



# «NOUVELLES DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

Journée nationale de la formation 29 septembre 2022





### **Bienvenue**



**Christian Fiechter** 

Président fondation polaris





«vente 2022+»



**Danilo Pasquinelli** 

Responsable de la formation professionnelle Swissavant



### Agenda

«vente 2022+» - Pourquoi une nouvelle formation professionnelle? Structure et compétences opérationnelles

cours interentreprises (CIE): Autrefois - désormais - qu'est-ce qui change?

processus et informations (outil CIE en ligne, appli d'apprentissage, réorganisation des CIE)

3

4

www.konvink.ch - le nouveau média d'apprentissage numérique



### Agenda

«vente 2022+» - Pourquoi une nouvelle formation professionnelle? Structure et compétences opérationnelles

cours interentreprises (CIE): Autrefois - désormais - qu'est-ce qui change?

processus et informations (outil CIE en ligne, appli d'apprentissage, réorganisation des CIE)

3

4

www.konvink.ch – le nouveau média d'apprentissage numérique

### **SWISSAVAIT**

## Compétences d'avenir

Je suis Tim

Mia et Tim, 18 ans, venant d'obtenir leur CFC



...restent critiques et sensés envers eux-mêmes



Je suis Mia 📹

...agissent de façon méthodique dans leur quotidien professionnel



...communiquent et coopèrent de façon professionnelle



...agissent avec des concepts de réflexion et d'action spécifiques au commerce de détail

### **SWISSAVAINT**

### Compétences opérationnelles A & B





Gestion des relations avec les clients

Créer le premier contact avec le client du commerce de détail

Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions

Conclure l'entretien de vente et assurer le suivi

Traiter les demandes des clients du commerce de détail sur différents canaux

Construire et entretenir les relations avec les clients pour le commerce de détail sur divers canaux

Communiquer avec les clients dans des situations exigeantes du commerce de détail

Gestion et présentation des produits et prestations

Mettre en œuvre les tâches du processus de gestion de marchandises

Présenter les produits et prestations pour le commerce de détail en étant sensible aux besoins des clients

Traiter les chiffres-clés de l'entreprise, les données relatives aux clients et les informations



### Compétences opérationnelles C & D





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

S'informer sur les produits et prestations proposés dans la branche

Elaborer des produits et fournir des prestations de la branche en étant sensible aux besoins des clients

Identifier les dernières évolutions dans la branche et les intégrer dans le quotidien professionnel

Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche

Assurer le flux des informations sur tous les canaux

Organiser la collaboration avec différentes équipes

Identifier les évolutions opérationnelles et assumer de nouvelles tâches

Organiser et coordonner ses propres tâches du commerce de détail

Déléguer une partie des tâches dans son domaine de responsabilité



# Compétences opérationnelles E & F (CFC)





Conception et réalisation d'expériences d'achat

Mener des entretiens de vente exigeants avec des clients du commerce de détail

Organiser des expériences d'achat relatives à des produits et des prestations

Contribuer à l'organisation d'événements pour les clients et de ventes promotionnelles

Gestion de magasins en ligne

Gérer les données des articles pour le magasin en ligne

Analyser les données relatives aux ventes en ligne et au comportement des clients

Gérer la présentation des produits et les processus du magasin en ligne



### Agenda

«vente 2022+» - Pourquoi une nouvelle formation professionnelle?
Structure et compétences opérationnelles

cours interentreprises (CIE): Autrefois - désormais - qu'est-ce qui change?

processus et informations (outil CIE en ligne, appli d'apprentissage, réorganisation des CIE)

