



Dossier de formation

*Ma formation professionnelle initiale
de Gestionnaire du commerce de détail*

Prénom

Nom

Entreprise formatrice

Branche

Début de l'apprentissage

Précisions importantes au sujet du Dossier de formation

En tant qu'apprenti-e, à quoi me sert-il?

Il m'aide à bien me préparer aux examens pratiques. Plus je le tiens à jour consciencieusement, mieux je suis préparé-e.

Grâce au dossier, je peux déterminer ce que je sais déjà et ce que je ne maîtrise pas encore; je peux aussi évaluer les expériences que j'ai faites dans mon entreprise formatrice.

Le dossier me permet de connaître les travaux qui m'attendent dans mon entreprise pour tel ou tel semestre, afin que je puisse m'y préparer de manière optimale.

1

De quoi suis-je responsable en tant qu'apprenti-e?

JE suis DIRECTEMENT RESPONSABLE de la tenue de mon dossier de formation. Contrairement à ce qui se passe à l'école, il n'y a plus d'enseignant qui me guide et qui veille pour moi au respect des dates limites.

2

3

Que me faut-il faire en fin de semestre?

A la fin de chaque semestre, je fais un récapitulatif et réponds aux questions sur un formulaire séparé «Rétrospective du semestre/Réflexion» (p. 17, 34, 49, 62, 67, 72, 78 et 83 du dossier de formation).

A la fin de chaque semestre au plus tard, mon/ma formateur/trice me remet son appréciation du contenu de mon dossier de formation, de mon niveau de formation, ainsi que de mon auto-évaluation. Il/elle utilise pour cela le formulaire de qualification semestrielle (p. 84–103 du dossier de formation).

Comment je tiens à jour le dossier de formation?

Couramment, au moins une fois par semaine et dans une écriture si possible lisible et correcte. Mon entreprise formatrice m'accorde suffisamment de temps pour prendre des notes durant mon temps de travail.

Je m'entretiens à intervalles réguliers avec mon/ma formateur/trice.

4

Introduction / Avant-propos

Chères apprenties,

Chers apprentis,

Le dossier de formation que vous avez devant vous vous accompagnera au cours de vos trois prochaines années de formation. Cet outil pourra, d'une part, vous aider à documenter vos tâches principales, les compétences que vous avez acquises et les expériences que vous avez faites au sein de votre entreprise formatrice. D'autre part, vous serez à tout moment en mesure de juger si vous avez atteint les objectifs évaluateurs pratiques et si vous êtes sur la bonne voie dans ce domaine.

Nous vous encourageons à faire le lien entre la théorie et la pratique. Pour cela, vous avez à votre disposition le manuel didactique FCS « Connaissance du commerce de détail ». D'autres moyens didactiques établis par votre groupe de branche et la branche spécifique que vous avez choisie vous donneront une base solide pour atteindre les objectifs définis dans ce dossier de formation.

La constitution d'un tel dossier est obligatoire. Ce document représente une partie importante de votre formation initiale et une base essentielle pour vous préparer à l'examen pratique; vous en assumez la responsabilité.

Les objectifs évaluateurs énumérés dans ce dossier couvrent l'ensemble de la formation initiale dans l'entreprise menant au certificat fédéral de capacité.

Nous avons ajouté pour chaque objectif un travail à exécuter¹. Inscrivez vos notes au verso de la page ou sur une feuille à part. L'exécution de ce travail vous aidera à évaluer si vous avez la maîtrise de l'objectif en question. Notez également les expériences que vous avez faites en exécutant ce travail. Si vous n'avez pas ou que partiellement atteint un certain objectif, vous pourrez noter au verso de chaque feuille les compétences que vous devez encore acquérir et comment vous comptez procéder pour y arriver. Après chaque semestre, procédez à une rétrospective et répondez aux questions sur la feuille intitulée « rétrospective du semestre/réflexion ». A ce même terme, les personnes responsables de votre formation évalueront le contenu de votre dossier et s'entretiendront avec vous des résultats de cette évaluation, de l'état de votre formation et de votre propre évaluation. Ensemble, vous pourrez ensuite définir les prochaines étapes de votre formation initiale.

Nous vous souhaitons d'ores et déjà une formation passionnante et variée.

Formation du Commerce de Détail Suisse (FCS)

Juin 2017

¹ Ces textes basent sur les travaux élaborés au sein de l'entreprise Lernbar Sàrl, Zurich. Ils ont été remaniés et contrôlés par l'équipe formée de Mmes Silvia Amsler, Annika Keller-Markoff, Heidi Schwarz et Andrea Wehren ainsi que de M. Urs Suremann-Siegrist. Nous les remercions de leur précieux soutien.



Connaissances de l'entreprise

Domaine de formation: Connaissances de l'entreprise / Locaux**1^{er} semestre**

Objectif évaluateur (compétence 5.3.1)

Je sais m'orienter dans l'entreprise où je suis en formation☒ Compétence professionnelle ☐ Compétence méthodologique ☐ Compétence sociale**Travail à exécuter:**

Etablissez un croquis ou faites-vous remettre un plan de votre entreprise formatrice sur lequel vous dessinerez les différents groupes de marchandises et les locaux de stockage.

Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence ?
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➔ **A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)**

Cet objectif évaluateur a été

☐ 6 = très bien atteint☐ 5 = bien atteint☐ 4 = suffisant atteint☐ 3 = insuffisant atteint

➔ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation:

☐ 6 = très bien atteint☐ 5 = bien atteint☐ 4 = suffisant atteint☐ 3 = insuffisant atteint

Domaine de formation: Connaissances de l'entreprise / Collaborateurs 1^{er} semestre

Objectif évaluateur (compétence 5.4.1)

Je connais les collaborateurs ainsi que leurs fonctions et leurs compétences

☒ Compétence professionnelle ☐ Compétence méthodologique ☒ Compétence sociale

Travail à exécuter:

Procurez-vous une vue d'ensemble du personnel de votre entreprise ou département. Etablissez un tableau dans lequel vous indiquerez le nom de chacun, sa fonction et les tâches et responsabilités qui lui incombent. Demandez l'aide de la personne responsable de votre formation.

Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➔ **A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)**

Cet objectif évaluateur a été

☐ 6 = très bien atteint

☐ 5 = bien atteint

☐ 4 = suffisant atteint

☐ 3 = insuffisant atteint

➔ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation:

☐ 6 = très bien atteint

☐ 5 = bien atteint

☐ 4 = suffisant atteint

☐ 3 = insuffisant atteint

**Domaine de formation: Connaissances de l'entreprise /
Structure/organisation**

1^{er} semestre

Objectif évaluateur (compétence 3.1.1)

Je suis capable d'expliquer la structure et l'organisation de mon entreprise

☒ Compétence professionnelle ☒ Compétence méthodologique ☐ Compétence sociale

Travail à exécuter:

Dessinez ou procurez-vous un organigramme de votre entreprise et indiquez les activités principales de chaque service.

Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➔ **A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)**

Cet objectif évaluateur a été

☐ 6 = très bien atteint

☐ 5 = bien atteint

☐ 4 = suffisant atteint

☐ 3 = insuffisant atteint

➔ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation:

☐ 6 = très bien atteint

☐ 5 = bien atteint

☐ 4 = suffisant atteint

☐ 3 = insuffisant atteint

Domaine de formation: Connaissances de l'entreprise /
Règlement interne/directives/consignes

1^{er} semestre

Objectif évaluateur (compétence 5.3.2)

Je connais le règlement interne, les directives et les formulaires de mon entreprise et les applique

☒ Compétence professionnelle ☒ Compétence méthodologique ☐ Compétence sociale

Travail à exécuter:

- Assemblez, avec l'aide de la personne responsable de votre formation, quels sont les règlements, les directives et les instructions diverses qui sont utilisés dans votre entreprise.
- Cherchez quand, comment et pourquoi elles sont utilisées dans votre entreprise.
- Classez-les ensuite dans votre dossier de formation.

Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➡ **A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)**

Cet objectif évaluateur a été ☐ 6 = très bien atteint ☐ 5 = bien atteint
 ☐ 4 = suffisant atteint ☐ 3 = insuffisant atteint

➡ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation: ☐ 6 = très bien atteint ☐ 5 = bien atteint
 ☐ 4 = suffisant atteint ☐ 3 = insuffisant atteint

**Domaine de formation: Connaissances de l'entreprise /
Sécurité au travail/santé**

1^{er} semestre

Objectif évaluateur (compétence 5.3.3)

Je cherche à prévenir les accidents et veille à ne pas mettre ma santé en danger

☒ Compétence professionnelle ☐ Compétence méthodologique ☒ Compétence sociale

Travail à exécuter:

- Relevez sur une feuille A4 toutes les précautions et mesures que le personnel prend au sein de votre entreprise afin d'éviter les accidents et les atteintes à la santé
- Cherchez les listes de contrôle, les recommandations et les directives émises par la SUVA (demandez à la personne responsable de votre formation de quoi il s'agit)
- Comparez ensuite ce qui se fait dans votre entreprise avec ce qui est demandé par la SUVA et discutez-en avec la personne responsable de votre formation

Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➤ **A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)**

Cet objectif évaluateur a été

☐ 6 = très bien atteint

☐ 5 = bien atteint

☐ 4 = suffisant atteint

☐ 3 = insuffisant atteint

➤ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation:

☐ 6 = très bien atteint

☐ 5 = bien atteint

☐ 4 = suffisant atteint

☐ 3 = insuffisant atteint

**Domaine de formation: Connaissances de l'entreprise /
Comportement en cas d'incendie**

1^{er} semestre

Objectif évaluateur (compétence 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

☒ Compétence professionnelle ☒ Compétence méthodologique ☒ Compétence sociale

Travail à exécuter:

Etablissez un croquis ou faites-vous remettre un plan de votre entreprise formatrice sur lequel vous dessinerez les emplacements des extincteurs et les issues de secours / voies d'évacuation.

Quelle est la procédure en cas d'incendie? Etablissez une liste des mesures prévues.

Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➔ **A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)**

Cet objectif évaluateur a été

☐ 6 = très bien atteint

☐ 5 = bien atteint

☐ 4 = suffisant atteint

☐ 3 = insuffisant atteint

➔ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation:

☐ 6 = très bien atteint

☐ 5 = bien atteint

☐ 4 = suffisant atteint

☐ 3 = insuffisant atteint

Domaine de formation: Connaissances de l'entreprise /
Comportement en cas de vol

1^{er} semestre

Objectif évaluateur (compétence 5.3.5)

Je sais comment réagir en cas de vol

☒ Compétence professionnelle ☐ Compétence méthodologique ☒ Compétence sociale

Travail à exécuter:

Etablissez une liste avec des exemples de situations de vol et décrivez comment vous vous comporteriez dans de telles situations en respectant les directives de votre entreprise.

Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➡ **A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)**

Cet objectif évaluateur a été

☐ 6 = très bien atteint

☐ 5 = bien atteint

☐ 4 = suffisant atteint

☐ 3 = insuffisant atteint

➡ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation:

☐ 6 = très bien atteint

☐ 5 = bien atteint

☐ 4 = suffisant atteint

☐ 3 = insuffisant atteint

**Domaine de formation: Connaissances de l'entreprise /
Tâches/position**

1^{er} / 2^{ème} semestres

Objectif évaluateur (compétence 4.7.1)

Je connais et comprends mes tâches et ma position en tant qu'apprenti-e dans l'entreprise

☒ Compétence professionnelle ☒ Compétence méthodologique ☒ Compétence sociale

Travail à exécuter:

En votre qualité d'apprenti-e, vous accomplissez certaines tâches dans votre entreprise.
Etablissez-en la liste et classez ces travaux en fonction de la périodicité de leur exécution:

*quotidienne
hebdomadaire
mensuelle*

Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➡ **A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)**

Cet objectif évaluateur a été

☐ 6 = très bien atteint

☐ 5 = bien atteint

☐ 4 = suffisant atteint

☐ 3 = insuffisant atteint

➡ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation:

☐ 6 = très bien atteint

☐ 5 = bien atteint

☐ 4 = suffisant atteint

☐ 3 = insuffisant atteint

Domaine de formation: Connaissances de l'entreprise /
Philosophie de l'entreprise

1^{er} / 2^{ème} semestres

Objectif évaluateur (compétence 5.1.2)

Je connais l'orientation principale et la position de mon entreprise dans le commerce de détail

☒ Compétence professionnelle ☐ Compétence méthodologique ☐ Compétence sociale

Travail à exécuter:

Etablissez la liste des principaux objectifs commerciaux de votre entreprise.

Citez les concurrents présents dans la même région que votre entreprise.

Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➡ **A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)**

Cet objectif évaluateur a été

☐ 6 = très bien atteint

☐ 5 = bien atteint

☐ 4 = suffisant atteint

☐ 3 = insuffisant atteint

➡ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation:

☐ 6 = très bien atteint

☐ 5 = bien atteint

☐ 4 = suffisant atteint

☐ 3 = insuffisant atteint



Connaissances de l'assortiment

**Domaine de formation: Connaissances de l'assortiment /
Assortiment**

1^{er} / 2^{ème} semestres

Objectif évaluateur (compétence 5.1.3)

Je possède les connaissances de l'assortiment nécessaires à mon activité

☒ Compétence professionnelle ☐ Compétence méthodologique ☐ Compétence sociale

Travail à exécuter:

Dans l'élaboration de l'objectif N° 5.3.1, vous avez dessiné les différents groupes de marchandises. Citez, par groupe de marchandises, au moins trois articles les plus vendus (article leader) et un article qui se vend mal.

Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➔ **A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)**

Cet objectif évaluateur a été ☐ 6 = très bien atteint ☐ 5 = bien atteint
 ☐ 4 = suffisant atteint ☐ 3 = insuffisant atteint

➔ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation: ☐ 6 = très bien atteint ☐ 5 = bien atteint
 ☐ 4 = suffisant atteint ☐ 3 = insuffisant atteint

Domaine de formation: Connaissances de l'assortiment /
Offre de prestations

1^{er} / 2^{ème} semestres

Objectif évaluateur (compétence 5.1.4)

Je connais les principales offres de prestations de mon entreprise ou de mon secteur

☒ Compétence professionnelle ☐ Compétence méthodologique ☐ Compétence sociale

Travail à exécuter:

Veillez lister, sur deux colonnes, tout ce que votre entreprise propose aux clients en matière de prestations spéciales et de services (la différence entre ces deux termes est expliquée dans votre classeur « Connaissances du commerce de détail ») et discutez-en avec la personne responsable de votre formation.

Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➡ **A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)**

Cet objectif évaluateur a été ☐ 6 = très bien atteint ☐ 5 = bien atteint
 ☐ 4 = suffisant atteint ☐ 3 = insuffisant atteint

➡ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation: ☐ 6 = très bien atteint ☐ 5 = bien atteint
 ☐ 4 = suffisant atteint ☐ 3 = insuffisant atteint

Domaine de formation: Connaissances de l'assortiment / Produits 1^{er} / 2^{ème} semestres

Objectif évaluateur (compétence 5.1.5)

Je connais les spécificités des produits de mon entreprise

☒ Compétence professionnelle ☐ Compétence méthodologique ☐ Compétence sociale

Travail à exécuter:

Avec quels produits votre entreprise se différencie-t-elle de ses concurrents?
Etablissez-en la liste.

Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➡ **A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)**

Cet objectif évaluateur a été ☐ 6 = très bien atteint ☐ 5 = bien atteint
 ☐ 4 = suffisant atteint ☐ 3 = insuffisant atteint

➡ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation: ☐ 6 = très bien atteint ☐ 5 = bien atteint
 ☐ 4 = suffisant atteint ☐ 3 = insuffisant atteint

Rétrospective du semestre / réflexion

Le travail accompli pendant ce semestre pour atteindre les objectifs a été pour moi
difficile _____ **facile**
parce que

.....

.....

.....

Les avantages que j'ai retirés en travaillant avec mon dossier de formation ont été
faibles _____ **importants**
parce que

.....

.....

.....

Les résultats de mon dossier de formation ont été pour moi
insatisfaisants _____ **satisfaisants**
parce que

.....

.....

.....

Pendant ce semestre, ma motivation pour travailler avec mon dossier de formation, a été
globalement
faible _____ **forte**
parce que

.....

.....

.....

Pour atteindre mes prochains objectifs, j'estime que mes expériences me seront
inutiles _____ **utiles**
parce que

.....

.....

.....

Le soutien de mon entreprise dans le travail accompli pour atteindre les objectifs a été
faible _____ **fort**
parce que

.....

.....

.....

Domaine de formation / Domaine spécifique

1^{ère} année**Conseil**

Domaine de formation: Conseil / Comportement**1^{er} semestre**

Objectif évaluateur (compétence 5.3.6)

Je me comporte de manière aimable et correcte☐ Compétence professionnelle ☐ Compétence méthodologique ☒ Compétence sociale**Travail à exécuter:**

Observez vos collègues de travail lorsqu'ils / elles conseillent ou servent les clients. Réfléchissez et prenez des notes sur les qualités et compétences qu'il faut absolument avoir dans les relations avec la clientèle. Discutez-en avec la personne responsable de votre formation.

Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➡ A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)

Cet objectif évaluateur a été

☐ 6 = très bien atteint☐ 5 = bien atteint☐ 4 = suffisant atteint☐ 3 = insuffisant atteint**➡ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:**

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation:

☐ 6 = très bien atteint☐ 5 = bien atteint☐ 4 = suffisant atteint☐ 3 = insuffisant atteint

Domaine de formation: Conseil / Travail d'équipe**1^{er} semestre**

Objectif évaluateur (compétence 5.4.2)

Je m'intègre dans l'équipe☐ Compétence professionnelle ☐ Compétence méthodologique ☒ Compétence sociale**Travail à exécuter:**

Selon vous, quels sont les caractéristiques d'un bon travail d'équipe et comment pouvez-vous y contribuer?

Prenez quelques notes à ce sujet.

Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?

(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

➡ A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)

Cet objectif évaluateur a été

☐ 6 = très bien atteint☐ 5 = bien atteint☐ 4 = suffisant atteint☐ 3 = insuffisant atteint**➡ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:**

Nouvelle évaluation:

☐ 6 = très bien atteint☐ 5 = bien atteint☐ 4 = suffisant atteint☐ 3 = insuffisant atteint

Domaine de formation: Conseil / Besoins de la clientèle**1^{er} / 2^{ème} semestres**

Objectif évaluateur (compétence 5.3.7)

Je suis capable d'évaluer les besoins de la clientèle et de les satisfaire☒ Compétence professionnelle ☒ Compétence méthodologique ☒ Compétence sociale**Travail à exécuter:**

De quelle manière procédez-vous pour évaluer les besoins de la clientèle dans un entretien de vente ?

Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➡ A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)

Cet objectif évaluateur a été

☐ 6 = très bien atteint☐ 5 = bien atteint☐ 4 = suffisant atteint☐ 3 = insuffisant atteint**➡ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:**

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation:

☐ 6 = très bien atteint☐ 5 = bien atteint☐ 4 = suffisant atteint☐ 3 = insuffisant atteint

Domaine de formation: Conseil / Satisfaction du client**1^{er} semestre**

Objectif évaluateur (compétence 5.3.8)

Mon comportement dans l'entreprise est axé sur les besoins et la satisfaction de la clientèle.☒ Compétence professionnelle ☒ Compétence méthodologique ☒ Compétence sociale**Travail à exécuter:**

Les clients ont des attentes lorsqu'ils rentrent dans un magasin. Par exemple, ils veulent un temps d'attente réduit, des produits avec un bon rapport qualité-prix, etc. Quelles sont les attentes de vos clients lorsqu'ils pénètrent dans votre commerce?

Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➡ **A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)**

Cet objectif évaluateur a été

☐ 6 = très bien atteint☐ 5 = bien atteint☐ 4 = suffisant atteint☐ 3 = insuffisant atteint

➡ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation:

☐ 6 = très bien atteint☐ 5 = bien atteint☐ 4 = suffisant atteint☐ 3 = insuffisant atteint

Domaine de formation: Conseil / Présentation**1^{er} semestre**

Objectif évaluateur (compétence 5.3.9)

Ma présentation correspond aux exigences de l'entreprise☐ Compétence professionnelle ☐ Compétence méthodologique ☒ Compétence sociale**Travail à exécuter:**

Faites un collage ou un dessin représentant un apprenti / une apprentie adoptant une tenue vestimentaire conforme aux directives de votre entreprise (propreté, soin et adaptée à la branche).

Etablissez une liste des éléments essentiels d'une tenue adaptée et expliquez les motifs pour lesquels on exige de vous une tenue vestimentaire propre et conforme à la branche.

Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➡ **A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)**

Cet objectif évaluateur a été

☐ 6 = très bien atteint☐ 5 = bien atteint☐ 4 = suffisant atteint☐ 3 = insuffisant atteint

➡ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation:

☐ 6 = très bien atteint☐ 5 = bien atteint☐ 4 = suffisant atteint☐ 3 = insuffisant atteint

Domaine de formation: Conseil / Entretien de vente**1^{er} / 2^{ème} semestres**

Objectif évaluateur (compétence 5.6.1)

Je suis capable de mener un entretien de vente☒ Compétence professionnelle ☒ Compétence méthodologique ☒ Compétence sociale**Travail à exécuter:**

Demandez à la personne responsable de votre formation d'observer l'un de vos entretiens de vente, puis parlez-en avec elle. Quels sont vos points forts et les améliorations possibles dans chacune des phases suivantes ?

