



Auto Gewerbe Verband Schweiz
Union professionnelle suisse de l'automobile
Unione professionale svizzera dell'automobile

Séance d'information sur les nouvelles formations initiales dans le commerce de détail 2022 – en ligne (Teams)

Objectifs de cette séance d'information

Vous...

- ... obtenez une vue d'ensemble du projet Vente 2022+
- ... comprenez ce que les changements impliquent pour la branche automobile
- ... savez où trouver les informations et documents requis
- ... disposez des contacts si vous avez des questions
- ... connaissez les prochaines étapes si vous souhaitez former des jeunes à partir de 2022
- ... avez la possibilité de poser des questions

Nous nous présentons...



Alain Piller

Membre de la Commission Commerce de détail



Olivier Maeder

Responsable Formation de l'UPSA

Introduction : les métiers du commerce de détail de demain

Le projet Vente 2022+


 Schweizerische Eidgenossenschaft
 Confédération suisse
 Confederaziun Svizra
 Confederaziun itala

RO 2021
 www.droit.federal.admin.ch
 Le venair dret federal
 itala tal ita



Ordonnance du SEFRI
sur la formation professionnelle initiale
de gestionnaire du commerce de détail
avec certificat fédéral de capacité (CFC)

du 18 mai 2021

71900 **Gestionnaire du commerce de détail CFC**
 Detailhandelsfachfrau EFZ /
 Detailhandelsfachmann EFZ
 Impiegata del commercio al dettaglio AFC /
 Impiegato del commercio al dettaglio AFC

Le Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI),
 vu l'art. 19 de la loi fédérale du 13 décembre 2002 sur la formation professionnelle¹,
 vu l'art. 12 de l'ordonnance du 19 novembre 2003 sur la formation professionnelle
 (OFPr)²,
 vu l'art. 4, al. 4, de l'ordonnance du 28 septembre 2007 sur la protection des jeunes
 travailleurs (OLT 5)³,
arrête:

Section 1
Objet, domaines spécifiques, branches de formation
et d'examens et durée

Art. 1 Profil de la profession et domaines spécifiques

¹ Les gestionnaires du commerce de détail de niveau CFC maîtrisent notamment les
 activités suivantes et se distinguent par les connaissances, les aptitudes et les compor-
 tements ci-après:

a. ils conseillent, soutiennent et servent la clientèle dans la langue nationale lo-
 cale et dans une langue étrangère (niveau B1 selon le Cadre européen commun

RS 412.101.220.03
 1 RS 412.10
 2 RS 412.101
 3 RS 822.115

2021-1657 RO 2021 314



Plan de formation
 relatif à l'ordonnance du SEFRI du 18 mai 2021 sur la formation professionnelle initiale de

Gestionnaire du commerce de détail
avec certificat fédéral de capacité (CFC)

