

Réunion d'information pour les formateurs professionnels du commerce de détail

vendredi, 28 mars 2025



SERVICE FASHION & STYLE

Nationales Bildungszentrum Detailhandel SFS AG
Centre de formation national pour le Commerce de détail
Centro di formazione Nazionale per il Commercio al dettaglio

 **smfv | asna | asdm**

Schweizerischer Möbelfachverband
Association suisse du négoce de l'ameublement
Associazione svizzera del mobile



Ausbildungs- und Prüfungsbranche Parfumerie
Branche pour la formation et les examens parfumerie
Settore di formazione esame profumeria



schuhschweiz Bildungs-GmbH
chaussuresuisse formation Sàrl
scarpasvizzera formazione S.r.l.



Ausbildungs- und Prüfungsbranche Textil
Branche de formation et d'examens textile
Ramo di formazione e d'esame tessile



VSGU-ASHB

Verband Schweizer Goldschmiede-
und Uhrenfachgeschäfte (VSGU)
Association Suisse des maisons spécialisées
en Horlogerie et Bijouterie (ASHB)
www.vsgu-ashb.ch

Contenu

- ▶ Mot de bienvenue
- ▶ Informations générales
- ▶ Procédure de qualification (PQ) 2025 AFP
- ▶ Procédure de qualification (PQ) 2025 CFC
- ▶ Support PQ
- ▶ Questions

Abréviations

- ▶ A+P Branche de formation et d'examens
- ▶ CFP Commissions de la Formation Professionnelle
- ▶ FCD Formation du Commerce de Détail Suisse
- ▶ D+Q Commission suisse pour le Développement professionnel et la Qualité
- ▶ HFFP Institut Fédéral des hautes études en Formation Professionnelle
- ▶ CP Commission Professionnelle
- ▶ CSEP Commission Spécialisée Examens Pratiques
- ▶ DCO Domaines de Compétences Opérationnelles
- ▶ TP Travaux Pratiques
- ▶ C-AQ Commission Assurance Qualité
- ▶ PQ Procédure de Qualification
- ▶ OrTra Organisations du monde du Travail
- ▶ SEFRI Secrétariat d'État à la Formation, à la Recherche et à l'Innovation
- ▶ CIE Cours InterEntreprises

Informations générales

5 branches - 1 réunion

- ▶ Branche de formation et d'examens (F+E) Meubles (SMFV)
- ▶ Branche de formation et d'examens (F+E) Parfumerie
- ▶ Branche de formation et d'examens (F+E) Chaussures (schuhschweiz)
- ▶ Branche de formation et d'examens (F+E) Textile
- ▶ Branche de formation et d'examens (F+E) Bijoux, pierres précieuses et montres (VSGU)

1 de 3 partenaires associés

Aujourd'hui, il s'agit de votre branche

Aperçu de la structure des 1ère et 2ème année d'apprentissage

CIE 1A <bloc de base 1> ,DCO C **2 jours, 1ère année de formation**

- ▶ Différents champs d'apprentissage (thèmes)(Voir le catalogue des objectifs d'apprentissage sur le site web de la branche concernée)

CIE 1B <bloc de base 2> ,DCO C **4 jours, 1ère année de formation**

- ▶ Différents champs d'apprentissage (thèmes)(Voir le catalogue des objectifs d'apprentissage sur le site web de la branche concernée)

CIE 2 <approfondissement / bloc de base 3> , DCO C **4 jours, 2ème année de formation**

- ▶ Différents champs d'apprentissage (thèmes)(Voir le catalogue des objectifs d'apprentissage sur le site web de la branche concernée)

Aperçu de la structure 3ème année d'apprentissage

CIE 3 <Création d'expériences de vente>, DCO E 4 jours, 3e année de formation

- ▶ Mener des conversations stimulantes avec les clients et lors de l'entretien de vente
- ▶ Concevoir des univers d'expérience axés sur les produits et les services
- ▶ Contribuer à l'organisation d'événements clients et de promotions des ventes

CIE 3 < Gestion de boutiques en ligne >, DCO F

4 jours, 3e année d'apprentissage

Organisation FCS

+ Protocoles PQ

Aperçu de la structure 3ème année d'apprentissage

Champ d'apprentissage 25 : Faire ressortir les avantages clients

Objectifs de performance plan de formation : e1.CIE1a; e1.CIE1b; e1.CIE1c; e1.CIE5a

Objectif d'apprentissage 25.1:

Vous tenez compte des particularités spécifiques de la branche dans une situation délicate telle que réclamation, réparation ou retour de marchandises sous forme d'exercice en accord avec les consignes légales et les normes de traitement des déchets. (C3)