2

3

4

www.konvink.ch – le nouveau média d'apprentissage numérique

### swissavant

• DCO B: Produits et prestations

Connaissance générale

Sport

1.5 jour

2 jours

1 jour

• DCO C: Connaissances sur les produits

• DCO D: Interactions dans l'entreprise

### Outils de mise en œuvre à tous les lieux de formations

outits de filise en œuvie à tous les tieux de formations				
	CFC	AFP	CFC	AFP
Cours interentreprises	10 jours de CIE: 1re année: 4 jours 2e année : 4 jours 3e année : 2 jours	8jours de CIE: 4 jours 4 jours	14 jours de CIE: 6 jours 4 jours 4 jours	10 jours de CIE: 6 jours 4 jours
Dossier de formation	dossier de formation		www.konvink.ch	
Enseignement scolaire	Les branches  • Français • Langue étrangère		<ul><li>Compétences opérationelles</li><li>DCO A: relations avec les clients</li></ul>	

- Economie
- Société
- Connaissance du commerce de détail
- Connaissance générale de la branche
- **Sports**

### Modèle des jours scolaires

```
1re année de formation: 1,5 jour
2e année de formation: 1,5 jour
3e année de formation: 1,5 jour
```



# Compétence opérationnelle C

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



S'informer sur les produits et prestations proposés dans la branche

Elaborer des produits et fournir des prestations de la branche en étant sensible aux besoins des clients

Identifier les dernières évolutions dans la branche et les intégrer dans le quotidien professionnel



### Nouvelle structure CIE

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



1ière année 6 jours (2 jours et 4 jours)

> 2ième année 4 jours

3ième année 4 jours (expériences d'achat)

3ième année 4 jours (magasins en ligne) **Swissavant** 

Swissavant

Swissavant

Formation du Commerce de Détail Suisse (FCS)

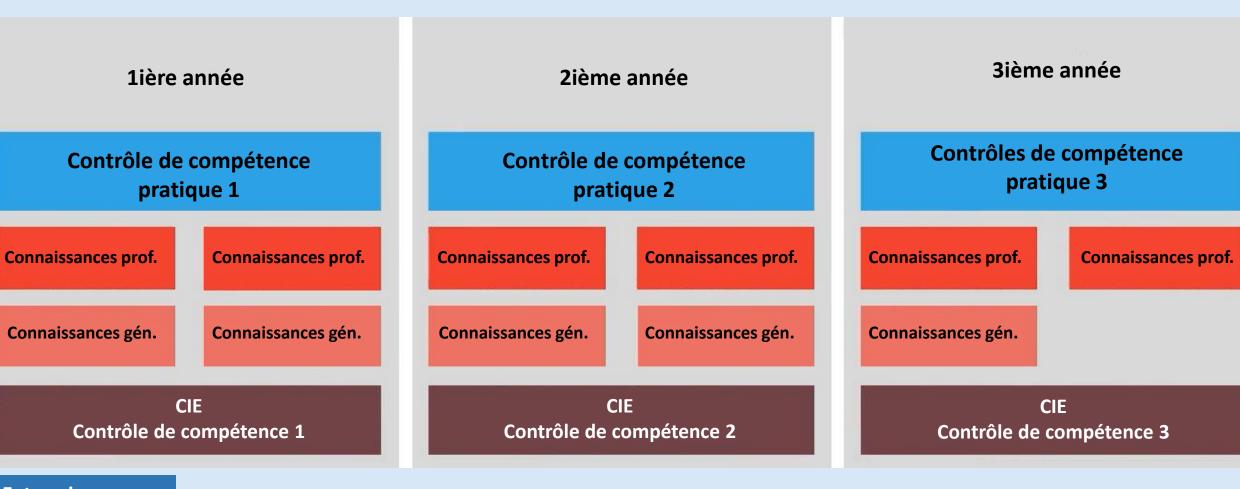


## Eléments de la procédure de qualification 2024/25

Pondération Durant la A la fin de la formation formation Examen final (entreprise) 30% (=au moins 4.0) Examen scolaire 30% Connaissances prof. Connaissances prof. Connaissances gén. 10% Connaissances gén. Notes d'expérience Entreprise 30% Ecole prof. Connaissances Entreprises 25% professionnelles Ecole prof. 50% Connaissances CIE 25% générales CIE