du 18 mai 2021

N° de la profession 71900

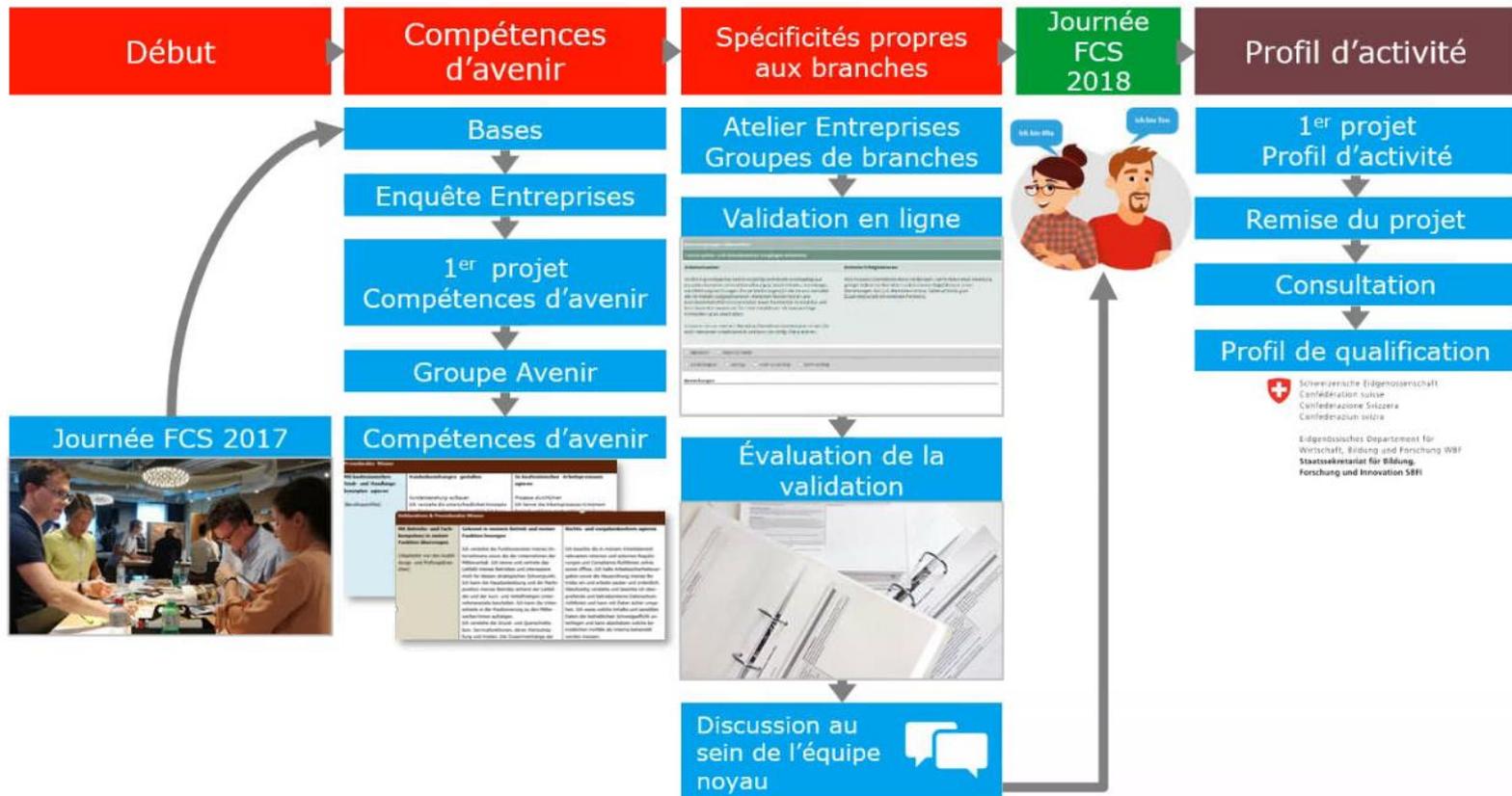


Formation initiale dans le commerce de détail

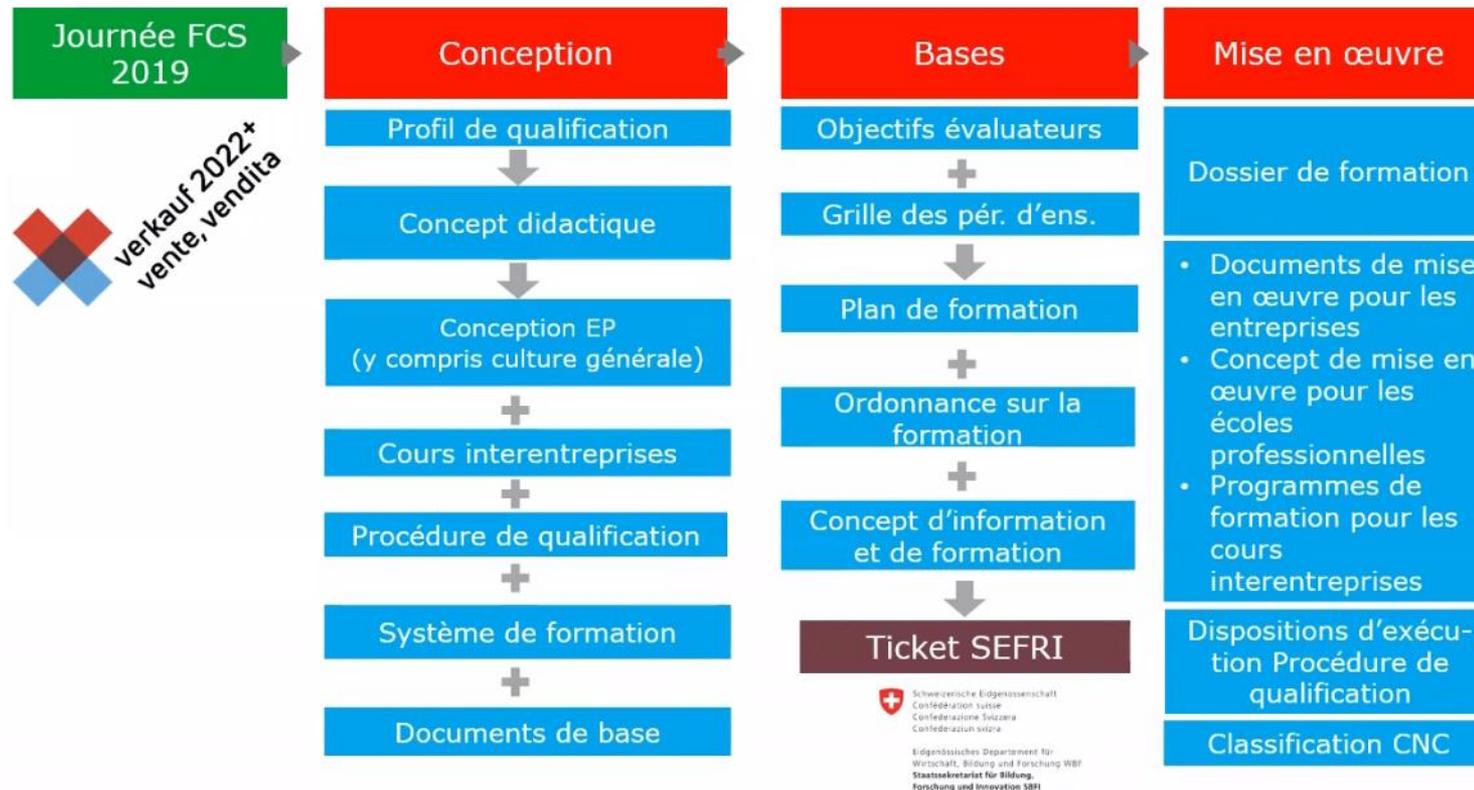
Plan d'études national pour la
CULTURE GENERALE

Gestionnaires du commerce de détail CFC

Les différentes phases du processus de réforme



Les différentes phases du processus de réforme



Compétences d'avenir

Je suis Mia

Je suis Tim

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

...restent critiques et sensés envers eux-mêmes

...agissent de façon méthodique dans leur quotidien professionnel

...communiquent et coopèrent de façon professionnelle

...séduisent par leurs compétences d'exploitation et compétences professionnelles

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

verkauf 2022+
vente, vendita

Au lieu d'objectifs évaluateurs, des **COMPÉTENCES** sont élaborées au moyen de **MANDATS PRATIQUES**.

Les nouvelles compétences opérationnelles des gestionnaires du commerce de détail CFC

↓ Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles →					
a	Gestion des relations avec les clients	a1: Créer le premier contact avec le client du commerce de détail	a2: Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions	a3: Conclure l'entretien de vente et assurer le suivi	a4: Traiter les demandes des clients du commerce de détail sur différents canaux	a5: Construire et entretenir les relations avec les clients pour le commerce de détail sur divers canaux	a6: Communiquer avec les clients dans des situations exigeantes du commerce de détail
