

## Objectifs évaluateurs pratiques

### Gestionnaire du commerce de détail

A = ✓ contrôle de réalisation des objectifs

F = ✓ contrôle de réalisation des objectifs de A

### 1<sup>ère</sup> année de la formation professionnelle

Période	CP	CM	CS	Domaine de formation	Compétences acquises	TA	A	F
<b>1<sup>ère</sup> année</b>				<b>Connaissances de l'entreprise</b>	<b>Je connais mon entreprise et mes tâches</b>			
1 <sup>er</sup> semestre	+			Locaux	5.3.1 Je sais m'orienter dans l'entreprise où je suis en formation.	2		
1 <sup>er</sup> semestre	+		+	Collaborateurs	5.4.1 Je connais les collaborateurs ainsi que leurs fonctions et leurs compétences.	2		
1 <sup>er</sup> semestre	+	+		Structure/organisation	5.1.1 Je suis capable d'expliquer la structure et l'organisation de mon entreprise.	2		
1 <sup>er</sup> semestre	+	+		Règlement interne/directives/consignes	5.3.2 Je connais le règlement interne, les directives et les formulaires de mon entreprise et les applique.	3		
1 <sup>er</sup> semestre	+		+	Sécurité au travail/santé	5.3.3 Je cherche à prévenir les accidents et veille à ne pas mettre ma santé en danger.	3		
1 <sup>er</sup> semestre	+	+	+	Comportement en cas d'incendie	5.3.4 Je connais les mesures essentielles ainsi que les issues de secours en cas d'incendie et agis en conséquence le moment venu.	3		
1 <sup>er</sup> semestre	+		+	Comportement en cas de vol	5.3.5 Je sais comment réagir en cas de vol.	2		
1 <sup>er</sup> / 2 <sup>ème</sup> semestres	+	+	+	Tâches/position	4.7.1 Je connais et comprends mes tâches et ma position en tant qu'apprenant/e dans l'entreprise.	2		
1 <sup>er</sup> / 2 <sup>ème</sup> semestres	+			Philosophie de l'entreprise	5.1.2 Je connais l'orientation principale et la position de mon entreprise dans le commerce de détail.	1		

CP = compétences professionnelles CM = compétences méthodologiques CS = compétences sociales

A = apprenant/e F = formateur/trice en entreprise

TA = taxonomie/évaluation = 1. Connaissances 2. Compréhension 3. Application 4. Evaluation

Période	CP	CM	CS	Domaine de formation	Compétences acquises	TA	A	F
<b>1<sup>ère</sup> année</b>				<b>Connaissances de l'assortiment</b>	<b>Je connais l'offre de marchandises de mon entreprise.</b>			
1 <sup>er</sup> / 2 <sup>ème</sup> semestres	+			Assortiment	5.1.3 Je possède les connaissances de l'assortiment nécessaires à mon activité.	2		
1 <sup>er</sup> / 2 <sup>ème</sup> semestres	+			Offre de prestations	5.1.4 Je connais les principales offres de prestations de mon entreprise ou de mon secteur.	1		
1 <sup>er</sup> / 2 <sup>ème</sup> semestres	+			Produits	5.1.5 Je connais les spécificités des produits de mon entreprise.	1		
<b>1<sup>ère</sup> année</b>				<b>Conseil</b>	<b>Je suis conscient(e) de l'importance de la clientèle pour l'entreprise.</b>			
1 <sup>er</sup> semestre			+	Comportement	5.3.6 Je me comporte de manière aimable et correcte.	3		
1 <sup>er</sup> semestre			+	Travail d'équipe	5.4.2 Je m'intègre dans l'équipe.	3		
1 <sup>er</sup> / 2 <sup>ème</sup> semestres	+	+	+	Besoins de la clientèle	5.3.7 Je suis capable d'évaluer les besoins de la clientèle et de les satisfaire.	3		
1 <sup>er</sup> semestre	+	+	+	Satisfaction du client	5.3.8 Mon comportement dans l'entreprise est axé sur les besoins et la satisfaction de la clientèle.	3		
1 <sup>er</sup> semestre			+	Présentation	5.3.9 Ma présentation correspond aux exigences de l'entreprise.	3		
1 <sup>er</sup> / 2 <sup>ème</sup> semestres	+	+	+	Entretien de vente	5.6.1 Je suis capable de mener un entretien de vente.	3		
1 <sup>er</sup> semestre	+	+	+	Soutien	5.4.3 Je sais à qui m'adresser quand j'ai besoin d'aide.	3		

