

**Branche de formation et d'examen Bijoux, pierres précieuses et montres**

---

**Catalogue des objectifs d'apprentissage pour les cours interentreprises des gestionnaires du commerce de détail CFC**

**Concernant les domaines de compétences opérationnelles**

C: Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations

E: Conception et réalisation d'expériences d'achat

du 12 juin 2020

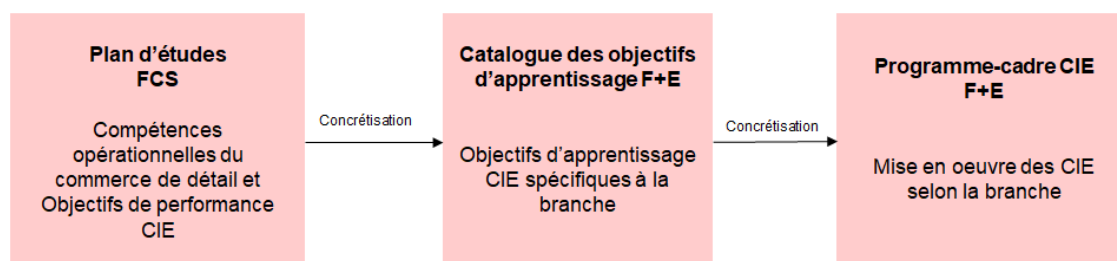
Valable dès le début de la formation initiale 2022

---

## 1 Introduction

Le présent document est basé sur les compétences opérationnelles ainsi que les objectifs évaluateurs pour les cours interentreprises (CIE), répertoriées dans le plan de formation pour les gestionnaires du commerce de détail avec certificat fédéral de capacité (CFC). Il traduit les objectifs de performance pour les cours interentreprises du plan de formation en objectifs d'apprentissage spécifiques à la branche. Ces objectifs sont structurés par thème dans des champs d'apprentissage. Ils constituent la base tant pour le programme-cadre des CIE propre à chaque branche que pour les maquettes conçues pour chaque unité de cours.

Basés sur 1) le plan de formation et 2) le catalogue des objectifs d'apprentissage puis 3) le programme-cadre CIE de la branche de formation et d'examen (F+E), les cours interentreprises seront systématiquement orientés vers des compétences opérationnelles (voir tableau).



1) Le **plan de formation** désigne les compétences opérationnelles à atteindre à la fin de la formation initiale, indépendamment de la branche de formation et d'examen (voir domaines de compétences opérationnelles C et E du plan de formation). Il indique également les objectifs de performance qui doivent être remplis aux CIE pour atteindre la compétence opérationnelle correspondante. Ce sont les bases qui permettront de concevoir les cours interentreprises.

Exemple «Plan de formation»:

<b>Compétence opérationnelle c1 :</b> <b>S'informer sur les produits et prestations proposés dans la branche</b>		
Les gestionnaires du commerce de détail effectuent des recherches sur les produits et les prestations de leur branche, leur entreprise ainsi que leurs concurrents. Ils se servent des informations obtenues pour développer des arguments convaincants et fournir des conseils complets aux clientes et clients.		
<b>Objectifs entreprise</b>	<b>évaluateurs</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>
<b>Objectifs entreprise</b>	<b>évaluateurs</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>
<b>Objectifs entreprise</b>	<b>évaluateurs</b>	<b>Objectifs évaluateurs école professionnelle</b>
c1.entreprise1 Ils recherchent des informations sur les produits et prestations de leur branche, leur entreprise et leurs concurrents. (C3)		c1.ep1a Ils effectuent des recherches relatives aux produits et prestations à l'aide des sources les plus courantes. (C3)
		c1.ci1a Ils effectuent des recherches sur les produits, les marques, les fabricants et d'autres sujets d'actualité de la branche en ligne et via d'autres sources. (C3)

2) Le **catalogue des objectifs d'apprentissage** contient la concrétisation des objectifs de performance spécifiques à chaque branche, décrits dans le plan de formation et structurés sous forme de champs d'apprentissage. Ces champs sont affectés aux objectifs de performance pour les cours interentreprises décrits dans le plan de formation, ce qui permet d'établir le lien avec ce dernier. La somme de tous les champs d'apprentissage doit couvrir tous les objectifs de performance du plan de formation. Des recouvrements sont possibles dans le sens qu'un objectif de performance du plan de formation peut être traité dans plusieurs champs d'apprentissage.