b	Gestion et présentation des produits et prestations	b1: Mettre en œuvre les tâches du processus de gestion de marchandises	b2: Présenter les produits et prestations pour le commerce de détail en étant sensible aux besoins des clients	b3: Traiter les chiffres-clés de l'entreprise, les données relatives aux clients et les informations			
c	Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations	c1: S'informer sur les produits et prestations proposés dans la branche	c2: Elaborer des produits et fournir des prestations de la branche en étant sensible aux besoins des clients	c3: Identifier les dernières évolutions dans la branche et les intégrer dans le quotidien professionnel			
d	Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche	d1: Assurer le flux des informations du commerce de détail sur tous les canaux	d2: Organiser la collaboration avec différentes équipes du commerce de détail	d3: Identifier les évolutions opérationnelles du commerce de détail et assumer de nouvelles tâches	d4: Organiser et coordonner ses propres tâches du commerce de détail	d5: Déléguer une partie des tâches dans son domaine de responsabilité	
e	Conception et réalisation d'expériences d'achat	e1: Mener des entretiens de vente exigeants avec des clients du commerce de détail	e2: Organiser des expériences d'achat relatives à des produits et des prestations du commerce de détail	e3: Contribuer à l'organisation d'événements pour les clients ou de ventes promotionnelles			
f	Gestion de magasins en ligne	f1: Gérer les données des articles pour le magasin en ligne	f2: Analyser les données relatives aux ventes en ligne et au comportement des clients	f3: Gérer la présentation des produits et les processus du magasin en ligne			