*Phase de contact:**Phase de l'offre:**Phase de la conclusion:***Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?**
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➡ A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)

Cet objectif évaluateur a été

☐ 6 = très bien atteint☐ 5 = bien atteint☐ 4 = suffisant atteint☐ 3 = insuffisant atteint**➡ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:**

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation:

☐ 6 = très bien atteint☐ 5 = bien atteint☐ 4 = suffisant atteint☐ 3 = insuffisant atteint

Domaine de formation: Conseil / Soutien**1^{er} semestre**

Objectif évaluateur (compétence 5.4.3)

Je sais à qui m'adresser quand j'ai besoin d'aide☒ Compétence professionnelle ☒ Compétence méthodologique ☒ Compétence sociale**Travail à exécuter:**

Vous êtes face à un client qui exprime un désir peu courant et auquel vous ne pouvez pas répondre immédiatement. Comment allez-vous gérer la situation si personne n'est là pour vous aider? Décrivez par différents exemples la démarche que vous avez adoptée pour satisfaire le client et l'inciter à revenir volontiers dans votre commerce. Citez chaque fois les deux éléments suivants :

*Désir du client**Démarche adoptée***Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?**
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➤ A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)

Cet objectif évaluateur a été

☐ 6 = très bien atteint☐ 5 = bien atteint☐ 4 = suffisant atteint☐ 3 = insuffisant atteint**➤ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:**

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation:

☐ 6 = très bien atteint☐ 5 = bien atteint☐ 4 = suffisant atteint☐ 3 = insuffisant atteint



Gestion

Domaine de formation: Gestion / Entrepôt des marchandises**1^{er} semestre**

Objectif évaluateur (compétence 5.9.1)

Je sais expliquer l'organisation de l'entrepôt de marchandises de mon entreprise☒ Compétence professionnelle ☒ Compétence méthodologique ☐ Compétence sociale**Travail à exécuter:**

Prenez le plan que vous avez établi selon l'objectif évaluateur no 5.3.1 et demandez à la personne responsable de votre formation quelles sont les directives en vigueur dans votre entreprise au sujet du stockage et de l'entretien des marchandises. Listez ensuite

*les divers articles,
leur lieu de stockage
les directives à respecter*

Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➡ A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)

Cet objectif évaluateur a été

☐ 6 = très bien atteint☐ 5 = bien atteint☐ 4 = suffisant atteint☐ 3 = insuffisant atteint**➡ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:**

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation:

☐ 6 = très bien atteint☐ 5 = bien atteint☐ 4 = suffisant atteint☐ 3 = insuffisant atteint

Domaine de formation: Gestion / Flux des marchandises**1^{er} / 2^{ème} semestres**

Objectif évaluateur (compétence 5.9.2)

Je connais les principaux fournisseurs de mon entreprise☒ Compétence professionnelle ☐ Compétence méthodologique ☐ Compétence sociale**Travail à exécuter:**

Etablissez la liste des principaux fournisseurs de votre entreprise et de leurs produits.

Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➡ A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)

Cet objectif évaluateur a été

☐ 6 = très bien atteint☐ 5 = bien atteint☐ 4 = suffisant atteint☐ 3 = insuffisant atteint**➡ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:**

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation:

☐ 6 = très bien atteint☐ 5 = bien atteint☐ 4 = suffisant atteint☐ 3 = insuffisant atteint

Domaine de formation: Gestion / Livraisons**1^{er} / 2^{ème} semestres**

Objectif évaluateur (compétence 5.10.1)

Je suis capable de réceptionner, de contrôler et de ranger correctement les marchandises☒ Compétence professionnelle ☒ Compétence méthodologique ☐ Compétence sociale**Travail à exécuter:**

Dans votre entreprise, quelles sont les directives en vigueur sur la réception, le contrôle et le rangement des marchandises? Décrivez les points essentiels de la procédure en prenant des articles comme exemple.

Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➡ A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)

Cet objectif évaluateur a été

☐ 6 = très bien atteint☐ 5 = bien atteint☐ 4 = suffisant atteint☐ 3 = insuffisant atteint**➡ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:**

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation:

☐ 6 = très bien atteint☐ 5 = bien atteint☐ 4 = suffisant atteint☐ 3 = insuffisant atteint

Domaine de formation: Gestion / Présentation des marchandises 1^{er} / 2^{ème} semestres

Objectif évaluateur (compétence 5.2.1)

Je suis capable de présenter les marchandises de manière attrayante pour la clientèle selon les instructions de mon entreprise

☒ Compétence professionnelle ☒ Compétence méthodologique ☐ Compétence sociale

Travail à exécuter:

Réalisez une présentation de marchandises à l'aide des indications de votre entreprise. Faites confirmer par votre supérieur que vous avez tenu compte de tous les éléments principaux. Rédigez un résumé (procédure, points essentiels) et collez-y ensuite une photo de votre présentation.

Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➔ **A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)**

Cet objectif évaluateur a été ☐ 6 = très bien atteint ☐ 5 = bien atteint
☐ 4 = suffisant atteint ☐ 3 = insuffisant atteint

➔ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation: ☐ 6 = très bien atteint ☐ 5 = bien atteint
☐ 4 = suffisant atteint ☐ 3 = insuffisant atteint

Domaine de formation: Gestion / Ordre et propreté**1^{er} semestre**

Objectif évaluateur (compétence 5.3.10)

Je contribue dans mon travail au maintien de l'ordre et de la propreté dans mon entreprise☐ Compétence professionnelle ☒ Compétence méthodologique ☒ Compétence sociale**Travail à exécuter:**

Comment contribuez-vous au maintien de l'ordre et de la propreté dans votre entreprise?
Etablissez une liste:

Manière dont je maintiens l'ordre et la propreté
Raison pour laquelle il est important de le faire (justification)

Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➡ A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)

Cet objectif évaluateur a été ☐ 6 = très bien atteint ☐ 5 = bien atteint
☐ 4 = suffisant atteint ☐ 3 = insuffisant atteint

➡ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation: ☐ 6 = très bien atteint ☐ 5 = bien atteint
☐ 4 = suffisant atteint ☐ 3 = insuffisant atteint

Domaine de formation: Gestion / Système de caisse**1^{er} / 2^{ème} semestres**

Objectif évaluateur (compétence 5.3.11)

Je sais utiliser correctement le système de caisse de mon entreprise selon indications données☒ Compétence professionnelle ☒ Compétence méthodologique ☐ Compétence sociale**Travail à exécuter:**

Notez les points importants pour l'utilisation correcte de votre système de caisse.

Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➡ A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)

Cet objectif évaluateur a été ☐ 6 = très bien atteint ☐ 5 = bien atteint
☐ 4 = suffisant atteint ☐ 3 = insuffisant atteint

➡ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation: ☐ 6 = très bien atteint ☐ 5 = bien atteint
☐ 4 = suffisant atteint ☐ 3 = insuffisant atteint

Domaine de formation: Gestion / Comportement écologique**1^{er} semestre**

Objectif évaluateur (compétence 5.8.1)

Je respecte les principes écologiques lors de l'élimination des déchets☒ Compétence professionnelle ☒ Compétence méthodologique ☒ Compétence sociale**Travail à exécuter:**

Quels sont les produits de votre assortiment qui doivent faire l'objet d'un traitement spécial lors de leur élimination? Comment cette élimination est-elle réglementée dans votre entreprise? Notez les principaux produits et justifiez leur élimination spéciale.

*Produit**Elimination dans l'entreprise**Justification de l'élimination spéciale***Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?**

(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

➔ A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)

Cet objectif évaluateur a été

☐ 6 = très bien atteint☐ 5 = bien atteint☐ 4 = suffisant atteint☐ 3 = insuffisant atteint**➔ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:**

Nouvelle évaluation:

☐ 6 = très bien atteint☐ 5 = bien atteint☐ 4 = suffisant atteint☐ 3 = insuffisant atteint

Rétrospective du semestre / réflexion

Le travail accompli pendant ce semestre pour atteindre les objectifs a été pour moi
difficile _____ **facile**
parce que

.....

.....

.....

Les avantages que j'ai retirés en travaillant avec mon dossier de formation ont été
faibles _____ **importants**
parce que

.....

.....

.....

Les résultats de mon dossier de formation ont été pour moi
insatisfaisants _____ **satisfaisants**
parce que

.....

.....

.....

Pendant ce semestre, ma motivation pour travailler avec mon dossier de formation, a été
globalement
faible _____ **forte**
parce que

.....

.....

.....

Pour atteindre mes prochains objectifs, j'estime que mes expériences me seront
inutiles _____ **utiles**
parce que

.....

.....

.....

Le soutien de mon entreprise dans le travail accompli pour atteindre les objectifs a été
faible _____ **fort**
parce que

.....

.....

.....



Connaissances de l'entreprise

Domaine de formation: Connaissances de l'entreprise / Stratégie 3^{ème} / 4^{ème} semestres

Objectif évaluateur (compétence 3.3.1)

Je connais les principaux objectifs commerciaux de mon entreprise

☒ Compétence professionnelle ☒ Compétence méthodologique ☐ Compétence sociale

Travail à exécuter:

Par objectif principal de vente, on entend la vente ciblée de certains produits ou une vente saisonnière.

Quels sont à actuellement les produits que votre entreprise a choisis comme objectif principal de vente? Pouvez-vous expliquer ce choix ?

Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➤ **A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)**

Cet objectif évaluateur a été

☐ 6 = très bien atteint

☐ 5 = bien atteint

☐ 4 = suffisant atteint

☐ 3 = insuffisant atteint

➤ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation:

☐ 6 = très bien atteint

☐ 5 = bien atteint

☐ 4 = suffisant atteint

☐ 3 = insuffisant atteint

**Domaine de formation: Connaissances de l'entreprise /
Forme d'exploitation**

3^{ème} semestre

Objectif évaluateur (compétence 3.1.2)

Je sais expliquer la forme d'exploitation de mon entreprise

☒ Compétence professionnelle ☐ Compétence méthodologique ☐ Compétence sociale

Travail à exécuter:

Décrivez le type de commerce de détail dans lequel se trouve votre entreprise à l'aide des critères tirés de votre manuel «Connaissance du commerce de détail». Choisissez un autre type de commerce de détail et comparez-le à celui de votre entreprise. Où constatez-vous les plus grandes différences?

Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➡ **A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)**

Cet objectif évaluateur a été ☐ 6 = très bien atteint ☐ 5 = bien atteint
 ☐ 4 = suffisant atteint ☐ 3 = insuffisant atteint

➡ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation: ☐ 6 = très bien atteint ☐ 5 = bien atteint
 ☐ 4 = suffisant atteint ☐ 3 = insuffisant atteint

Domaine de formation: **Connaissances de l'entreprise /
Comportement en cas de vol**

3^{ème} semestre

Objectif évaluateur (compétence 5.3.12)

Je connais et applique des mesures de prévention du vol à l'étalage

☒ Compétence professionnelle ☒ Compétence méthodologique ☒ Compétence sociale

Travail à exécuter:

A l'aide des critères ci-dessous, établissez une liste sur laquelle vous décrirez les mesures de sécurité prises par votre entreprise afin de prévenir les vols.

Mesure de sécurité: *exemple: Vitrines fermées à clé*

Produit: *exemple: MP3 Player*

Application: *exemple: ne pas laisser la clé dans la serrure de la vitrine*

Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➔ **A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)**

Cet objectif évaluateur a été

☐ 6 = très bien atteint

☐ 5 = bien atteint

☐ 4 = suffisant atteint

☐ 3 = insuffisant atteint

➔ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation:

☐ 6 = très bien atteint

☐ 5 = bien atteint

☐ 4 = suffisant atteint

☐ 3 = insuffisant atteint

**Domaine de formation: Connaissances de l'entreprise /
Partenaires commerciaux/concurrents**

3^{ème} / 4^{ème} semestres

Objectif évaluateur (compétence 5.4.4)

Je connais les principaux partenaires commerciaux et les concurrents de mon entreprise et suis en mesure de les décrire

☒ Compétence professionnelle ☐ Compétence méthodologique ☒ Compétence sociale

Travail à exécuter:

Etablissez la liste des principaux partenaires commerciaux de votre entreprise et décrivez la forme et les détails de ce partenariat.