Exemple «Catalogue des objectifs d'apprentissage» (spécifique à la branche):

<b>Champ d'apprentissage 1 : Vue d'ensemble de la branche</b>
Objectifs de performance décrits dans le plan de formation : c1.ci1a; c1.ci1b; c3.ci2a
Objectifs d'apprentissage 1.1 : Ils présentent sous forme d'un graphique les résultats de leur recherche sur les catégories majeures des produits de la branche « XY ». (C2)
etc.

3) Le **programme-cadre CIE** spécifique à la branche est basé sur les objectifs d'apprentissage et détermine la mise en œuvre sous forme de blocs, jours et leçons CIE (1 jour CIE = 8 leçons). Le programme-cadre montre explicitement dans quel champ d'apprentissage et quelle compétence opérationnelle du plan de formation il est travaillé durant les CIE, documentant ainsi le lien avec le catalogue des objectifs d'apprentissage et le plan de formation.

**2 Objectifs d'apprentissage des cours interentreprises (domaine de compétence opérationnelle C)**

Champ d'apprentissage 1 : Bijoux, pierres précieuses
Objectifs de performance ; plan de formation : c1.ci1a ; c1.ci1c ; c1.ci2a ; c1.ci2b ; c1.ci3a ; c2.ci1a ; c2.ci1b
Objectif 1.1 En utilisant au moins cinq bijoux différents, vous présentez graphiquement l'assortiment de votre entreprise et expliquez les particularités des produits. (K2)
Objectif 1.2 : Vous décrivez les principales caractéristiques de l'apparence d'un (e) professionnel(le) du commerce de détail. (EFZ). (K2)
Objectif 1.3 : Vous décrivez votre assortiment et présentez vos produits et services. (K2)
Objectif 1.4 : Vous représentez graphiquement les différentes catégories de bijoux et leurs caractéristiques. (K2)
Objectif 1.5 : Vous appliquez vos connaissances spécifiques de la bijouterie et des pierres en utilisant une exercice pratique. (K3)
Objectif 1.6 : Vous expliquez en détail les manières de stocker et entretenir les bijoux et les pierres précieuses. (K2)
Objectif 1.7 : Vous établissez un lien entre les caractéristiques des produits des bijoux et la clientèle en tenant compte de leurs exigences. (K3)
Objectif 1.8 : Vous nommez vos concurrents et soulignez les différences de l'assortiment de leurs produits. (K2)
Objectif 1.9 : Dans un exercice pratique, vous répondez aux souhaits des clients du secteur de la bijouterie. (K3)
Objectif 1.10 : Vous décrivez les principaux défis écologiques et sociaux dans la chaîne de valeur production de des bijoux (K2)
Objectif 1.11 : Vous expliquez, à l'aide d'un exemple de pratique, l'importance des prescriptions en matière d'hygiène personnelle et professionnelle dans le secteur des bijoux (K2)
Objectif 1.12 : Vous expliquez en détail comment fabriquer un bijou. (K2)
Objectif 1.13 : Vous recherchez de manière ciblée les canaux d'information qui sont pertinents à votre secteur. (K2)
Objectif 1.14 : Vous décrivez les directives et les initiatives visant à réduire l'impact environnemental tout au long de la chaîne de valeur de la bijouterie et à assurer de bonnes conditions de travail. (K2)
Objectif 1.15 : Vous décrivez les principales allergies et intolérances aux différents matériaux utilisés en bijouterie. (K2)
Objectif 1.16 : Vous énumérez les origines, les mines et les caractéristiques des principaux métaux précieux. (K2)
Objectif 1.17 : Vous identifiez et appliquez les structures, les hiérarchies, les directives d'entreprise et les règles de sécurité. (K2)

<b>Champ d'apprentissage 2 : Montres</b>
Objectifs de performance plan de formation : c1.ci1b ; c1.ci3b ; c1.ci4b ; c2.ci3a
Objectif 2.1 : Vous présentez graphiquement les principales catégories et caractéristiques des produits horlogers. (K2)
Objectif 2.2 : Vous nommez les marques de montres de votre entreprise ainsi que leurs critères de qualité. (K1)
Objectif 2.3 : Vous expliquez les principales dispositions légales en matière d'utilisation des produits et de prestations de garantie dans le domaine des montres. (K2)
Objectif 2.4 : Vous utilisez, à l'aide d'un exemple, les principaux services horloger et leur importance dans la vie quotidienne en tenant compte des exigences de leur fonctionnement (K3)
Objectif 2.5: Vous faites un contre rendu des différentes marques de montres basé sur vos recherches. (K4)
Objectif 2.6 : Vous expliquez la viabilité des montres et formulez des arguments de vente pour les produits durables (K2)
Objectif 2.7 : Vous expliquez la provenance des matériaux utilisés pour les montre et leur processus de fabrication. (K2)
Objectif 2.8 : Vous classez les montres de votre assortiment selon leurs importances en tenant compte de leur position vis-à-vis de leurs concurrents. (K3)
Objectif 2.9 : Dans la vente, vous reconnaissez les caractéristiques et les différences propres à l'horlogerie et vous les utiliserez d'une manière adaptée au client et à la situation. (K4)
Objectif 2.10 : Vous expliquez l'importance de la durabilité et de la possibilité de réparer les montres en termes de recyclage. (K2)