ou

Les priorités doivent être choisies à la signature du contrat d'apprentissage !

Priorités

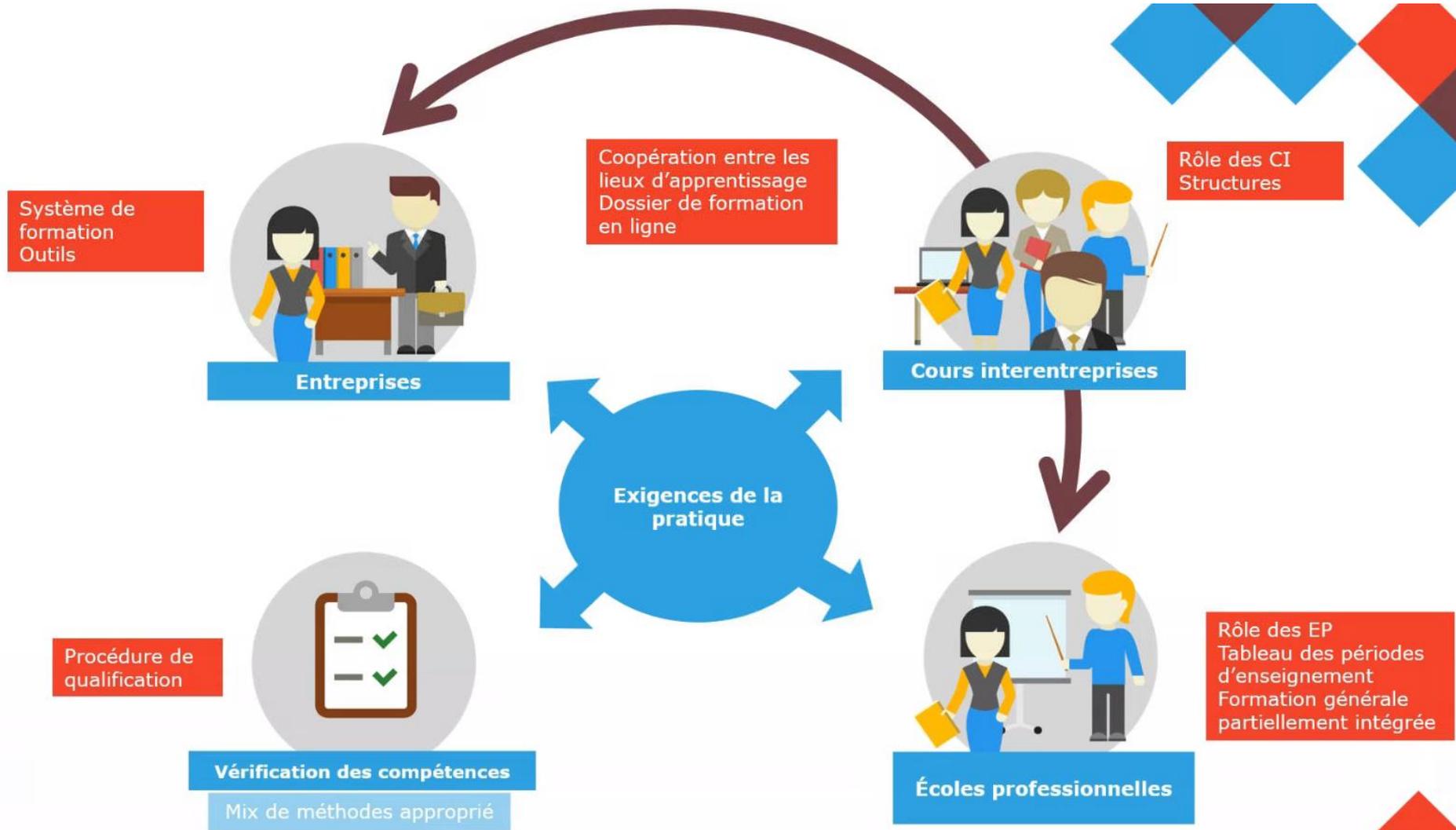
Les nouvelles compétences opérationnelles des assistants du commerce de détail AFP