Exemple:

Partenaire: entreprise X coopération

Partenaire: entreprise Z Shop in Shop

Décrivez à l'aide des critères ci-après vos concurrents présents dans la région.

Assortiment

Forme commerciale

Impression générale

Image

Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

➔ **A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)**

Cet objectif évaluateur a été

☐ 6 = très bien atteint

☐ 5 = bien atteint

☐ 4 = suffisant atteint

☐ 3 = insuffisant atteint

➔ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation:

☐ 6 = très bien atteint

☐ 5 = bien atteint

☐ 4 = suffisant atteint

☐ 3 = insuffisant atteint

Domaine de formation: Connaissances de l'entreprise / Influences externes

3^{ème} / 4^{ème} semestres

Objectif évaluateur (compétence 3.8.1)

Je sais expliquer les influences externes et les facteurs pouvant agir sur la bonne marche de mon entreprise de formation

☒ Compétence professionnelle ☐ Compétence méthodologique ☒ Compétence sociale

Travail à exécuter:

Après vous être procuré au moins deux journaux actuels, concentrez-vous sur leurs pages économiques.

1. Cherchez deux articles traitant d'un sujet qui pourrait avoir des effets sur le développement de votre entreprise.
2. Découpez ces articles et collez-les sur une feuille A4. Notez à côté de ces textes les raisons et la manière dont ces influences et ces facteurs pourraient agir sur votre entreprise.
3. Discutez de vos résultats avec la personne chargée de votre formation.

Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➤ **A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)**

Cet objectif évaluateur a été ☐ 6 = très bien atteint ☐ 5 = bien atteint
 ☐ 4 = suffisant atteint ☐ 3 = insuffisant atteint

➤ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation: ☐ 6 = très bien atteint ☐ 5 = bien atteint
 ☐ 4 = suffisant atteint ☐ 3 = insuffisant atteint



Connaissances de l'assortiment

Domaine de formation: Connaissances de l'assortiment / Assortiment

3^{ème} / 4^{ème} semestres

Objectif évaluateur (compétence 6.2.1)

Je possède une parfaite connaissance de l'assortiment de mon entreprise

☒ Compétence professionnelle ☐ Compétence méthodologique ☐ Compétence sociale

Travail à exécuter:

Expliquez et décrivez le terme «groupe de marchandises / groupe de produits» sur la base de l'assortiment de votre magasin ou de votre rayon.

Par exemple selon les groupes d'articles, les articles, les sortes, les couleurs, les tailles, etc.

Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➔ **A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)**

Cet objectif évaluateur a été

☐ 6 = très bien atteint

☐ 5 = bien atteint

☐ 4 = suffisant atteint

☐ 3 = insuffisant atteint

➔ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation:

☐ 6 = très bien atteint

☐ 5 = bien atteint

☐ 4 = suffisant atteint

☐ 3 = insuffisant atteint

Domaine de formation: Connaissances de l'assortiment /
Différences entre les produits

3^{ème} / 4^{ème} semestres

Objectif évaluateur (compétence 6.3.1)

Je peux expliquer aux clients les différences entre les produits

☒ Compétence professionnelle ☒ Compétence méthodologique ☒ Compétence sociale

Travail à exécuter:

Sélectionnez deux articles différents du même groupe de marchandises / de produits. Décrivez les différences à l'aide des critères ci-après et justifiez-les.

Emballage

Utilisation

Contenu, origine

Utilité, stockage

Qualité

Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➔ **A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)**

Cet objectif évaluateur a été

☐ 6 = très bien atteint

☐ 5 = bien atteint

☐ 4 = suffisant atteint

☐ 3 = insuffisant atteint

➔ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation:

☐ 6 = très bien atteint

☐ 5 = bien atteint

☐ 4 = suffisant atteint

☐ 3 = insuffisant atteint

Domaine de formation: Connaissances de l'assortiment / Possibilités d'emploi

3^{ème} / 4^{ème} semestres

Objectif évaluateur (compétence 6.3.2)

Je connais les possibilités d'emploi des produits de mon entreprise et sais faire profiter les clients de mes connaissances

☒ Compétence professionnelle ☒ Compétence méthodologique ☒ Compétence sociale

Travail à exécuter:

Une fois par mois, présenter deux articles de votre assortiment à la personne chargée de votre formation (possibilités d'utilisation, avantages, inconvénients). Changez tous les mois de groupes de marchandises / de produits.

Notez sur une fiche les points essentiels et les avantages de ces produits.

Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➔ **A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)**

Cet objectif évaluateur a été

☐ 6 = très bien atteint

☐ 5 = bien atteint

☐ 4 = suffisant atteint

☐ 3 = insuffisant atteint

➔ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation:

☐ 6 = très bien atteint

☐ 5 = bien atteint

☐ 4 = suffisant atteint

☐ 3 = insuffisant atteint



Conseil

Domaine de formation: **Conseil****3^{ème}** semestre

Objectif évaluateur (compétence 5.3.13)

Je suis capable de satisfaire la plupart des besoins de la clientèle avec compétence☒ Compétence professionnelle ☒ Compétence méthodologique ☒ Compétence sociale**Travail à exécuter:**

Pourquoi avez-vous le sentiment que vous êtes capable de répondre aux désirs des clients de manière compétente? Décrivez au moins trois situations de vente où vous avez utilisé vos compétences pour satisfaire le client et discutez des résultats avec la personne responsable de votre formation.

Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➤ **A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)**

Cet objectif évaluateur a été

☐ 6 = très bien atteint☐ 5 = bien atteint☐ 4 = suffisant atteint☐ 3 = insuffisant atteint

➤ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation:

☐ 6 = très bien atteint☐ 5 = bien atteint☐ 4 = suffisant atteint☐ 3 = insuffisant atteint

Domaine de formation: Conseil / Réclamations**3^{ème} semestre**

Objectif évaluateur (compétence 5.6.2)

Je suis capable de recevoir posément les réclamations et de les traiter selon les directives de l'entreprise☒ Compétence professionnelle ☒ Compétence méthodologique ☒ Compétence sociale**Travail à exécuter:**

Décrivez au moins trois différentes situations de vente au cours desquelles le client a émis des réclamations. Comment vous êtes-vous comporté? Quelle a été la réaction du client?

Sélectionnez l'un de ces exemples et décrivez comment vous avez traité la réclamation de A à Z, compte tenu des directives de votre entreprise.

Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➡ A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)

Cet objectif évaluateur a été

☐ 6 = très bien atteint☐ 5 = bien atteint☐ 4 = suffisant atteint☐ 3 = insuffisant atteint**➡ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:**

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation:

☐ 6 = très bien atteint☐ 5 = bien atteint☐ 4 = suffisant atteint☐ 3 = insuffisant atteint

Domaine de formation: Conseil / Profit pour la clientèle**3^{ème} / 4^{ème} semestres**

Objectif évaluateur (compétence 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☒ Compétence professionnelle ☒ Compétence méthodologique ☒ Compétence sociale**Travail à exécuter:**

A l'aide d'un exemple concret, décrivez d'abord tous les éléments que vous avez observés analyser les besoins de votre client. Expliquez ensuite comment vous avez été en mesure de mettre en avant les avantages qu'il pourrait retirer du produit que vous lui proposez.

Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➡ A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)

Cet objectif évaluateur a été

☐ 6 = très bien atteint☐ 5 = bien atteint☐ 4 = suffisant atteint☐ 3 = insuffisant atteint**➡ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:**

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation:

☐ 6 = très bien atteint☐ 5 = bien atteint☐ 4 = suffisant atteint☐ 3 = insuffisant atteint

Rétrospective du semestre / réflexion

Le travail accompli pendant ce semestre pour atteindre les objectifs a été pour moi
difficile _____ **facile**
parce que

.....

.....

.....

Les avantages que j'ai retirés en travaillant avec mon dossier de formation ont été
faibles _____ **importants**
parce que

.....

.....

.....

Les résultats de mon dossier de formation ont été pour moi
insatisfaisants _____ **satisfaisants**
parce que

.....

.....

.....

Pendant ce semestre, ma motivation pour travailler avec mon dossier de formation, a été
globalement
faible _____ **forte**
parce que

.....

.....

.....

Pour atteindre mes prochains objectifs, j'estime que mes expériences me seront
inutiles _____ **utiles**
parce que

.....

.....

.....

Le soutien de mon entreprise dans le travail accompli pour atteindre les objectifs a été
faible _____ **fort**
parce que

.....

.....

.....

Domaine de formation: Conseil / Entretien de vente**3^{ème} semestre**

Objectif évaluateur (compétence 5.6.3)

Je suis capable de mener un entretien de vente de manière autonome☒ Compétence professionnelle ☒ Compétence méthodologique ☒ Compétence sociale**Travail à exécuter:**

Dans la pratique, vous menez des entretiens de vente de manière indépendante.

Demandez à la personne responsable de votre formation qu'elle vous observe lors de trois entretiens de vente. Ensuite, procédez ensemble à leur évaluation en observant les points suivants:

- Qu'avez-vous le mieux maîtrisé dans ces entretiens?
- Que souhaiteriez-vous améliorer pour les prochains entretiens?

Décrivez ensuite en détail les points essentiels de vos entretiens et les améliorations à y apporter

Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➡ A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)

Cet objectif évaluateur a été

☐ 6 = très bien atteint☐ 5 = bien atteint☐ 4 = suffisant atteint☐ 3 = insuffisant atteint**➡ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:**

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation:

☐ 6 = très bien atteint☐ 5 = bien atteint☐ 4 = suffisant atteint☐ 3 = insuffisant atteint

Domaine de formation: Conseil / Comportement**3^{ème} semestre**

Objectif évaluateur (compétence 5.3.14)

Je me montre serviable et m'implique dans mon travail☐ Compétence professionnelle ☐ Compétence méthodologique ☒ Compétence sociale**Travail à exécuter:**

Décrivez trois situations concrètes de votre activité professionnelle quotidienne dans lesquelles votre serviabilité a été mise en avant.

Par implication, on entend l'intérêt et l'attention portés à la clientèle ou à ses collègues. Dans quelle situation pouvez-vous montrer que vous vous impliquez pour l'entreprise ou ses clients?

Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➡ **A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)**

Cet objectif évaluateur a été

☐ 6 = très bien atteint☐ 5 = bien atteint☐ 4 = suffisant atteint☐ 3 = insuffisant atteint

➡ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation:

☐ 6 = très bien atteint☐ 5 = bien atteint☐ 4 = suffisant atteint☐ 3 = insuffisant atteint

Domaine de formation: Conseil / Prestations**3^{ème} / 4^{ème} semestres**

Objectif évaluateur (compétence 5.7.1)

Je suis capable d'exploiter judicieusement l'offre de prestations de mon entreprise☒ Compétence professionnelle ☒ Compétence méthodologique ☒ Compétence sociale**Travail à exécuter:**

Sélectionnez parmi les travaux indiqués à l'objectif évaluateur no 5.1.4 au moins deux exemples de service à la clientèle et deux exemples de prestations de service.