<b>Champ d'apprentissage 3 : Bijoux et pierres précieuses</b>
Objectifs de performance plan de formation : c1.ci4a ; c2.ci2a ; c2.ci3a
Objectif 3.1 : A l'aide d'un exercice pratique, vous décrivez les exigences d'une bonne approche des clients et vous appliquez les techniques de vente selon votre niveau de responsabilité. (K3)
Objectif 3.2 : Vous présentez différentes solutions de services possibles en bijouterie en fonction des besoins des clients. (K4)
Objectif 3.3 : Vous décrivez les principales exigences légales applicables au secteur de la bijouterie. (K2)
Objectif 3.4 : À l'aide d'un exemple, vous reconnaissez les caractéristiques et les différences spécifiques au domaine de la bijouterie et vous les appliquez dans la vente, en vous orientant vers le client en fonction de la situation. (K4)

Champ d'apprentissage 4 : Montres
Objectifs de performance plan de formation : c1.ci2b ; c2.ci2a ; c2.ci3a
Objectif 4.1 : A l'aide d'un exercice pratique de vente, vous rassemblez les différents produits et services liés à l'horlogerie en vous orientant vers le client. (K4)
Objectif 4.2 : A l'aide d'une exercice pratique de vente, vous appliquez les caractéristiques des montres et leurs différences d'une manière orientée client et adaptée à la situation. (K3)
Objectif 4.3 : Au moyen d'un exemple, vous appliquez les informations que vous avez recherchées pour renseigner le client. (K3)
Objectif 4.4 : Vous présentez les promotions de vente dans le domaine de l'horlogerie à l'aide d'un exemple. (K2)
Objectif 4.5 : Vous présentez à l'aide d'un exemple différentes solutions de prestations dans le domaine des montres. (K4)

Champ d'apprentissage 5 : Tendances bijouterie et horlogerie
Objectifs de performance plan de formation : c3.ci1a ; c3.ci1b ; c3.ci1c ; c3.ci2a
Objectif 5.1 : Vous étudiez les principales tendances des secteurs de la bijouterie et l'horlogerie dans votre pays et à l'étranger et les appliquez pour conseiller votre client. (K3)
Objectif 5.2 : Vous illustrez graphiquement le développement durable dans le secteur de l'horlogerie et de la bijouterie. (K2)
Objectif 5.3 : Vous faites des recherches et présentez les tendances et les développements des concurrents dans le domaine des montres et bijoux. (K3)
Objectif 5.4 : Dans une situation pratique, vous appliquez dans les affaires les règles de discrétion de manière professionnelle. (K3)
Objectif 5.5 : Vous analysez les dernières innovations et tendances dans le secteur de la bijouterie et de l'horlogerie. (K4)
Objectif 5.6 : Vous décrivez la situation économique actuelle et vous vous tenez au courant des dernières nouveautés. (K3)
Objectif 5.7 : Vous indiquez des prévisions envisageables sur les évolutions et les tendances en utilisant des produits ou services sélectionnés. (K4)

---

**3 Objectifs d'apprentissage pour les cours interentreprises (domaine de compétence opérationnelle E)**

<b>Champ d'apprentissage 6 : Mettre en évidence les avantages pour le client</b>
Objectifs de performance plan de formation : e1.ük1b ; e1.ük1c ; e1.ük5a
Objectif 6.1 : Pendant des situations de vente tendues, telles que les réclamations, les réparations et les retours d'achats, vous appliquez les particularités spécifiques de la branche ainsi que les directives légales pour les échanges. (K3)
Objectif 6.2 : Lors de la vente, vous analysez les particularités et les différences entre une vente d'horlogerie et celles d'une vente bijouterie. (K4)
Objectif 6.3 A l'aide d'un entretien de vente exigeant, vous présentez des solutions convaincantes axées sur les produits et les services.
Objectif 6.4 : Dans un entretien de vente exigeant, vous présentez vos solutions de manière convaincante sur la base de vos connaissances approfondies en matière de produits et de services (K3)
Objectif 6.5 : Vous apportez des clarifications dans le domaine de l'horlogerie/bijouterie grâce à vos recherches sur les produits et services en utilisant des sources d'informations spécifiques à la branche. (K3)
Objectif 6.6 : Lors d'un entretien pratique difficile en l'horlogerie/bijouterie, tel que les plaintes, les réparations, les retours ou la livraison de pièces détachées, vous appliquez de manière détaillée les directives spécifiques à la branche ainsi que les directives légales. (K3)
Objectif 6.7: À l'aide d'un exemple pratique, vous démontrez les possibilités de faire du monde des montres et des bijoux une expérience appréciée des clients. (K3)