↓ Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles →			
a	Gestion des relations avec les clients	a1: Créer le premier contact avec le client du commerce de détail	a2: Analyser les besoins du client du commerce de détail et présenter des solutions	a3: Conclure l'entretien de vente et assurer le suivi	a4: Traiter les demandes des clients du commerce de détail sur différents canaux
b	Gestion et présentation des produits et prestations	b1: Mettre en œuvre, conformément aux instructions reçues, les tâches du processus de gestion de marchandises	b2: Présenter, conformément aux instructions reçues, les produits et prestations pour le commerce de détail en étant sensible aux besoins des clients	b3: Traiter, conformément aux instructions reçues, les données relatives aux clients et les informations	
c	Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations	c1: S'informer sur les produits et prestations proposés dans la branche	c2: Elaborer des produits et fournir des prestations de la branche en étant sensible aux besoins des clients	c3: Identifier les dernières évolutions dans la branche et les intégrer, conformément aux instructions reçues, dans le quotidien professionnel	
d	Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche	d1: Assurer le flux des informations du commerce de détail sur tous les canaux	d2: Organiser la collaboration avec différentes équipes du commerce de détail	d3: Identifier les évolutions opérationnelles du commerce de détail et assumer de nouvelles tâches conformément aux instructions reçues	d4: Organiser ses propres tâches du commerce de détail conformément aux instructions reçues

- Les mêmes compétences de base que les métiers CFC
- Nombre réduit de compétences opérationnelles
- Complexité réduite
- Pas de priorités