Objectif d'apprentissage 25.2:

Vous concluez un exemple d'entretien de vente concernant les différences et les particularités spécifiques à la branche. (C4)

Objectif d'apprentissage 25.3:

Vous présentez à l'aide d'un exemple concret un entretien de vente exigeant au sujet de produits ou prestations orienté satisfaction du/ de la client/e. (C3)

Objectif d'apprentissage 25.4:

Vous menez des recherches et des éclaircissements au sujet de produits ou de prestations clientèle en mettant en avant les avantages des informations spécifiques à la branche. (C3)

Champ d'apprentissage 26 : Techniques de communication et psychologie de la vente

Objectifs de performance plan de formation : e1.CIE1a; e1.CIE1b

Objectif d'apprentissage 26.1:

Vous déterminez, à l'aide d'un jeu de rôle, les différents types de clients en fonction des étapes de leur vie et de leurs attentes. (C4)

Objectif d'apprentissage 26.2:

Vous utilisez les techniques de communication adaptées lors d'un jeu de rôle avec une clientèle exigeante. (C3)

Objectif d'apprentissage 26.3:

Vous démontrez au moyen d'exemple d'exercices comment vous appliquez les techniques de communication adéquates dans des situations délicates. (C3)

Objectif d'apprentissage 26.4:

Vous faites la démonstration à l'aide d'un exemple de jeu de rôle de votre sens de l'observation et de votre attitude orientée client. (C2)

Objectif d'apprentissage 26.5:

Vous éclaircissez à l'aide d'un exemple pratique le changement d'approche à l'égard d'un client d'une manière adaptée à la situation. (C3)

Objectif d'apprentissage 26.6:

Vous démontrez dans des exemples pratiques votre esprit d'équipe et le code de bonne conduite adaptés à la situation. (C3)

Objectif d'apprentissage 26.7:

Vous appliquez votre pouvoir de réflexion dans un exercice d'entretien de vente orienté clientèle. (C3)

Aperçu de la structure 3ème année d'apprentissage

Champ d'apprentissage 27 : Expériences dans l'univers du textile

Objectifs de performance plan de formation : e2.CIE1a; e2.CIE2a; e2.CIE4a

Objectif d'apprentissage 27.1:

Vous expliquez de manière détaillée quels sont les facteurs de succès qui sont déterminants dans votre branche pour créer une « expérience d'achat ». (C2)

Objectif d'apprentissage 27.2:

Vous planifiez lors d'un exercice une expérience orientée client pour un produit standard ou une prestation classique de votre branche. (C3)

Objectif d'apprentissage 27.3:

Vous créez une contribution à une prestation ou un service clientèle par différents canaux à l'aide d'un exemple pratique spécifique de votre branche. (C3)

Objectif d'apprentissage 27.4:

Vous présentez les tendances du Textile en vous investissant avec implication et enthousiasme. (C3)

Objectif d'apprentissage 27.5:

Vous utilisez les réseaux sociaux activement afin de promouvoir les produits et les prestations auprès de vos clients de manière pérenne. (C3)

Objectif d'apprentissage 27.6:

Vous menez un entretien de vente, basé sur un exemple concret, qui met en avant les particularités et les différences spécifiques à la branche lors de l'analyse du succès. (C4)

Champ d'apprentissage 28 : Evènements pour la clientèle

Objectifs de performance plan de formation : e3.CIE1a; e3.CIE1b; e3.CIE5a

Objectif d'apprentissage 28.1:

Vous démontrez au moyen d'exemples pratiques quels sont les facteurs à prendre en compte lors de la conception d'un « Event » (Défilé de mode) ou de promotions de vente. (C2)

Objectif d'apprentissage 28.2:

Vous planifiez en équipe au moyen d'un exemple un « Event » ou une promotion de vente spécifiques à votre branche qui seront orientés client en tenant compte des objectifs de votre entreprise. (C3)

Objectif d'apprentissage 28.3:

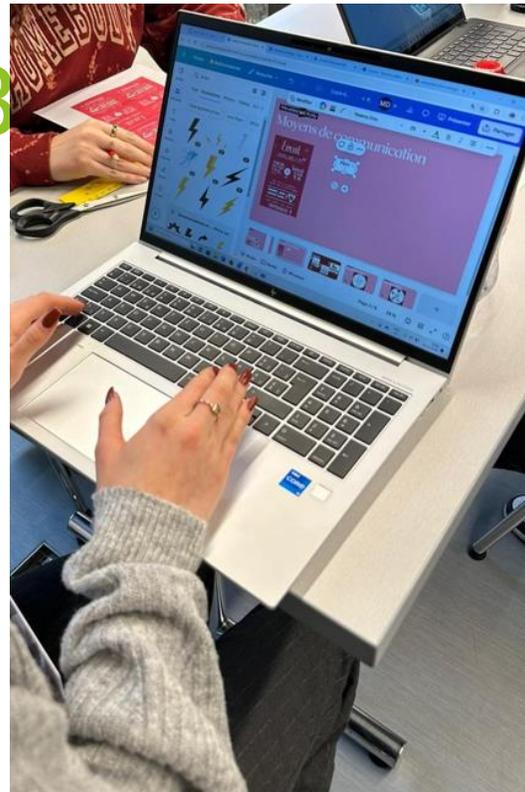
Vous développez vos propres idées pour concevoir un « Event » (défilé de mode) ou une promotion de vente en étant sous pression et en restant conscient/e de vos responsabilités. (C4)

Objectif d'apprentissage 28.4:

Vous recourrez efficacement à des instruments d'analyse pour améliorer un évènement spécifique de la branche (défilé de mode) ou une promotion de vente et vous en déduisez des dispositifs d'amélioration. (C3)

Impressions sur le CIE 3

DÉFILÉ DE MODE ET CRÉATIVITÉ



Structure didactique du certificat de compétence CI

Examen écrit (de base, 1ère année de formation)

- ▶ Questions de connaissance et de compréhension
- ▶ Tâches pratiques/tâches préparatoires
- ▶ Questions situationnelles (simulations de vente, exemples de cas)

Examen écrit (approfondissement, 2ème année de formation)

- ▶ Questions de connaissance et de compréhension
- ▶ Tâches pratiques/tâches préparatoires
- ▶ Questions situationnelles (simulations de vente, exemples de cas)

Examen écrit (3ème année de formation)

- ▶ Questions de connaissance et de compréhension
- ▶ Tâches pratiques/tâches préparatoires
- ▶ Questions situationnelles (simulations de vente, exemples de cas)

1 x année de formation

Mesdames et Messieurs,

Ci-dessous, vous trouverez l'attestation de compétences (évaluation CIE) de la 1ère année de formation CIE 1A et CIE 1B.

Nom :

Prénom :

Entreprise :

1 ^{ère} Année (6 jours CIE)	Total de points possible	Points obtenus
CIE 1A <u>Connaissances</u> / compréhension / simulations d'action Connaissances spécifiques de la branche	10	
CIE 1B <u>Connaissances</u> / compréhension / simulations d'action Connaissances spécifiques de la branche	38	
Total <u>Connaissances</u> / compréhension / simulations d'action Connaissances spécifiques de la branche	48	
Total Compétence sociale CIE 1A+B	12	
NOMBRE TOTAL DES POINTS	60	
	Note	

Date : 12 mars 2025

Tampon / Paraphe :

Plate-forme d'apprentissage du style (Style-App)

Nouveau : notifications « push » aux étudiants pour les notes et les données du CI



Procédure de qualification pratique (PQ)

Procédure de qualification pratique (PQ)

Les premières procédures de qualification pour le CFP d'assistant du commerce de détail dans la vente 2022+ ont eu lieu au printemps 2025 et continueront à se dérouler dans votre établissement de formation.

Nouveau : note éliminatoire (au moins la note 4=suffisante dans le PQ pratique)

Cours de formation pour experts (PEX)

- ▶ Les cours de formation PEX pour les experts existants sont en cours
- ▶ 2 jours obligatoires de formation
- ▶ Nouveaux PEX 3 jours de formation
- ▶ Emplacement des sites de formation :
 - Grosshöchstetten
 - St. Gallen
 - Zollikofen
 - Zürich
 - Renens (VD)
 - Lugano (TI)

Procédure de qualification (PQ) pour l'ACD



Ausbildungs- und Prüfungsbranche Textil
 Branche de formation et d'examen textile
 Ramo di formazione e d'esame tessile

Travail pratique prescrit (TPP) Assistants du commerce de détail

Variante 1 / Option 2, Approfondissement de la branche : **Dames**

Candidat n°		Nom		Prénom	
Lieu de l'examen et l'adresse		Date / heure			
Nom, prénom & Signature de l'expert 1		Nom, prénom & Signature de l'expert 2			

Question de santé	Vous sentez-vous capable de passer l'examen ?	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
Contrôle d'identité	Carte d'identité contrôlée :	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
Evénements particuliers :			

Point d'appréciation selon OrFo	Partie	Domaines d'examen	Durée	Score maximal	Score obtenu	Pondération	Note
1	1.1	Relations clients (DCO A+C)	40'	30		70%	
2	1.3	Gestion et présentation des produits et prestations (DCO B)	20'	12		30%	