<b>Champ d'apprentissage 7 : Techniques d'entretien et psychologie de la vente</b>
Objectifs de performance plan de formation : e1.ük1a ; e1.ük1b
Objectif 7.1 : Vous déterminez, à l'aide d'un jeu de rôle, les différents types de clients en fonction de leur vision et leurs besoins. (K4)
Objectif 7.2 : Vous appliquez les bonnes techniques dans les d'entretiens de vente avec des clients exigeants. (K3)
Objectif 7.3 : A l'aide d'une situation pratique, vous démontrez votre sens de l'observation et votre attitude envers un client. (K2)
Objectif 7.4 Vous appliquez, au moyen d'un exemple pratique, le changement de point de vue du client en fonction de la situation. (K3)
Objectif 7.5 : Dans des d'exercices, telles qu'un entretien avec un client, vous appliquez vos paroles de manière réfléchie et ciblée. (K3)

<b>Champ d'apprentissage 8 : Bijoux et montres</b>
Objectifs de performance plan de formation : e2.ük1a ; e2.ük2a ; e2.ük4a
Objectif 8.1 : Vous expliquez en détail quels sont les facteurs de succès déterminants dans la branche de l'horlogerie et de la bijouterie, pour créer une expérience spéciale.(K2)
Objectif 8.2 Avec un exemple pratique, vous prévoyez une prestation orientée client pour un produit ou un service standard dans le domaine des montres/bijoux. (K3)
Objectif 8.3 : Vous rédigez des articles sur les services/prestations de différents canaux à l'aide d'exemples de pratiques spécifiques au secteur des montres/bijoux (K3)
Objectif 8.4 : Vous présentez avec engagement et enthousiasme les tendances des montres et des bijoux

<b>Champ d'apprentissage 9 : Evénements clients</b>
Objectifs de performance plan de formation : e3.ük1a ; e3.ük1b ; e3.ük5a
Objectif 9.1 : À l'aide d'exemples pratiques, vous montrez quels facteurs sont pertinents pour l'organisation d'événements ou de promotions de ventes spécifiques à un secteur. (K2)
Objectif 9.2 : Vous planifiez, en équipe, un événement ou une promotion de vente spécifique à un secteur dans le domaine des montres ou des bijoux en fonction des clients et en tenant compte des directives de l'entreprise. (K3)
Objectif 9.3 : Vous développez vos propres idées pour un événement ou promotion de vente spécifique au secteur des montres ou des bijoux. (K3)
Objectif 9.4 : Vous utilisez les instruments appropriés pour analyser un événement ou une promotion de vente spécifique à la branche. Vous le faites de manière ciblée et en tirant des mesures d'amélioration axées sur les solutions. (K3)
Objectif 9.5 Vous montrez, à l'aide d'exemples pratiques, quels sont les facteurs pertinents dans l'organisation d'événements ou de promotions de vente du secteur de l'horlogerie/bijouterie. (K2)
Objectif 9.6 : Dans une situation d'exercice, vous utilisez les capacités de l'équipe selon la situation (K3)



---

#### **4 Etablissement et approbation**

Le présent catalogue des objectifs d'apprentissage a été établi par la branche de formation et d'examen signataire et, conformément aux art. 24, par. 4, let. B et art. 25 par. 1 de l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale de gestionnaire du commerce de détail avec certificat fédéral de capacité (CFC) du 18 mai 2021, approuvé par Formation du Commerce de détail Suisse (FCS), après prise de position de la commission pour le développement professionnel et la qualité dans le commerce de détail. Il se réfère au plan de formation du 18 mai 2021 sur la formation professionnelle initiale de gestionnaire du commerce de détail avec certificat fédéral de capacité (CFC).

Branche de formation et d'examen « Bijoux, pierres précieuses et montres »

Sursee, 22 juin 2021

Maître d'apprentissage

sig. Markus Werner

Markus Werner

Berne, 12 juin 2020

Formation du Commerce de détail Suisse (FCS)

Le Président

Le Directeur

sig. René Graf

sig. Sven Sievi

René Graf

Sven Sievi