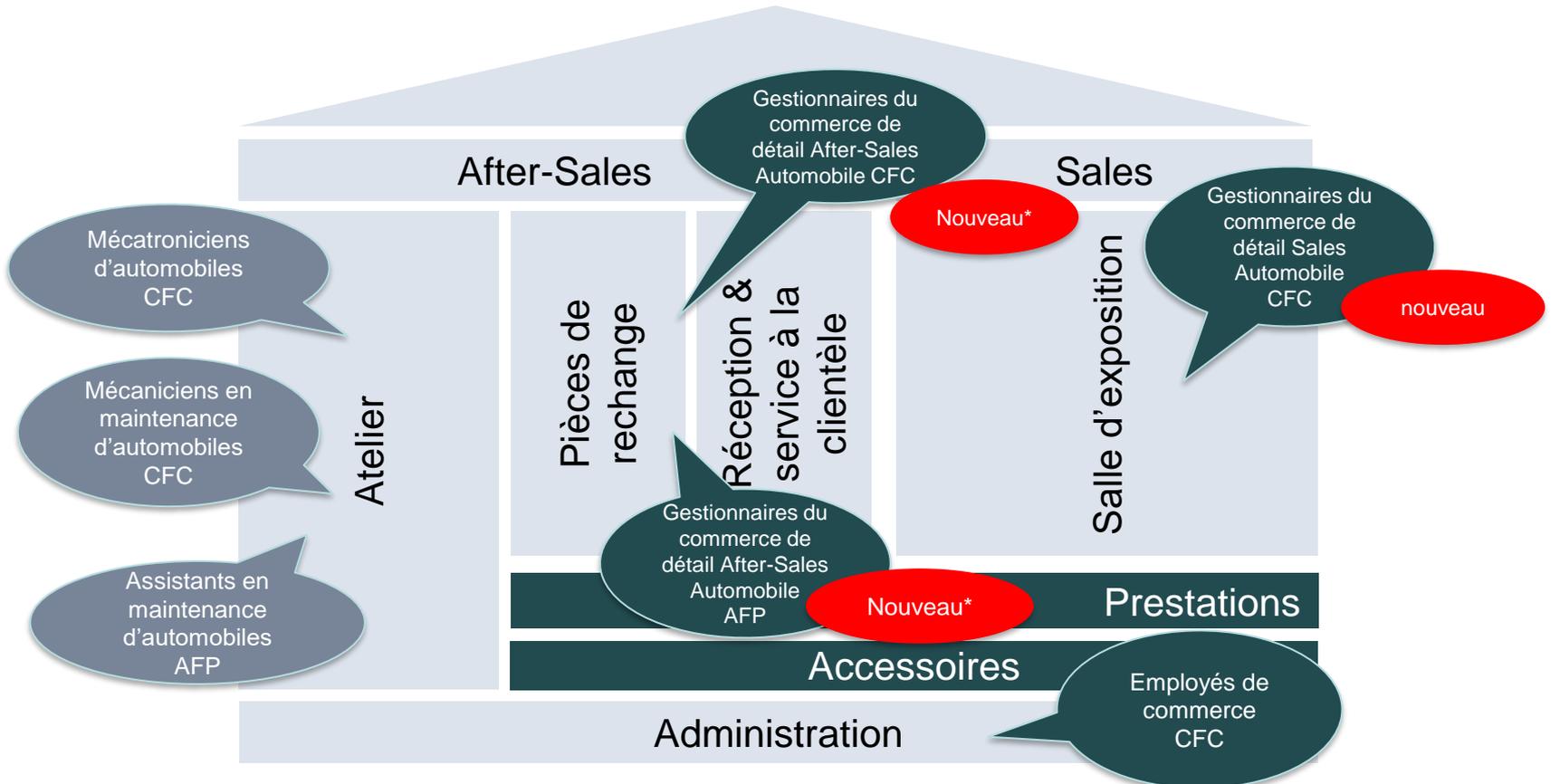
Mandats pratiques

Mandats pratiques



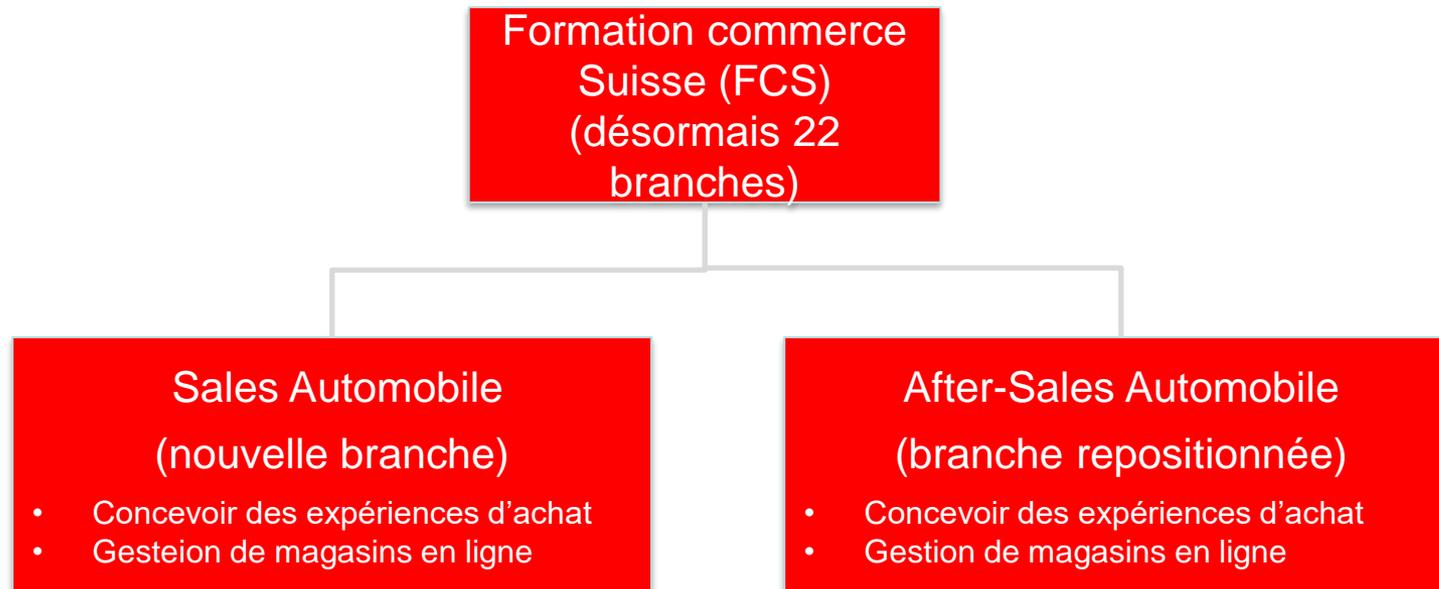
La mandat pratique

2018 / 2022 : formations initiales de l'UPSA – nouvelles compétences – profils professionnels actualisés



Nouveau* = nouveau positionnement

Quelles sont les conséquences pour notre branche ?



Condensé des principales modifications

- Il n'y a plus de connaissances générales de la branche
- Désormais : 14 jours de CI au lieu de 10 jours (CFC)
- Désormais : 10 jours de CI au lieu de 8 jours (AFP)
- L'examen pratique devient une note de cas
- Nouveau support didactique avec dossier de formation numérique (les personnes en formation ont besoin d'un ordinateur portable !)
- La tenue d'entretiens de vente et avec les clients exigeants fait partie des compétences requises dans les deux branches
- Toutes les entreprises doivent obtenir de nouvelles autorisations de formation auprès des cantons pour le début des apprentissages de 2022 pour les deux branches

Gestionnaires du commerce de détail CFC Sales Automobile et After-Sales Automobile



Domaines de compétences opérationnelles :

- Gestion des relations avec les clients
- Gestion et présentation des produits et prestations
- Intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations et dans la branche
- Interaction au sein de l'entreprise et dans la branche
- *Conception d'expériences d'achat **
- *Gestion de magasins en ligne ***

ou



3 ANNÉES DE FORMATION

1 À 2 JOURS D'ÉCOLE PROFESSIONNELLE SPÉCIALISÉE PAR SEMAINE

14 JOURS DE COURS INTERENTREPRISES PENDANT LA FORMATION INITIALE