Note globale*

Live-Demo

Procédure de qualification (PQ) pour l'ECD

Travail pratique prescrit (TPP) Gestionnaires du commerce de détail



Variante 1 / Option 2, Approfondissement de la branche : **Dames**

Candidat n°		Nom		Prénom	
Lieu de l'examen et l'adresse		Date / heure			
Nom, prénom & Signature de l'expert 1		Nom, prénom & Signature de l'expert 2			

Question de santé	Vous sentez-vous capable de passer l'examen ?	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
Contrôle d'identité	Carte d'identité contrôlée :	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
Evénements particuliers :			

Point d'appréciation selon OrFo	Partie	Domaines d'examen	Durée	Score maximal	Score obtenu	Pondération	Note
1	1.1	Relations clients (DCO A+C)	40'	30		50%	
3	1.2	Conception et réalisation d'expériences d'achat (DCO E) ou Gestion de magasins en ligne (DCO F)	30'	18		30%	
2	1.3	Gestion et présentation des produits et prestations (DCO B)	20'	12		20%	

Note globale*

Live-Demo

Pause

(15 Min.)



Tous les Branches sauf: After-Sales Automobile, Landi, Alimentation

L'éditeur n'assume aucune responsabilité pour ce tableau.

Vous ne pouvez écrire que dans les cases blanches!

Domaines de qualification	Notes d'expérience				Notes d'expérience	Notes d'examen	Certificat de notes
	1 ^{er} semestre	2 ^{ème} semestre	3 ^{ème} semestre	4 ^{ème} semestre			
A. Travail pratique (30% / note éliminatoire)							
1) Gestion des relations avec les clients (DCO A) et acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations (DCO C): 70%						4.0	
2) Gestion et présentation des produits et prestations (DCO B): 30%						5.0	4.3
B. Connaissances professionnelles (30%)							
1) Gestion des relations avec les clients (DCO A): 50%						4.5	
2) Gestion et présentation des produits et prestations (DCO B): 25%						3.5	
3) Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche (DCO D): 25%						5.0	4.4
C. Culture générale (10%)							
1) Note d'école: 50%	5.0	5.0	5.5		5.0		
2) Travail personnel d'approfondissement: 50%						5.0	5.0
D. Note d'expérience (30%)							
a. Formation à la pratique professionnelle: 25%			6.0	5.5		6.0	
b. Enseignement des connaissances professionnelles: 50%	4.0	5.5	5.5	5.0		5.0	
c. Cours interentreprises: 25%			5.5		6.0	6.0	5.5
Note globale							4.8
Travail pratique							4.3
Résultat de l'examen	réussi						

La note globale et la note du domaine de qualification "travail pratique" doivent être supérieure ou égale à 4.

Live-Demo

Tous les Branches sauf: After-Sales Automobile, Landi, Alimentation

L'éditeur n'assume aucune responsabilité pour ce tableau.

Vous ne pouvez écrire que dans cases blanches!

Domaines de qualification	Notes d'expérience						Notes d'expérience	Notes d'examen	Certificat de notes
	1 ^{er} semestre	2 ^{ème} semestre	3 ^{ème} semestre	4 ^{ème} semestre	5 ^{ème} semestre	6 ^{ème} semestre			
A. Travail pratique (30% / note éliminatoire)									
1) Gestion des relations avec les clients (DCO A) et acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations (DCO C): 50%								3.0	
2) Gestion et présentation des produits et prestations (DCO B): 20%								5.0	
3) Conception et réalisation d'expériences d'achat (DCO E) ou gestion de magasins en ligne (DCO F): 30%								3.5	3.6
B. Connaissances professionnelles (30%)									
1) Gestion des relations avec les clients (DCO A): 50%								5.0	
2) Gestion et présentation des produits et prestation (DCO B): 25%								4.5	
3) Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche (DCO D): 25%								5.0	4.9
C. Culture générale (10%)									
1) Note d'expérience: 33.3%	5.0	4.5	5.5	5.0	6.0	5.0			
2) Travail d'approfondissement: 33.3%								5.5	
3) Examen final (oralement): 33.3%								5.0	5.2
D. Note d'expérience (30%)									
a. Formation à la pratique professionnelle: 25%			4.5			5.0	3.5	4.5	
b. Enseignement des connaissances professionnelles: 50%	3.5	4.0	4.0	5.5	5.0	5.0	4.5		
c. Cours interentreprises: 25%			4.5			4.0	4.5		4.5
Note globale									4.4
Travaux pratiques									3.6
Résultat de l'examen	pas réussi								

La note globale et la note du domaine de qualification "travail pratique" doivent être supérieure ou égale à 4.