Période	CP	CM	CS	Domaine de formation	Compétences acquises	TA	A	F
<b>1<sup>ère</sup> année</b>				<b>Gestion</b>	<b>Je suis conscient(e) de l'importance d'une bonne gestion.</b>			
1 <sup>er</sup> semestre	+	+		Entrepôt des marchandises	5.9.1 Je sais expliquer l'organisation de l'entrepôt de marchandises de mon entreprise.	2		
1 <sup>er</sup> / 2 <sup>ème</sup> semestres	+			Flux des marchandises	5.9.2 Je connais les principaux fournisseurs de mon entreprise.	1		
1 <sup>er</sup> / 2 <sup>ème</sup> semestres	+	+		Livraisons	5.10.1 Je suis capable de réceptionner, de contrôler et de ranger correctement les marchandises.	3		
1 <sup>er</sup> / 2 <sup>ème</sup> semestres	+	+		Présentation des marchandises	5.2.1 Je suis capable de présenter les marchandises de manière attrayante pour la clientèle selon les instructions de mon entreprise.	3		
1 <sup>er</sup> semestre		+	+	Ordre et propreté	5.3.10 Je contribue dans mon travail au maintien de l'ordre et de la propreté dans mon entreprise.	3		
1 <sup>er</sup> / 2 <sup>ème</sup> semestres	+	+		Système de caisse	5.3.11 Je sais utiliser le système de caisse de mon entreprise selon les instructions.	3		
1 <sup>er</sup> semestre	+	+	+	Comportement écologique	5.8.1 Je respecte les principes écologiques lors de l'élimination des déchets.	3		

## 2<sup>ème</sup> année de la formation professionnelle

Période	CP	CM	CS	Domaine de formation	Compétences acquises	TA	A	F
<b>2<sup>ème</sup> année</b>				<b>Connaissances de l'entreprise</b>	<b>Je possède des connaissances approfondies de mon entreprise et de son environnement.</b>			
3 <sup>ème</sup> / 4 <sup>ème</sup> semestres	+	+		Stratégie	3.3.1 Je connais les principaux objectifs commerciaux de mon entreprise.	1		
3 <sup>ème</sup> semestre	+			Forme d'exploitation	3.1.1 Je sais expliquer la forme d'exploitation de mon entreprise.	2		
3 <sup>ème</sup> semestre	+	+	+	Comportement en cas de vol	5.3.12 Je connais et applique des mesures de prévention du vol à l'étalage.	3		
3 <sup>ème</sup> / 4 <sup>ème</sup> semestres	+		+	Partenaires commerciaux/concurrents	5.4.4 Je connais les principaux partenaires commerciaux et les concurrents de mon entreprise et suis en mesure de les décrire.	2		
3 <sup>ème</sup> / 4 <sup>ème</sup> semestres	+		+	Influences externes	3.8.1 Je sais expliquer les influences externes et les facteurs pouvant agir sur la bonne marche de mon entreprise de formation.	2		
<b>2<sup>ème</sup> année</b>				<b>Connaissances de l'assortiment</b>	<b>Je possède des connaissances approfondies de l'offre de marchandises de mon entreprise.</b>			
3 <sup>ème</sup> / 4 <sup>ème</sup> semestres	+			Assortiment	6.2.1 Je possède une parfaite connaissance de l'assortiment de mon entreprise.	3		
3 <sup>ème</sup> / 4 <sup>ème</sup> semestres	+	+	+	Différences entre les produits	6.3.1 Je peux expliquer aux clients les différences entre les produits.	2		
3 <sup>ème</sup> / 4 <sup>ème</sup> semestres	+	+	+	Possibilités d'emploi	6.3.2 Je connais les possibilités d'emploi des produits de mon entreprise et sais faire profiter les clients de mes connaissances.	3		