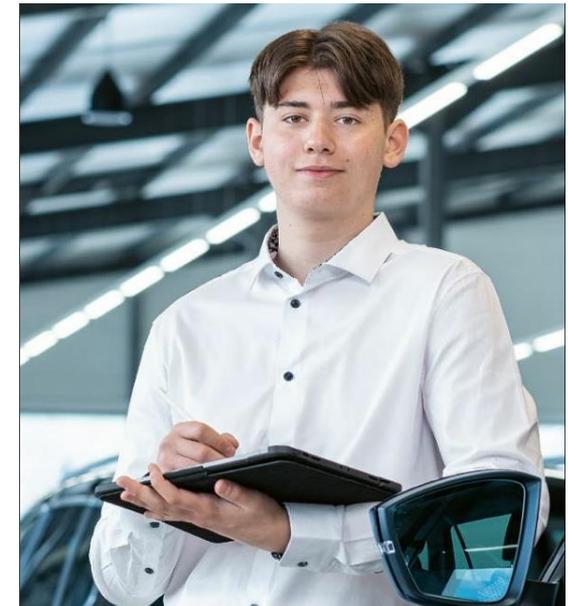
6 DOMAINES DE COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES

*Les CI sont réalisés par l'UPSA

**4 jours de CI sont organisés par FCS

Gestionnaires du commerce de détail CFC Sales Automobile

- Ils **conseillent** et **servent** les clients dans la salle d'exposition, par téléphone et en ligne
- Ils **conçoivent** une expérience attrayante pour le client lors de la vente de véhicules ou d'autres prestations de mobilité
- Ils montrent l'**intérêt**, les **variantes** et les **options** d'un véhicule ou d'une prestation de mobilité
- Ils **expliquent** les avantages et les inconvénients des différentes possibilités de financement
- Ils **coordonnent** le processus d'achat du véhicule
- Ils **calculent** des prix de vente et élaborent des offres d'achat et de reprise



Gestionnaires du commerce de détail CFC After-Sales Automobile



- Ils **conseillent** et **servent** les clients par téléphone, en ligne ou en personne dans la vente au sein du service de pièces détachées, dans le domaine des accessoires et au sein du service à la clientèle
- Ils **recherchent, présentent et commandent** des pièces détachées automobiles ainsi que des accessoires et d'autres prestations
- Ils **présentent** les produits et services de manière attrayante
- Ils **traitent** les reprises et les cas de garantie avec professionnalisme
- Ils **participent à la conception** de promotions de vente et d'expositions saisonnières
- Ils **surveillent** le processus d'achat de marchandises, de la commande à la livraison

Où trouver les principales informations sur le projet ?