Décrivez dans ces exemples l'utilité de ces services et prestations pour votre entreprise et pour la clientèle.

Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➡ A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)

Cet objectif évaluateur a été

☐ 6 = très bien atteint☐ 5 = bien atteint☐ 4 = suffisant atteint☐ 3 = insuffisant atteint**➡ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:**

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation:

☐ 6 = très bien atteint☐ 5 = bien atteint☐ 4 = suffisant atteint☐ 3 = insuffisant atteint

Domaine de formation: Conseil / Travail d'équipe**3^{ème} semestre**

Objectif évaluateur (compétence 5.4.6)

Je fais preuve d'esprit d'équipe☐ Compétence professionnelle ☐ Compétence méthodologique ☒ Compétence sociale**Travail à exécuter:**

Décrivez trois situations concrètes dans lesquelles vous avez fait preuve d'esprit d'équipe.

Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➡ A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)

Cet objectif évaluateur a été ☐ 6 = très bien atteint ☐ 5 = bien atteint
☐ 4 = suffisant atteint ☐ 3 = insuffisant atteint

➡ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation: ☐ 6 = très bien atteint ☐ 5 = bien atteint
☐ 4 = suffisant atteint ☐ 3 = insuffisant atteint

Domaine de formation: Conseil / Instruction**3^{ème} / 4^{ème} semestres**

Objectif évaluateur (compétence 5.5.1)

Je sais transmettre mes connaissances des processus de travail☒ Compétence professionnelle ☒ Compétence méthodologique ☒ Compétence sociale**Travail à exécuter:**

Instruire signifie expliquer et montrer un processus de travail à une autre personne.

Donnez une instruction à un autre apprenti ou collaborateur de votre entreprise. Notez en quelques mots votre façon de faire selon les phases suivantes:

*Préparation**Exécution**Contrôle***Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?**
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

➡ A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)

Cet objectif évaluateur a été

☐ 6 = très bien atteint☐ 5 = bien atteint☐ 4 = suffisant atteint☐ 3 = insuffisant atteint**➡ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:**

Nouvelle évaluation:

☐ 6 = très bien atteint☐ 5 = bien atteint☐ 4 = suffisant atteint☐ 3 = insuffisant atteint



Gestion

Domaine de formation: Gestion / Systèmes**3^{ème} / 4^{ème} semestres**

Objectif évaluateur (compétence 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☒ Compétence professionnelle ☒ Compétence méthodologique ☐ Compétence sociale**Travail à exécuter:**

Après entente avec la personne chargée de votre formation, gérez la commande d'un groupe de marchandises de manière autonome. Notez brièvement vos conclusions.

Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➡ A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)

Cet objectif évaluateur a été

☐ 6 = très bien atteint☐ 5 = bien atteint☐ 4 = suffisant atteint☐ 3 = insuffisant atteint**➡ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:**

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation:

☐ 6 = très bien atteint☐ 5 = bien atteint☐ 4 = suffisant atteint☐ 3 = insuffisant atteint

Domaine de formation: Gestion / Prix**3^{ème} / 4^{ème} semestres**

Objectif évaluateur (compétence 5.6.4)

Je suis capable de défendre les prix de mon entreprise vis-à-vis des clients☒ Compétence professionnelle ☒ Compétence méthodologique ☒ Compétence sociale**Travail à exécuter:**

Sélectionnez trois produits de votre assortiment. Comparez-les à trois produits identiques disponibles sur le marché. Justifiez les différences de prix.

Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➡ **A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)**

Cet objectif évaluateur a été

☐ 6 = très bien atteint☐ 5 = bien atteint☐ 4 = suffisant atteint☐ 3 = insuffisant atteint

➡ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation:

☐ 6 = très bien atteint☐ 5 = bien atteint☐ 4 = suffisant atteint☐ 3 = insuffisant atteint

Domaine de formation: Gestion / Flux des marchandises**3^{ème} / 4^{ème} semestres**

Objectif évaluateur (compétence 5.9.3)

Je sais expliquer l'importance de l'origine des produits pour mon entreprise☒ Compétence professionnelle ☐ Compétence méthodologique ☐ Compétence sociale**Travail à exécuter:**

Etablissez une liste comportant différents produits de votre assortiment. Notez leur pays d'origine ainsi que les avantages et les inconvénients de leur provenance.

Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➡ A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)

Cet objectif évaluateur a été

☐ 6 = très bien atteint☐ 5 = bien atteint☐ 4 = suffisant atteint☐ 3 = insuffisant atteint**➡ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:**

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation:

☐ 6 = très bien atteint☐ 5 = bien atteint☐ 4 = suffisant atteint☐ 3 = insuffisant atteint

Domaine de formation: Gestion / Promotion des ventes**3^{ème} / 4^{ème} semestres**

Objectif évaluateur (compétence 5.2.2)

Je suis capable de participer à des mesures de promotion des ventes selon les règles de mon entreprise☒ Compétence professionnelle ☒ Compétence méthodologique ☐ Compétence sociale**Travail à exécuter:**

Décrivez au moins deux activités de vente (p. ex. démonstration, dégustation ou mesure de promotion de vente, etc.) que vous avez organisées. Notez les règles importantes appliquées à cet effet.

Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➡ A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)

Cet objectif évaluateur a été

☐ 6 = très bien atteint☐ 5 = bien atteint☐ 4 = suffisant atteint☐ 3 = insuffisant atteint**➡ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:**

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation:

☐ 6 = très bien atteint☐ 5 = bien atteint☐ 4 = suffisant atteint☐ 3 = insuffisant atteint

Domaine de formation: Gestion / Fidélisation de la clientèle**3^{ème} semestre**

Objectif évaluateur (compétence 5.7.2)

Je connais les points forts de mon entreprise et suis capable de les expliquer à la clientèle☒ Compétence professionnelle ☒ Compétence méthodologique ☒ Compétence sociale**Travail à exécuter:**

Comparez votre entreprise (ou votre succursale) à une autre entreprise du commerce de détail. Etablissez la liste des avantages de votre entreprise, par exemple en ce qui concerne les heures d'ouverture du magasin, l'assortiment, les instruments du service à la clientèle, etc.

Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➡ A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)

Cet objectif évaluateur a été

☐ 6 = très bien atteint☐ 5 = bien atteint☐ 4 = suffisant atteint☐ 3 = insuffisant atteint**➡ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:**

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation:

☐ 6 = très bien atteint☐ 5 = bien atteint☐ 4 = suffisant atteint☐ 3 = insuffisant atteint

Domaine de formation: Gestion / Présentation des marchandises 3^{ème} / 4^{ème} semestres

Objectif évaluateur (compétence 5.2.3)

Je suis capable de présenter des marchandises dans mon entreprise de manière autonome

☒ Compétence professionnelle ☒ Compétence méthodologique ☐ Compétence sociale

Travail à exécuter:

Demandez à la personne chargée de votre formation à partir de quand vous pourrez planifier et effectuer une présentation de marchandises (Rayon, vitrine).

Etablissez ou procurez-vous les listes de contrôle nécessaires à la planification et à l'exécution de cette présentation.

Effectuez la présentation et discutez ensuite des résultats avec la personne chargée de votre formation.

Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➔ **A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)**

Cet objectif évaluateur a été ☐ 6 = très bien atteint ☐ 5 = bien atteint
☐ 4 = suffisant atteint ☐ 3 = insuffisant atteint

➔ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation: ☐ 6 = très bien atteint ☐ 5 = bien atteint
☐ 4 = suffisant atteint ☐ 3 = insuffisant atteint

Rétrospective du semestre / réflexion

Le travail accompli pendant ce semestre pour atteindre les objectifs a été pour moi
difficile _____ **facile**
parce que

.....

.....

.....

Les avantages que j'ai retirés en travaillant avec mon dossier de formation ont été
faibles _____ **importants**
parce que

.....

.....

.....

Les résultats de mon dossier de formation ont été pour moi
insatisfaisants _____ **satisfaisants**
parce que

.....

.....

.....

Pendant ce semestre, ma motivation pour travailler avec mon dossier de formation, a été
globalement
faible _____ **forte**
parce que

.....

.....

.....

Pour atteindre mes prochains objectifs, j'estime que mes expériences me seront
inutiles _____ **utiles**
parce que

.....

.....

.....

Le soutien de mon entreprise dans le travail accompli pour atteindre les objectifs a été
faible _____ **fort**
parce que

.....

.....

.....



Domaine spécifique Conseil à la clientèle

Domaine de formation: Domaine spécifique Conseil à la clientèle / 5^{ème} / 6^{ème} semestres
Connaissances des produits

Objectif évaluateur (compétence 6.2.2)

Je mets à profit mes connaissances étendues des produits dans mon travail quotidien

☒ Compétence professionnelle ☒ Compétence méthodologique ☒ Compétence sociale

Travail à exécuter:

Pourquoi les connaissances approfondies des produits sont-elles importantes dans votre entreprise? Justifiez votre réponse.

A l'aide de deux exemples concrets, décrivez comment vous avez pu utiliser vos connaissances approfondies des produits et en tirer profit.

Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➤ **A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)**

Cet objectif évaluateur a été

☐ 6 = très bien atteint

☐ 5 = bien atteint

☐ 4 = suffisant atteint

☐ 3 = insuffisant atteint

➤ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation:

☐ 6 = très bien atteint

☐ 5 = bien atteint

☐ 4 = suffisant atteint

☐ 3 = insuffisant atteint

Domaine de formation: Domaine spécifique Conseil à la clientèle / 5^{ème} / 6^{ème} semestres
Entretien de vente

Objectif évaluateur (compétence 5.14.1)

Je suis capable de mener des entretiens de vente difficiles

☒ Compétence professionnelle ☒ Compétence méthodologique ☒ Compétence sociale

Travail à exécuter:

Quelle est la différence entre un entretien de vente normal et un entretien de vente difficile et exigeant?

A quels points / genres de comportement devez-vous porter particulièrement attention lors d'un entretien exigeant?

Effectuez un jeu de rôle avec la personne chargée de votre formation ou un collègue sur le thème «entretien exigeant», puis discutez-en avec elle.

Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➡ **A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)**

Cet objectif évaluateur a été

☐ 6 = très bien atteint

☐ 5 = bien atteint

☐ 4 = suffisant atteint

☐ 3 = insuffisant atteint

➡ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation:

☐ 6 = très bien atteint

☐ 5 = bien atteint

☐ 4 = suffisant atteint

☐ 3 = insuffisant atteint

Domaine de formation: Domaine spécifique Conseil à la clientèle / 5^{ème} / 6^{ème} semestres Service

Objectif évaluateur (compétence 5.13.1)

Je suis capable de servir plusieurs clients à la fois et maîtrise la technique à cet effet

☒ Compétence professionnelle ☒ Compétence méthodologique ☒ Compétence sociale

Travail à exécuter:

Quels sont les défis et les risques lorsque vous servez plusieurs clients à la fois (vente multiple)?

Sélectionnez deux exemples concrets de vente multiple et décrivez la manière dont vous avez réussi à servir plusieurs clients en même temps.

Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➔ **A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)**

Cet objectif évaluateur a été

☐ 6 = très bien atteint

☐ 5 = bien atteint

☐ 4 = suffisant atteint

☐ 3 = insuffisant atteint

➔ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation:

☐ 6 = très bien atteint

☐ 5 = bien atteint

☐ 4 = suffisant atteint

☐ 3 = insuffisant atteint

Rétrospective du semestre / réflexion

Le travail accompli pendant ce semestre pour atteindre les objectifs a été pour moi
difficile _____ **facile**
parce que

.....

.....

.....

Les avantages que j'ai retirés en travaillant avec mon dossier de formation ont été
faibles _____ **importants**
parce que

.....

.....

.....

Les résultats de mon dossier de formation ont été pour moi
insatisfaisants _____ **satisfaisants**
parce que

.....

.....

.....

Pendant ce semestre, ma motivation pour travailler avec mon dossier de formation, a été
globalement
faible _____ **forte**
parce que

.....

.....

.....

Pour atteindre mes prochains objectifs, j'estime que mes expériences me seront
inutiles _____ **utiles**
parce que

.....

.....

.....

Le soutien de mon entreprise dans le travail accompli pour atteindre les objectifs a été
faible _____ **fort**
parce que

.....

.....

.....

Domaine de formation: Domaine spécifique Conseil à la clientèle / 5^{ème} / 6^{ème} semestres
Analyse des besoins

Objectif évaluateur (compétence 5.11.1)

J'analyse les besoins individuels des clients

☒ Compétence professionnelle ☒ Compétence méthodologique ☒ Compétence sociale

Travail à exécuter:

Lors de chaque entretien de vente, il faut identifier les besoins du client et lui démontrer l'utilité du produit.

Sur la base de quels besoins le client achètera-t-il quelque chose dans votre entreprise? Décrivez votre segment de clientèle et notez ce que vous avez remarqué concernant leurs besoins.

Les différents segments de clientèle sont décrits de manière détaillée dans le manuel «Connaissance du commerce de détail».

Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➔ **A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)**

Cet objectif évaluateur a été ☐ 6 = très bien atteint ☐ 5 = bien atteint
☐ 4 = suffisant atteint ☐ 3 = insuffisant atteint

➔ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation: ☐ 6 = très bien atteint ☐ 5 = bien atteint
☐ 4 = suffisant atteint ☐ 3 = insuffisant atteint

Domaine de formation: Domaine spécifique Conseil à la clientèle / 5^{ème} / 6^{ème} semestres
Techniques de questions

Objectif évaluateur (compétence 5.14.2)

Je connais les différentes techniques de questionnement et les utilise avec succès et de manière ciblée dans la pratique

☒ Compétence professionnelle ☒ Compétence méthodologique ☒ Compétence sociale

Travail à exécuter:

Notez les différentes techniques de questionnement et, en face d'elles, au moins deux exemples tirés de vos expériences.

Pendant deux jours environ, observez-vous vous-même dans des entretiens de vente et faites attention particulièrement aux types de questions que vous utilisez.

Répondez aux deux questions ci-après et discutez-les avec la personne chargée de votre formation:

- A quel type de questions ai-je fait le plus souvent appel et pourquoi?

Fixez-vous comme objectif d'utiliser deux autres sortes de questions lors de vos prochains entretiens de vente. Après un mois, notez si cet objectif a été atteint.

Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

.....

➔ **A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)**

Cet objectif évaluateur a été ☐ 6 = très bien atteint ☐ 5 = bien atteint
☐ 4 = suffisant atteint ☐ 3 = insuffisant atteint

➔ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation: ☐ 6 = très bien atteint ☐ 5 = bien atteint
☐ 4 = suffisant atteint ☐ 3 = insuffisant atteint

Domaine de formation: Domaine spécifique Conseil à la clientèle / 5^{ème} / 6^{ème} semestres
Argumentation

Objectif évaluateur (compétence 1.2.1)

Je suis capable d'argumenter en employant les mots qu'il faut

☒ Compétence professionnelle ☒ Compétence méthodologique ☒ Compétence sociale

Travail à exécuter:

L'argument est un terme utilisé pour justifier ou réfuter une affirmation.

Choisissez au moins trois exemples concrets pour décrire les arguments que vous avez utilisés au cours d'un entretien de vente, puis précisez à quelle technique d'argumentation (selon le manuel «Connaissance du commerce de détail») vous avez fait appel pour conclure l'entretien avec succès.

Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➔ **A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)**

Cet objectif évaluateur a été

☐ 6 = très bien atteint

☐ 5 = bien atteint

☐ 4 = suffisant atteint

☐ 3 = insuffisant atteint

➔ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation:

☐ 6 = très bien atteint

☐ 5 = bien atteint

☐ 4 = suffisant atteint

☐ 3 = insuffisant atteint

Domaine de formation: Domaine spécifique Conseil à la clientèle / 5^{ème} / 6^{ème} semestres
Disponibilité de vente

Objectif évaluateur (compétence 5.5.2)

Je m'engage pour la disponibilité de vente dans mon secteur

☒ Compétence professionnelle ☒ Compétence méthodologique ☐ Compétence sociale

Travail à exécuter:

Expliquez le terme «Disponibilité de vente», selon le manuel «Connaissance du commerce de détail».

Quelles sont les conséquences lorsque la disponibilité de vente n'est pas garantie?

Que pouvez-vous faire concrètement dans votre entreprise formatrice afin que la disponibilité de vente soit garantie?

Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➡ **A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)**

Cet objectif évaluateur a été ☐ 6 = très bien atteint ☐ 5 = bien atteint
☐ 4 = suffisant atteint ☐ 3 = insuffisant atteint

➡ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation: ☐ 6 = très bien atteint ☐ 5 = bien atteint
☐ 4 = suffisant atteint ☐ 3 = insuffisant atteint

Rétrospective du semestre / réflexion

Le travail accompli pendant ce semestre pour atteindre les objectifs a été pour moi
difficile _____ **facile**
parce que

.....

.....

.....

Les avantages que j'ai retirés en travaillant avec mon dossier de formation ont été
faibles _____ **importants**
parce que

.....

.....

.....

Les résultats de mon dossier de formation ont été pour moi
insatisfaisants _____ **satisfaisants**
parce que

.....

.....

.....

Pendant ce semestre, ma motivation pour travailler avec mon dossier de formation, a été
globalement
faible _____ **forte**
parce que

.....

.....

.....

Pour atteindre mes prochains objectifs, j'estime que mes expériences me seront
inutiles _____ **utiles**
parce que

.....

.....

.....

Le soutien de mon entreprise dans le travail accompli pour atteindre les objectifs a été
faible _____ **fort**
parce que

.....

.....

.....



Domaine spécifique Gestion

Domaine de formation: Domaine spécifique Gestion /
Connaissances des produits

5^{ème} / 6^{ème} semestres

Objectif évaluateur (compétence 5.18.1)

Je mets à profit mes connaissances étendues des produits dans mon travail quotidien

☒ Compétence professionnelle ☒ Compétence méthodologique ☒ Compétence sociale

Travail à exécuter:

Pourquoi les connaissances approfondies des produits sont-elles importantes dans votre entreprise? Justifiez votre réponse.

A l'aide de deux exemples concrets, décrivez comment vous avez pu utiliser vos connaissances approfondies des produits et en tirer profit.

Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➤ **A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)**

Cet objectif évaluateur a été

☐ 6 = très bien atteint

☐ 5 = bien atteint

☐ 4 = suffisant atteint

☐ 3 = insuffisant atteint

➤ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation:

☐ 6 = très bien atteint

☐ 5 = bien atteint

☐ 4 = suffisant atteint

☐ 3 = insuffisant atteint

Domaine de formation: **Domaine spécifique Gestion /
Gestion des stocks**

5^{ème} / 6^{ème} semestres

Objectif évaluateur (compétence 5.19.1)

Je connais les chiffres-clés de mon groupe de produits et suis capable de les influencer

☒ Compétence professionnelle ☒ Compétence méthodologique ☐ Compétence sociale

Travail à exécuter:

Vous devez connaître les principaux chiffres-clés de votre groupe de produits, notamment:

Chiffre d'affaires

Liquidations

Recette par client

Le nombre de clients

L'état du stock

La rotation du stock

La durée de stockage

Quels chiffres susmentionnés pouvez-vous influencer? Et de quelle manière?

Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

.....

➡ **A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)**

Cet objectif évaluateur a été

☐ 6 = très bien atteint

☐ 5 = bien atteint

☐ 4 = suffisant atteint

☐ 3 = insuffisant atteint

➡ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation:

☐ 6 = très bien atteint

☐ 5 = bien atteint

☐ 4 = suffisant atteint

☐ 3 = insuffisant atteint

Domaine de formation: **Domaine spécifique Gestion / Conclusion des ventes**

5^{ème} / 6^{ème} semestres

Objectif évaluateur (compétence 5.20.1)

Je suis capable de surveiller la conclusion des ventes de mon secteur et de prendre les mesures qui s'imposent

☒ Compétence professionnelle ☒ Compétence méthodologique ☐ Compétence sociale

Travail à exécuter:

Expliquez le terme «Conclusion d'un entretien de vente», selon le manuel «Connaissance du commerce de détail».

Quelles suites un entretien de vente aura-t-il si vous n'avez pas la garantie qu'il a été bien conclu?

Que pouvez-vous faire concrètement dans votre entreprise pour que les entretiens de vente soient couronnés de succès?

Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➡ **A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)**

Cet objectif évaluateur a été

☐ 6 = très bien atteint

☐ 5 = bien atteint

☐ 4 = suffisant atteint

☐ 3 = insuffisant atteint

➡ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation:

☐ 6 = très bien atteint

☐ 5 = bien atteint

☐ 4 = suffisant atteint

☐ 3 = insuffisant atteint

Domaine de formation: Domaine spécifique Gestion /
Présentation des marchandises

5^{ème} / 6^{ème} semestres

Objectif évaluateur (compétence 5.21.1)

Je suis capable d'analyser une présentation de marchandises et de procéder à des améliorations

☒ Compétence professionnelle ☒ Compétence méthodologique ☐ Compétence sociale

Travail à exécuter:

Photographiez et analysez au moins une présentation de marchandises dans votre entreprise. Discutez-en avec la personne chargée de votre formation ou un autre collaborateur et notez les propositions visant à améliorer cette présentation.

Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➔ **A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)**

Cet objectif évaluateur a été ☐ 6 = très bien atteint ☐ 5 = bien atteint
 ☐ 4 = suffisant atteint ☐ 3 = insuffisant atteint

➔ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation: ☐ 6 = très bien atteint ☐ 5 = bien atteint
 ☐ 4 = suffisant atteint ☐ 3 = insuffisant atteint

Rétrospective du semestre / réflexion

Le travail accompli pendant ce semestre pour atteindre les objectifs a été pour moi
difficile _____ **facile**
parce que

.....

.....

.....

Les avantages que j'ai retirés en travaillant avec mon dossier de formation ont été
faibles _____ **importants**
parce que

.....

.....

.....

Les résultats de mon dossier de formation ont été pour moi
insatisfaisants _____ **satisfaisants**
parce que

.....

.....

.....

Pendant ce semestre, ma motivation pour travailler avec mon dossier de formation, a été
globalement
faible _____ **forte**
parce que

.....

