

---

**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, semaine 48 / 49 (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, 18h00 – 19h15 <i>Pauses:</i> Matin : Pause individuelle de 15 minutes / Après-midi : Pause individuelle de 15 minutes

**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
<b>Situation professionnelle 1: Premier contact avec la clientèle et prescriptions de l'entreprise</b>		
<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"> <li>– Apparence</li> <li>– Accueil et conseils au téléphone</li> <li>– Directives de l'entreprise</li> </ul>	Bases pour c1.bt3, c1.bt4
<b>Situation professionnelle 2: Prise en charge des réparations et principales catégories de bijoux et de métaux</b>		
<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"> <li>– Prise en charge (sachets de réparation)</li> <li>– Catégories de bijoux et de montres</li> <li>– Métaux, contrôle des métaux précieux et pierre de touche</li> </ul>	c1.bt1 c1.bt4, c2.bt1 - c2.bt3 CFC : e1.bt3 - e1.bt6
<b>Situation professionnelle 3: Soin apporté à la manipulation des articles</b>		
<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"> <li>– Entretien et nettoyage des bijoux</li> <li>– Nettoyage par ultrasons des bijoux et des montres</li> <li>– Entretien du stock</li> </ul>	c1.bt4
<b>Situation professionnelle 4: Etre écoresponsable</b>		
<p>À Noël de nombreux cadeaux différents sont emballés.</p>		
1.3, 1.9, 1.10, 1.14	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Utiliser l'emballage cadeau avec économie</li> <li>– Tri des déchets</li> </ul>	c2.bt1