Live-Demo

Cours de préparation au PQ



Ausbildungs- und Prüfungsbranche Textil
Branche de formation et d'examens textile
Ramo di formazione e d'esame tessile

Préparation des procédures de qualification Examen pratique pour GCD et ACD



Chers apprenti/e/s,
Soyez au top, bien préparés pour votre procédure de qualification (examen pratique en entreprise formatrice).
Entraînez-vous pour votre examen «en live»
Vous ferez le point sur vos compétences et vous pourrez vous entraîner de manière optimale pour votre examen.

Lieu du séminaire de formation:
Swiss Beauty Training Sàrl
Avenue de la Gare 33
1003 Lausanne

Dates des journées de séminaires		
Vendredi	le 28 février 2025	de 9h30 à 16h
Vendredi	le 14 mars 2025	de 9h30 à 16h

Coût pour la journée: 150.-

Sans peur | Sûr/e de Vous | Motivé/e



«Soyez au top pour votre examen pratique en entreprise»

Branche de formation et d'examens textile | Rössligasse 15 | Case postale 436 | 4460 Gelterkinden
☎ 061 500 05 05 | ✉ info@daptexsil.ch | www.aptextil.ch

Préparation des procédures de qualification Examen pratique pour GCD et ACD



Ausbildungs- und Prüfungsbranche Parfumerie
Branche de formation et d'examens parfumerie
Ramo di formazione e d'esame profumeria



Chers apprenti/e/s,
Soyez au top, bien préparés pour votre procédure de qualification (examen pratique en entreprise formatrice).
Entraînez-vous pour votre examen «en live»
Vous ferez le point sur vos compétences et vous pourrez vous entraîner de manière optimale pour votre examen.

Adressen

adresse

la journée: 150.-

Dates des journées de séminaires

Vendredi	21 mars 2025	de 9h30 à 16h00
----------	--------------	-----------------

Sans peur | Sûr/e de Vous | Motivé/e



«Soyez au top pour votre examen pratique en entreprise»

Branche de formation et des examens parfumerie
Rössligasse 15 | Case postale 436 | 4460 Gelterkinden
☎ 061 500 05 05 | ✉ info@apparfumerie.ch | www.apparfumerie.ch

Préparation des procédures de qualification Examen pratique pour GCD et ACD

smfv | asna | asdm

Schweizerischer Möbelfachverband
Association suisse du négoce de l'ameublement
Associazione svizzera del mobile
Ausbildungs- und Prüfungsbranche Möbel
Branche de formation et d'examens ameublement
Ramo di formazione e d'esame mobili



Chers apprenti/e/s,
Soyez au top, bien préparés pour votre procédure de qualification (examen pratique en entreprise formatrice).
Entraînez-vous pour votre examen «en live»
Vous ferez le point sur vos compétences et vous pourrez vous entraîner de manière optimale pour votre examen.

Adresse

au Petit-Chêne 34
Lausanne

pour la journée: 150.-

Date

Vendredi	7 mars 2025	de 9h30 à 16h00
----------	-------------	-----------------

Sans peur | Sûr/e de Vous | Motivé/e



«Soyez au top pour votre examen pratique en entreprise»

Branche de formation et d'examens ameublement
Rössligasse 15 | Postfach 436 | 4460 Gelterkinden
☎ 061 985 96 06 | ✉ info@apmoebel.ch
www.apmoebel.ch

Video PQ



Textiles

AFP: <https://www.youtube.com/watch?v=5lYDmcyY2Z0>

CFP: <https://www.youtube.com/watch?v=gS2xnDG1RYg>

Meubles

AFP: <https://www.youtube.com/watch?v=zZEufSlXGZ8>

CFC : <https://www.youtube.com/watch?v=0m8HphSb7Bg>

Parfumerie

AFP : <https://www.youtube.com/watch?v=-uBkLFjF9MI>

CFC : https://www.youtube.com/watch?v=OU3526nE_pQ

Chaussures

En cours d'élaboration

Série zéro (anciens examens)

Ils sont disponibles sur nos sites web

www.apmoebel.ch

www.apparfumerie.ch

www.schuhschweiz.ch

www.aptextil.ch

www.vsgu-ashb.ch

Préavis

**Première fête nationale
de la PQ**
Jeudi 21 août 2025

Pour les candidat(e)s à
partir d'une note de 5,3



STYILLE

Vos questions



AVEC UN

SOURIRE,

VOUS
ÊTES TOUJOURS

habillé de façon

appropriée !