Période	CP	CM	CS	Domaine de formation	Compétences acquises	TA	A	F
<b>2<sup>ème</sup> année</b>				<b>Conseil</b>	<b>Je suis capable de bien conseiller la clientèle.</b>			
3 <sup>ème</sup> semestre	+	+	+	Conseil	5.3.13 Je suis capable de satisfaire la plupart des besoins de la clientèle avec compétence.	3		
3 <sup>ème</sup> semestre	+	+	+	Réclamations	5.6.2 Je suis capable de recevoir posément les réclamations et de les traiter selon les directives de l'entreprise.	3		
3 <sup>ème</sup> / 4 <sup>ème</sup> semestres	+	+	+	Profit pour la clientèle	5.4.5 Après une analyse minutieuse des besoins du client, je suis capable de mettre en avant les avantages d'un produit pour lui.	3		
3 <sup>ème</sup> semestre	+	+	+	Entretien de vente	5.6.3 Je suis capable de mener un entretien de vente de manière autonome.	3		
3 <sup>ème</sup> / 4 <sup>ème</sup> semestres	+	+	+	Prestations	5.7.1 Je suis capable d'exploiter judicieusement l'offre de prestations de mon entreprise.	3		
3 <sup>ème</sup> semestre			+	Comportement	5.3.14 Je me montre serviable et m'implique dans mon travail.	3		
3 <sup>ème</sup> semestre			+	Travail d'équipe	5.4.6 Je fais preuve d'esprit d'équipe.	3		
3 <sup>ème</sup> / 4 <sup>ème</sup> semestres	+	+	+	Instruction	5.5.1 Je sais transmettre mes connaissances des processus de travail.	3		
<b>2<sup>ème</sup> année</b>				<b>Gestion</b>	<b>Je connais les flux de marchandises dans mon entreprise et apporte ma contribution pour garantir l'offre.</b>			
3 <sup>ème</sup> / 4 <sup>ème</sup> semestres	+	+		Systèmes	5.10.2 Je sais utiliser tous les systèmes d'exploitation et passer une commande supplémentaire de marchandises de l'assortiment selon les instructions de l'entreprise.	3		
3 <sup>ème</sup> / 4 <sup>ème</sup> semestres	+	+	+	Prix	5.6.4 Je suis capable de défendre les prix de mon entreprise vis-à-vis des clients.	2		
3 <sup>ème</sup> / 4 <sup>ème</sup> semestres	+			Flux des marchandises	5.9.3 Je sais expliquer l'importance de l'origine des produits pour mon entreprise.	2		
3 <sup>ème</sup> / 4 <sup>ème</sup> semestres	+	+		Promotion des ventes	5.2.2 Je suis capable de participer à des mesures de promotion des ventes selon les règles de mon entreprise.	3		
3 <sup>ème</sup> semestre	+	+	+	Fidélisation de la clientèle	5.7.2 Je connais les points forts de mon entreprise et suis capable de les expliquer à la clientèle.	3		
3 <sup>ème</sup> / 4 <sup>ème</sup> semestres	+	+		Présentation des marchandises	5.2.3 Je suis capable de présenter des marchandises dans mon entreprise de manière autonome.	3		

CP = compétences professionnelles CM = compétences méthodologiques CS = compétences sociales