.....

.....

Pour atteindre mes prochains objectifs, j'estime que mes expériences me seront
inutiles _____ **utiles**
parce que

.....

.....

.....

Le soutien de mon entreprise dans le travail accompli pour atteindre les objectifs a été
faible _____ **fort**
parce que

.....

.....

.....

Domaine de formation: **Domaine spécifique Gestion /
Promotion des ventes**

5^{ème} / 6^{ème} semestres

Objectif évaluateur (compétence 5.21.2)

Je suis capable de mettre sur pied des mesures de promotion des ventes de manière autonome

☒ Compétence professionnelle ☒ Compétence méthodologique ☒ Compétence sociale

Travail à exécuter:

Discutez avec la personne chargée de votre formation de la surface dont vous pourriez disposer pour organiser une promotion des ventes de manière autonome. Mettez-la sur pied et établissez une documentation qui précisera les points suivants:

Promotion de vente

Planification

Moyens et supports

Exécution / aménagement (y.c. photos)

Evaluation

Enseignements tirés de cette expérience

Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➤ **A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)**

Cet objectif évaluateur a été

☐ 6 = très bien atteint

☐ 5 = bien atteint

☐ 4 = suffisant atteint

☐ 3 = insuffisant atteint

➤ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation:

☐ 6 = très bien atteint

☐ 5 = bien atteint

☐ 4 = suffisant atteint

☐ 3 = insuffisant atteint

Domaine de formation: Domaine spécifique Gestion /
Statistiques

5^{ème} / 6^{ème} semestres

Objectif évaluateur (compétence 5.19.2)

Je connais des statistiques importantes et suis capable de les analyser

☒ Compétence professionnelle ☒ Compétence méthodologique ☐ Compétence sociale

Travail à exécuter:

Etablissez la liste de toutes les statistiques relatives à la gestion de votre entreprise. Analysez-les et expliquez-les à la personne chargée de votre formation. Montrez-lui les liens qu'elles comportent et consignez ce que vous avez appris par écrit.

Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➔ **A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)**

Cet objectif évaluateur a été ☐ 6 = très bien atteint ☐ 5 = bien atteint
☐ 4 = suffisant atteint ☐ 3 = insuffisant atteint

➔ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation: ☐ 6 = très bien atteint ☐ 5 = bien atteint
☐ 4 = suffisant atteint ☐ 3 = insuffisant atteint

Domaine de formation: Domaine spécifique Gestion /
Analyse de la concurrence

5^{ème} / 6^{ème} semestres

Objectif évaluateur (compétence 5.1.1)

Je suis capable de procéder à une analyse simple de la concurrence et de réagir en conséquence

☒ Compétence professionnelle ☒ Compétence méthodologique ☐ Compétence sociale

Travail à exécuter:

Procédez à une analyse de la concurrence à l'aide de la liste ci-dessous. Comparez les résultats avec une analyse identique de votre entreprise, puis tirez les conclusions qui s'imposent pour prendre les mesures nécessaires dans votre entreprise.

Analyse de la concurrence

Entreprise / forme d'entreprise

Assortiment

Politique des prix

Forme de vente

Surface et grandeur du magasin

Aménagement du magasin

Personnel

Présentation des marchandises

Publicité

Service et prestations à la clientèle

Lieu

Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

➔ **A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)**

Cet objectif évaluateur a été

☐ 6 = très bien atteint

☐ 5 = bien atteint

☐ 4 = suffisant atteint

☐ 3 = insuffisant atteint

➔ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation:

☐ 6 = très bien atteint

☐ 5 = bien atteint

☐ 4 = suffisant atteint

☐ 3 = insuffisant atteint

Domaine de formation: Domaine spécifique Gestion / Informations

5^{ème} / 6^{ème} semestres

Objectif évaluateur (compétence 3.2.1)

Je connais les sources d'information de l'entreprise et transmets les informations relatives à l'entreprise

☒ Compétence professionnelle ☒ Compétence méthodologique ☒ Compétence sociale

Travail à exécuter:

Notez les différentes sources d'information de votre entreprise.

Comment le flux des informations circule-t-il dans votre entreprise. Quelles informations transmettez-vous, et à qui?

Quelle autre manière de transmettre les informations connaissez-vous?

Quelles expériences avez-vous faites au cours de l'acquisition de cette compétence?
(Avantages? Utilité? Difficultés? Particularités?)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➔ **A remplir par le formateur / la formatrice (et non par l'apprenti / l'apprentie)**

Cet objectif évaluateur a été

☐ 6 = très bien atteint

☐ 5 = bien atteint

☐ 4 = suffisant atteint

☐ 3 = insuffisant atteint

➔ Si „suffisant atteint“ ou „insuffisant atteint“ propositions pour améliorer / remarques:

.....

.....

.....

Nouvelle évaluation:

☐ 6 = très bien atteint

☐ 5 = bien atteint

☐ 4 = suffisant atteint

☐ 3 = insuffisant atteint

Rétrospective du semestre / réflexion

Le travail accompli pendant ce semestre pour atteindre les objectifs a été pour moi
difficile _____ **facile**
parce que

.....

.....

.....

Les avantages que j'ai retirés en travaillant avec mon dossier de formation ont été
faibles _____ **importants**
parce que

.....

.....

.....

Les résultats de mon dossier de formation ont été pour moi
insatisfaisants _____ **satisfaisants**
parce que

.....

.....

.....

Pendant ce semestre, ma motivation pour travailler avec mon dossier de formation, a été
globalement
faible _____ **forte**
parce que

.....

.....

.....

Pour atteindre mes prochains objectifs, j'estime que mes expériences me seront
inutiles _____ **utiles**
parce que

.....

.....

.....

Le soutien de mon entreprise dans le travail accompli pour atteindre les objectifs a été
faible _____ **fort**
parce que

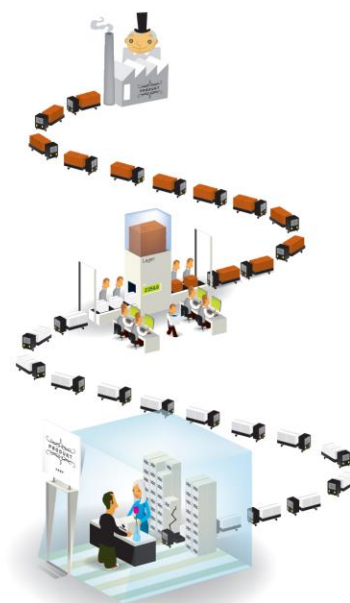
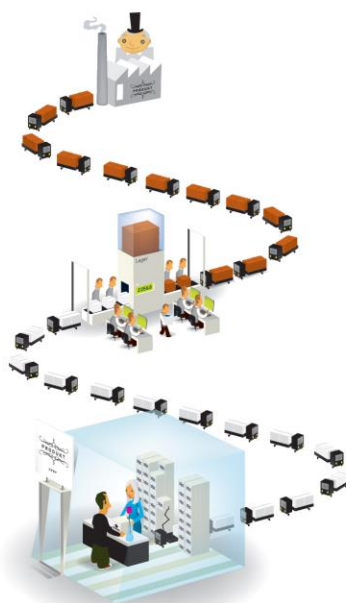
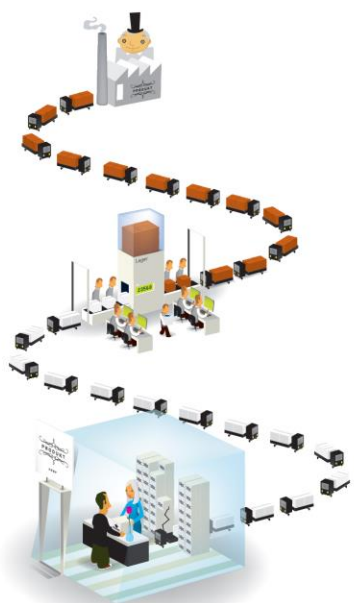
.....

.....

.....

Formation professionnelle initiale
de Gestionnaire du commerce de détail

Formulaires de qualification



Introduction / Avant-propos

Chères formatrices en entreprise,

Chers formateurs en entreprise,

Le dossier de formation représente un outil de travail pratique tant pour l'apprenti-e que pour la personne responsable de sa formation. Ce document est basé sur les objectifs évaluateurs théoriques et les complète de manière optimale.

Vous discuterez du contenu et de l'évaluation obtenue grâce à ce dossier au moins une fois par semestre avec l'apprenti-e. A cet effet, vous trouverez également des formulaires de qualification en annexe de ce dossier. Pour préparer cet entretien, contrôlez les inscriptions que l'apprenti-e a fait dans son dossier de formation au cours du semestre en question et de comparer celle-ci à votre évaluation portant sur les objectifs à atteindre (voir case au bas de chaque page).

Les objectifs évaluateurs sont fixés pour un ou deux semestres. Les objectifs qui ne déterminent qu'un semestre ne devront être évalués qu'en fonction de ce laps de temps, ceux qui se rapportent à deux semestres peuvent être évalués à la fin du premier ou du deuxième semestre.

Ces qualifications semestrielles vous serviront ensuite de base pour le bilan à la fin de la première année de formation et pour l'évaluation finale.

Formation du Commerce de Détail Suisse (FCS)

Niveau de formation atteint par l'apprenti-e

au sens de l'art. 16 Orfo Gestionnaire du commerce de détail

L'apprenti-e se trouve en fin du :

- | | |
|---|--|
| ☐ 1 ^{er} semestre | ☐ 4 ^e semestre |
| ☐ 2 ^e semestre | ☐ 5 ^e semestre |
| ☐ 3 ^e semestre | ☐ 6 ^e semestre |

1. Evaluation du niveau de formation atteint par l'apprenti-e

Sur la base du dossier de formation, mais aussi de ses propres observations, la formatrice/le formateur vérifie si l'apprenti-e a atteint les objectifs évaluateurs pratiques fixés pour le semestre correspondant. Elle ou il donne une appréciation du travail accompli (objectifs bien atteints, partiellement atteints ou pas atteints) et compare son estimation avec celle de l'apprenti-e. Il est recommandé aux formateurs de soutenir continuellement les apprenants lors de la tenue de leur dossier et de contrôler ce document régulièrement.