### **SWISSAVAINT**

## Notes d'expérience



**Entreprise** 

**Ecole prof.** 

CIE

### **SWISSAVANT**

# Examen final école prof. (connaissances professionnelles)

Point d'appréciation 1 DCO A: Créer des relations avec les clients (50%)

Analyse d'entretiens (20 minutes) Jeu de rôles (langue étrangère) (20 minutes CFC, 10 minutes AFP)

(10 minutes, seulement AFP)

Actions simulées (20 minutes)

DCO B: Gérer et présenter des produits et des services (25%)

Situation critique pour la réussite (10 minutes)

Actions simulées (20 minutes)

Point d'appréciation 3 DCO D: Interagir dans l'entreprise et la branche (25%)

Situation critique pour la réussite (10 minutes)

Actions simulées (20 minutes, seulement CFC)

Corbeille à courrier (20 minutes, seulement AFP)





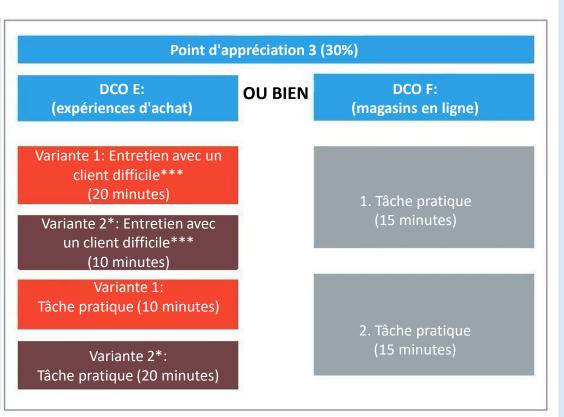


# Examen pratique (entreprise)

TPP gestionnaires du commerce de détail CFC (90 minutes, oral) en entreprise formatrice

Point d'appréciation 1 DCO A + C Variante 1 Entretien avec le client (40 minutes, 50% CFC / 70% AFP) Variante 2\*: Entretien avec le client (30 minutes, 35% CFC/50% AFP)

Point d'appréciation 2 DCO B Variante 1: Entretien professionnel (20 minutes, 20% CFC/30% AFP) Option 2\*\* Option 1\*\* Variante 2\*: Entretien professionnel (30 minutes, 35% CFC/50% AFP) Option 2\*\* Option 1\*\*



<sup>\*</sup>La variante 2 concerne les BFE automobile après-vente, Landi et l'alimentation

<sup>\*\*</sup> Dans les BFE concernées, l'option (avec ou sans tâche préparatoire) vaut pour toutes les entreprises et pour les deux points principaux

<sup>\*\*\*</sup> Pour le point principal «conception d'expériences d'achat», la réalisation de l'entretien avec un client difficile s'effectue immédiatement après le point d'appréciation 1 (durée totale de l'entretien avec le client 60 ou 40 minutes)



# Les éléments de la procédure de qualification



# Notes d'expérience Entreprise École professionnelle Connaissances professionnelles Culture générale Cours interentreprises

# En fin de formation

Examen final en entreprise (= note éliminatoire)

**Examen scolaire final** 

Connaissances professionnelles Culture générale

### **Pondération**

30%

30% Connaissances professionnelles

10% Culture générale

30% Entreprise 25% EPS 50% CIE 25% 5.5 x 0.3

+

5 x 0.3

+

 $4.5 \times 0.1$ 

+

5 x 0.3

= note globale 5.1



### Agenda

«vente 2022+» - Pourquoi une nouvelle formation professionnelle?
Structure et compétences opérationnelles

cours interentreprises (CIE): Autrefois - désormais - qu'est-ce qui change?

processus et informations (outil CIE en ligne, appli d'apprentissage, réorganisation des CIE)

3

4

www.konvink.ch – le nouveau média d'apprentissage numérique

### **SWISSAVAINT**

# Informations numériques

Nouvelle organisation CIE

Outil CIE en ligne

Appli «SwissCampus»







**Organisation CIE** 

Dates des CIE

«SwissCampus»