A = apprenant/e F = formateur/trice en entreprise

TA = taxonomie/évaluation = 1. Connaissances 2. Compréhension 3. Application 4. Evaluation

### 3<sup>ème</sup> année de la formation professionnelle

Période	CP	CM	CS	Domaine de formation	Compétences acquises	TA	A	F
3 <sup>ème</sup> année				<b>Domaine spécifique Conseil à la clientèle</b>	<b>Je conseille et sers les clients de manière compétente et efficace.</b>			
5 <sup>ème</sup> / 6 <sup>ème</sup> semestres	+	+	+	Connaissances des produits	6.2.2 Je mets à profit mes connaissances étendues des produits dans mon travail quotidien.	4		
5 <sup>ème</sup> / 6 <sup>ème</sup> semestres	+	+	+	Entretien de vente	5.14.1 Je suis capable de mener des entretiens de vente difficiles.	3		
5 <sup>ème</sup> / 6 <sup>ème</sup> semestres	+	+	+	Service	5.13.1 Je suis capable de servir plusieurs clients à la fois et maîtrise la technique à cet effet.	3		
5 <sup>ème</sup> / 6 <sup>ème</sup> semestres	+	+	+	Analyse des besoins	5.11.1 J'analyse les besoins individuels des clients.	4		
5 <sup>ème</sup> / 6 <sup>ème</sup> semestres	+	+	+	Techniques de questions	5.14.2 Je connais les différentes techniques de questions et les utilise avec succès et de manière ciblée dans la pratique.	4		
5 <sup>ème</sup> / 6 <sup>ème</sup> semestres	+	+	+	Argumentation	1.2.1 Je suis capable d'argumenter en employant les mots qu'il faut.	3		
5 <sup>ème</sup> / 6 <sup>ème</sup> semestres	+	+		Conclusion d'une vente	5.5.2 Je cherche à conclure les ventes dans mon secteur.	3		

Période	CP	CM	CS	Domaine de formation	Compétences acquises	TA	A	F
<b>3<sup>ème</sup> année</b>				<b>Domaine spécifique Gestion</b>	<b>Mes connaissances des flux de marchandises me permettent de garantir l'offre de marchandises pour la clientèle.</b>			
5 <sup>ème</sup> / 6 <sup>ème</sup> semestres	+	+	+	Connaissances des produits	5.18.1 Je mets à profit mes connaissances étendues des produits dans mon travail quotidien.	3		
5 <sup>ème</sup> / 6 <sup>ème</sup> semestres	+	+		Gestion des stocks	5.19.1 Je connais les chiffres-clés de mon groupe de produits et suis capable de les influencer.	3		
5 <sup>ème</sup> / 6 <sup>ème</sup> semestres	+	+		Conclusion des ventes	5.20.1 Je suis capable de surveiller la conclusion des ventes de mon secteur et de prendre les mesures qui s'imposent	4		
5 <sup>ème</sup> / 6 <sup>ème</sup> semestres	+	+		Présentation des marchandises	5.21.1 Je suis capable d'analyser une présentation de marchandises et de procéder à des améliorations.	4		
5 <sup>ème</sup> / 6 <sup>ème</sup> semestres	+	+	+	Promotion des ventes	5.21.2 Je suis capable de mettre sur pied des mesures de promotion des ventes de manière autonome.	3		
5 <sup>ème</sup> / 6 <sup>ème</sup> semestres	+	+		Statistiques	5.19.2 Je connais des statistiques importantes et suis capable de les analyser.	4		
5 <sup>ème</sup> / 6 <sup>ème</sup> semestres	+	+		Analyse de la concurrence	5.1.1 Je suis capable de procéder à une analyse simple de la concurrence et de réagir en conséquence.	3		
5 <sup>ème</sup> / 6 <sup>ème</sup> semestres	+	+	+	Informations	3.2.1 Je connais les sources d'information de l'entreprise et transmets les informations relatives à l'entreprise.	3		

8. 12. 2004