En ligne :

www.bds-fcs.ch

www.metiersauto.ch

www.agvs-upsa.ch

www.sbf.admin.ch

Contact personnel :



E-mail : brigitte.hostettler@agvs-upsa.ch

Tél. : +41 31 307 15 28



E-mail : olivier.maeder@agvs-upsa.ch

Tél. : +41 31 307 15 15

Que doit faire une entreprise qui décide de former des jeunes ?

Administratif

- Demander une nouvelle autorisation de formation au canton (Sales & After Sales Automobile)
- Respecter la liste de l'assortiment minimum
- Demander une licence pour le support didactique Konvink

Personnel

- Formation FCS Info Hub 2 (env. 120 minutes)
- Formations de branche de l'UPSA pour les formateurs professionnels (1 jour)
<https://www.agvs-upsa.ch/fr/formation/upsa-business-academy>

Le nouveau support didactique avec dossier de formation numérique (personnes en formation)

Übersicht 

Was finden Sie hier? – Lernende EFZ

Wie kann dich diese Lernumgebung auf dem Weg durch deine Grundbildung unterstützen? Hier erfährst du es! Nutze die Übersichtsgrafik, um dir einen ersten Überblick über die Umgebung zu verschaffen, und erfahre Schritt für Schritt, wie du Konvink gewinnbringend für deine Grundbildung...

[Zum Inhalt](#) →



Lerndokumentation 

Online-Lerndokumentation

Deine Online-Lerndokumentation hilft dir deinen Lernprozess während deiner gesamten Grundbildung zu planen und umzusetzen. Hier dokumentierst und reflektierst du die Umsetzung deiner Praxisaufträge, schätzt deine Kompetenzen ein, sammelst Hilfsmittel und Ressourcen aus den Lernorten Betrieb, Berufsfachschule und überbetrieblicher Kurs und legst so nach und...

[Zum Inhalt](#) →



Le nouveau support didactique avec dossier de formation numérique (formateurs professionnels)



Hoch



Home

📌 Lesemodus
Übersicht □

Für Berufsbildner/innen

Sie bilden als Berufsbildner/in den Nachwuchs in Ihrer Branche aus. Eine spannende und herausfordernde Aufgabe, bei der Sie diese digitale Arbeitsumgebung zielgerichtet unterstützt. Schmökern Sie durch Grundlagendokumente, tauschen Sie sich mit anderen Berufsbildner/innen aus und repetieren Sie in kurzen Tutorials und Praxishilfen die wichtigsten Grundlagen zur Ausbildung von Lernenden im Betrieb.

📌
Hilfsmittel ⊕

Tutorials

Wie geht das nun genau? Hier finden Sie Tutorials und Hilfsmittel, die Ihnen die Umsetzung Ihrer Aufgaben kurz und bündig aufzeigen.



📌
Hilfsmittel ⊕

Fit für die Aufgabe

Sie sind Berufsbildner/in und sorgen somit dafür, dass es in Ihrem Beruf motivierten und kompetenten Nachwuchs gibt. Nutzen Sie diese Box als Hilfsmittel für diese spannende und abwechslungsreiche Aufgabe: Klicken Sie sich durch das Schaubild, schmökern Sie durch Tipps und Anregungen und holen Sie sich praktische Hilfsmittel für Ihren Ausbildungsalltag.

Zum Inhalt →



Open Space



Merci beaucoup pour votre engagement

LES MÉTIERS DE L'AUTO- MOBILE ONT DE L'AVENIR

 **UPSAG** | AGVS
Union professionnelle suisse de l'automobile



4000 garages UPSA ont besoin de toi. www.metiersauto.ch