### Agenda

«vente 2022+» - Pourquoi une nouvelle formation professionnelle?
Structure et compétences opérationnelles

cours interentreprises (CIE): Autrefois - désormais - qu'est-ce qui change?

processus et informations (outil CIE en ligne, appli d'apprentissage, réorganisation des CIE)

3

4

www.konvink.ch - le nouveau média d'apprentissage numérique



# www.konvink.ch – le nouveau média d'apprentissage numérique

Eléments opérationnels

Modules de connaissances

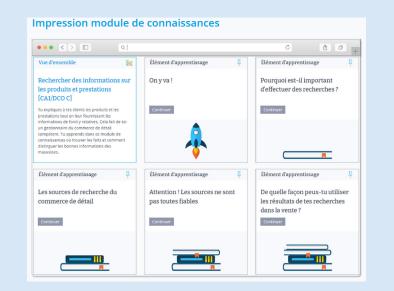
Boussole des compétences

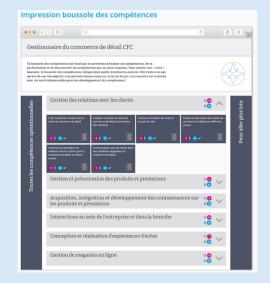














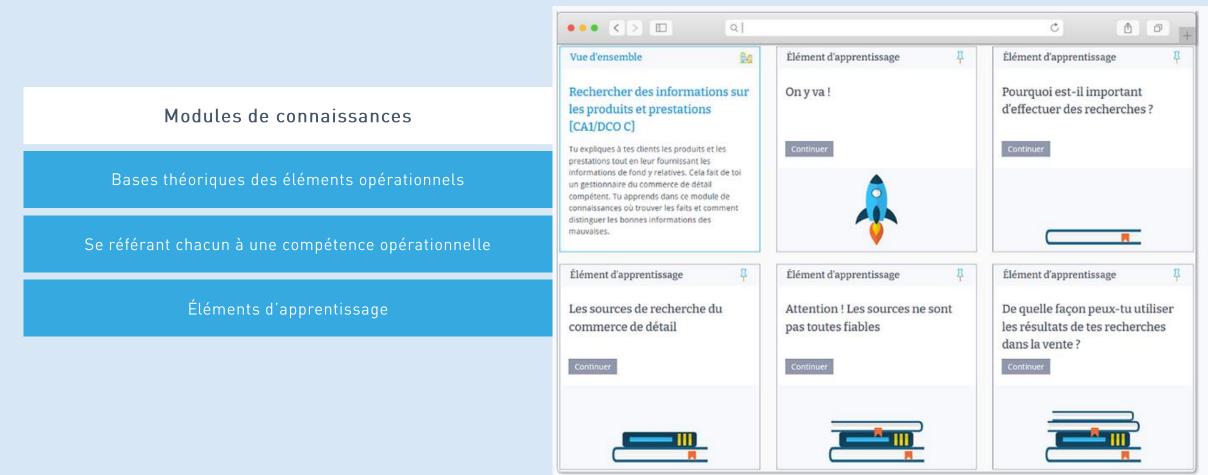
# www.konvink.ch - le nouveau média d'apprentissage numérique







# www.konvink.ch – le nouveau média d'apprentissage numérique





# www.konvink.ch – le nouveau média d'apprentissage numérique





### **SWISSAVAINT**

# www.konvink.ch – le nouveau média d'apprentissage numérique

Login

Mandats pratiques

Compétences opérationnelles







**Accueil** 

Boussole de compétences

<u>Compétences</u> <u>opérationnelles</u>

### **SWISSAVAINT**

### Liens utiles



**Planification CIE** 



**KONVINK.CH** 



Info médias



Download Center vente 2022+





Nous sommes heureux d'être là pour vous... ...et vous aider à résoudre vos questions et problèmes !



# MERCI BEAUCOUP POUR VOTRE ATTENTION ET BONNE DÉTENTE!