et savoir les expliquer au client.
- Elaborer des connaissances spécialisées du diamant, les perles et les pierres précieuses et savoir les utiliser dans l'entretien avec le client
- Rechercher les tendances en matière d'horlogerie et de bijouterie et savoir les appliquer lors d'un entretien de vente.
- Mettre en pratique le storytelling.
- Argumenter et convaincre lors d'un entretien de vente

**Mandat de préparation**

- Présenter les marchandises (jeu de rôle, enregistrement)

**Mandat de conclusion**

- Répétition CI 2

**Preuves de compétences**

- Contrôle écrit des connaissances des bijoux et montres (compte pour 40%)
- Simulation d'action : Analyse vidéo : évaluer les erreurs / choix des mots (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 : Complications horlogères</b>		
<p>Un client est intéressé par l'achat d'une montre à grand complication (différentes indications). Il vous montre trois photos de montres. Il aimerait savoir ce qu'elles offrent comme indications et connaître les différences entre les modèles.</p>		
2.1/2.7/2.9/2.5/ 4.1/4.2/4.3/4.4/ 3.4/2.9/ 2.5/	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Complications courantes telles que jour, date, automate et chronographe.</li> <li>– Utiliser le storytelling (expérience client).</li> </ul>	c1.bt1/c1.bt3/ c1.bt4/c2.bt2/c2.bt3
<b>Situation professionnelle 2 : Qualité / garanties / label de qualité / développement durable</b>		
<p>Il y a 23 mois, un client a acheté chez vous, une montre de marque suisse haut de gamme. Elle est étanche et certifiée chronomètre. Il est étonné, car elle avance beaucoup. Il attend une remise en état rapide sous garantie. L'horloger jette un coup d'œil au mouvement et constate qu'il y a aussi des traces de rouille. Le client ne comprend pas et pense qu'il aurait mieux fait d'acheter une contrefaçon.</p>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Différences de qualité des montres</li> <li>– Différentes garanties pour les montres</li> <li>– Certificat de chronométrie</li> <li>– Contrefaçons</li> <li>– Durabilité</li> </ul>	c1.bt1/c1.bt3/c1.bt4/c1.bt5 c2.bt2/c2.bt3
<b>Situation professionnelle 3 : Diamant</b>		
<p>Un client rentre dans votre magasin avec l'intention d'acheter un bijou de grand valeur serti de diamants pour sa femme. Il n'a pas vraiment d'idées.</p>		
1.5/1.6/1.14/ 3.1/3.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Formation, gisements, pays producteurs, exploitation,</li> <li>– Synthèses et imitations</li> <li>– Processus de Kimberly</li> <li>– Types de traitement</li> <li>– Les 4C</li> </ul>	c1.bt1 - c1.bt5 c2.bt1 - c2.bt3

Objectifs évaluateurs CI	Thèmes / contenus	Objectifs de performance de l'entreprise
<b>Situation professionnelle 4 : Autres pierres précieuses</b>		
<p>Un client apporte une pierre précieuse non montée qu'il a achetée lors d'un voyage en Afrique. Il souhaite la faire monter sur un bijou. Il voudrait aussi savoir de quelle pierre il s'agit et quelles sont ses caractéristiques. Il aimerait voir un croquis du bijou avant de se décider.</p>		
1.5/1.6/1.10/3.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Familles et variétés.</li> <li>- Inclusions et pierres à phénomène.</li> <li>- Imitations/synthèses, pierres précieuses.</li> <li>- Traitements.</li> </ul>	c1.bt1 - c1.bt5 c2.bt1 - c2.bt3
<b>Situation professionnelle 5 : Perles</b>		
<p>Une cliente rentre dans le magasin avec un collier de perles qu'elle a hérité. Elle souhaite savoir si le collier est véritable et de quel genre de perles il s'agit. Elle a également des questions sur l'entretien et la valeur des perles.</p>		
1.13/ 3.2/3.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Genres de perles</li> <li>- Origines</li> <li>- Facteurs déterminant la valeur</li> </ul>	c1.bt1 - c1.bt5 c2.bt1 - c2.bt3
<b>Situation professionnelle 6 : Tendances</b>		
<p>Une grand-mère souhaite réaliser le souhait de sa petite-fille et lui offrir un bijou / une montre tendance. Que lui conseillez-vous ?</p>		
5.1/5.2/5.3/5.5/ 5.6/5.7	<b>Rechercher les tendances</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Marques de montres et de bijoux.</li> <li>- Tendances.</li> <li>- Nouvelles technologies</li> </ul>	c3.bt1 - c3.bt3