2. Entretien d'évaluation

A la fin du semestre, la formatrice/le formateur s'entretient avec la personne en formation et commente l'évaluation selon les critères suivants :

Nom/Prénom de la personne l'apprentissage:

Critères d'évaluation	Evaluation ²				Remarques
	6	5	4	3	
Compétence professionnelle					
Objectifs évaluateurs pratiques <i>L'apprenti-e dispose d'un niveau de formation conforme aux connaissances requises dans les domaines de l'entreprise, de la marchandise, du conseil à la clientèle et de l'exploitation.</i>	○	○	○	○	
Qualité du travail <i>L'apprenti-e travaille de manière exacte, soigneuse et constante. Elle ou il se tient aux règles et directives de travail émises par l'entreprise.</i>	○	○	○	○	
Cadence de travail <i>L'apprenti-e travaille rapidement et efficacement. La charge de travail accomplit correspond aux attentes.</i>	○	○	○	○	

² Légende : objectifs

6 = très bien 5 = bien 4 = suffisant 3 = insuffisant

Compétence méthodologique					
Technique de travail <i>L'apprenti-e travaille de manière fiable, systématique et efficace. Elle ou il sait planifier, réfléchir et fixer des priorités.</i>	☐	☐	☐	☐	
Autonomie <i>L'apprenti-e accomplit son travail de manière autonome. Elle ou il montre de l'initiative et de la créativité, tout en étant conscient de ses responsabilités.</i>	☐	☐	☐	☐	
Fiabilité <i>L'apprenti-e est ponctuel-le. Elle ou il accomplit son travail dans les délais impartis et selon les directives.</i>	☐	☐	☐	☐	
Compétence sociale et personnelle					
Esprit d'équipe <i>L'apprenti-e est capable de travailler en collaboration avec ses collègues et ses supérieurs. Elle ou il est serviable et sait accepter et gérer des critiques.</i>	☐	☐	☐	☐	
Motivation <i>L'apprenti-e est motivé-e pour son travail. Elle ou il agit dans l'intérêt de son entreprise. Elle ou il est désireux/-euse d'apprendre, résistant-e et endurant-e.</i>	☐	☐	☐	☐	
Commerces axés sur le service à la clientèle <i>L'apprenti-e est communicatif/-ive ; elle ou il sait évaluer les requêtes ou besoins de sa clientèle et réagir en conséquence.</i>	☐	☐	☐	☐	
Entregent <i>L'apprenti-e se comporte de manière aimable et correcte. Son comportement est adapté à la situation du moment et aux besoins de l'interlocuteur.</i>	☐	☐	☐	☐	
Dossier de formation					
Intégralité	☐	☐	☐	☐	
Concordance avec l'évaluation du formateur/de la formatrice	☐	☐	☐	☐	

Remarques

Objectif pour le prochain semestre / Remarques supplémentaires

Appréciation de la formation professionnelle initiale par l'apprenti-e

- Formation en entreprise
☐ très bonne ☐ bonne ☐ suffisante ☐ insuffisante
- Encadrement par la formatrice/du formateur
☐ très bon ☐ bon ☐ suffisant ☐ insuffisant

Date/Signatures

L'entretien a eu lieu le.....

Signature
(Apprenti-e) :

Signature
(Représentant-e légal-e) :

Signature :
(Formatrice/formateur) :

.....

.....

.....

Niveau de formation atteint par l'apprenti-e

au sens de l'art. 16 Orfo Gestionnaire du commerce de détail

L'apprenti-e se trouve en fin du :

- | | |
|---|--|
| ☐ 1 ^{er} semestre | ☐ 4 ^e semestre |
| ☐ 2 ^e semestre | ☐ 5 ^e semestre |
| ☐ 3 ^e semestre | ☐ 6 ^e semestre |

1. Evaluation du niveau de formation atteint par l'apprenti-e

Sur la base du dossier de formation, mais aussi de ses propres observations, la formatrice/le formateur vérifie si l'apprenti-e a atteint les objectifs évaluateurs pratiques fixés pour le semestre correspondant. Elle ou il donne une appréciation du travail accompli (objectifs bien atteints, partiellement atteints ou pas atteints) et compare son estimation avec celle de l'apprenti-e. Il est recommandé aux formateurs de soutenir continuellement les apprenants lors de la tenue de leur dossier et de contrôler ce document régulièrement.

2. Entretien d'évaluation

A la fin du semestre, la formatrice/le formateur s'entretient avec la personne en formation et commente l'évaluation selon les critères suivants :

Nom/Prénom de la personne l'apprentissage:

Critères d'évaluation	Evaluation ³				Remarques
	6	5	4	3	
Compétence professionnelle					
Objectifs évaluateurs pratiques <i>L'apprenti-e dispose d'un niveau de formation conforme aux connaissances requises dans les domaines de l'entreprise, de la marchandise, du conseil à la clientèle et de l'exploitation.</i>	○	○	○	○	
Qualité du travail <i>L'apprenti-e travaille de manière exacte, soignée et constante. Elle ou il se tient aux règles et directives de travail émises par l'entreprise.</i>	○	○	○	○	
Cadence de travail <i>L'apprenti-e travaille rapidement et efficacement. La charge de travail accomplit correspond aux attentes.</i>	○	○	○	○	

³ Légende : objectifs

6 = très bien 5 = bien 4 = suffisant 3 = insuffisant

Compétence méthodologique					
Technique de travail <i>L'apprenti-e travaille de manière fiable, systématique et efficace. Elle ou il sait planifier, réfléchir et fixer des priorités.</i>	☐	☐	☐	☐	
Autonomie <i>L'apprenti-e accomplit son travail de manière autonome. Elle ou il montre de l'initiative et de la créativité, tout en étant conscient de ses responsabilités.</i>	☐	☐	☐	☐	
Fiabilité <i>L'apprenti-e est ponctuel-le. Elle ou il accomplit son travail dans les délais impartis et selon les directives.</i>	☐	☐	☐	☐	
Compétence sociale et personnelle					
Esprit d'équipe <i>L'apprenti-e est capable de travailler en collaboration avec ses collègues et ses supérieurs. Elle ou il est serviable et sait accepter et gérer des critiques.</i>	☐	☐	☐	☐	
Motivation <i>L'apprenti-e est motivé-e pour son travail. Elle ou il agit dans l'intérêt de son entreprise. Elle ou il est désireux/-euse d'apprendre, résistant-e et endurant-e.</i>	☐	☐	☐	☐	
Commerces axés sur le service à la clientèle <i>L'apprenti-e est communicatif/-ive ; elle ou il sait évaluer les requêtes ou besoins de sa clientèle et réagir en conséquence.</i>	☐	☐	☐	☐	
Entregent <i>L'apprenti-e se comporte de manière aimable et correcte. Son comportement est adapté à la situation du moment et aux besoins de l'interlocuteur.</i>	☐	☐	☐	☐	
Dossier de formation					
Intégralité	☐	☐	☐	☐	
Concordance avec l'évaluation du formateur/de la formatrice	☐	☐	☐	☐	

Remarques

Objectif pour le prochain semestre / Remarques supplémentaires

Appréciation de la formation professionnelle initiale par l'apprenti-e

- Formation en entreprise
 - ☐ très bonne
 - ☐ bonne
 - ☐ suffisante
 - ☐ insuffisante
- Encadrement par la formatrice/du formateur
 - ☐ très bon
 - ☐ bon
 - ☐ suffisant
 - ☐ insuffisant

Date/Signatures

L'entretien a eu lieu le.....

Signature
(Apprenti-e) :

Signature
(Représentant-e légal-e) :

Signature :
(Formatrice/formateur) :

.....

.....

.....

Niveau de formation atteint par l'apprenti-e

au sens de l'art. 16 Orfo Gestionnaire du commerce de détail

L'apprenti-e se trouve en fin du :

- | | |
|---|--|
| ☐ 1 ^{er} semestre | ☐ 4 ^e semestre |
| ☐ 2 ^e semestre | ☐ 5 ^e semestre |
| ☐ 3 ^e semestre | ☐ 6 ^e semestre |

1. Evaluation du niveau de formation atteint par l'apprenti-e

Sur la base du dossier de formation, mais aussi de ses propres observations, la formatrice/le formateur vérifie si l'apprenti-e a atteint les objectifs évaluateurs pratiques fixés pour le semestre correspondant. Elle ou il donne une appréciation du travail accompli (objectifs bien atteints, partiellement atteints ou pas atteints) et compare son estimation avec celle de l'apprenti-e. Il est recommandé aux formateurs de soutenir continuellement les apprenants lors de la tenue de leur dossier et de contrôler ce document régulièrement.

2. Entretien d'évaluation

A la fin du semestre, la formatrice/le formateur s'entretient avec la personne en formation et commente l'évaluation selon les critères suivants :

Nom/Prénom de la personne l'apprentissage:

Critères d'évaluation	Evaluation ⁴				Remarques
	6	5	4	3	
Compétence professionnelle					
Objectifs évaluateurs pratiques <i>L'apprenti-e dispose d'un niveau de formation conforme aux connaissances requises dans les domaines de l'entreprise, de la marchandise, du conseil à la clientèle et de l'exploitation.</i>	○	○	○	○	
Qualité du travail <i>L'apprenti-e travaille de manière exacte, soignée et constante. Elle ou il se tient aux règles et directives de travail émises par l'entreprise.</i>	○	○	○	○	
Cadence de travail <i>L'apprenti-e travaille rapidement et efficacement. La charge de travail accomplie correspond aux attentes.</i>	○	○	○	○	

⁴ Légende : objectifs

6 = très bien 5 = bien 4 = suffisant 3 = insuffisant

Compétence méthodologique					
Technique de travail <i>L'apprenti-e travaille de manière fiable, systématique et efficace. Elle ou il sait planifier, réfléchir et fixer des priorités.</i>	☐	☐	☐	☐	
Autonomie <i>L'apprenti-e accomplit son travail de manière autonome. Elle ou il montre de l'initiative et de la créativité, tout en étant conscient de ses responsabilités.</i>	☐	☐	☐	☐	
Fiabilité <i>L'apprenti-e est ponctuel-le. Elle ou il accomplit son travail dans les délais impartis et selon les directives.</i>	☐	☐	☐	☐	
Compétence sociale et personnelle					
Esprit d'équipe <i>L'apprenti-e est capable de travailler en collaboration avec ses collègues et ses supérieurs. Elle ou il est serviable et sait accepter et gérer des critiques.</i>	☐	☐	☐	☐	
Motivation <i>L'apprenti-e est motivé-e pour son travail. Elle ou il agit dans l'intérêt de son entreprise. Elle ou il est désireux/-euse d'apprendre, résistant-e et endurant-e.</i>	☐	☐	☐	☐	
Commerces axés sur le service à la clientèle <i>L'apprenti-e est communicatif/-ive ; elle ou il sait évaluer les requêtes ou besoins de sa clientèle et réagir en conséquence.</i>	☐	☐	☐	☐	
Entregent <i>L'apprenti-e se comporte de manière aimable et correcte. Son comportement est adapté à la situation du moment et aux besoins de l'interlocuteur.</i>	☐	☐	☐	☐	
Dossier de formation					
Intégralité	☐	☐	☐	☐	
Concordance avec l'évaluation du formateur/de la formatrice	☐	☐	☐	☐	

Remarques

Objectif pour le prochain semestre / Remarques supplémentaires

Appréciation de la formation professionnelle initiale par l'apprenti-e

- Formation en entreprise
 - ☐ très bonne
 - ☐ bonne
 - ☐ suffisante
 - ☐ insuffisante
- Encadrement par la formatrice/du formateur
 - ☐ très bon
 - ☐ bon
 - ☐ suffisant
 - ☐ insuffisant

Date/Signatures

L'entretien a eu lieu le.....

Signature
(Apprenti-e) :

Signature
(Représentant-e légal-e) :

Signature :
(Formatrice/formateur) :

.....

.....

.....

Niveau de formation atteint par l'apprenti-e

au sens de l'art. 16 Orfo Gestionnaire du commerce de détail

L'apprenti-e se trouve en fin du :

- | | |
|---|--|
| ☐ 1 ^{er} semestre | ☐ 4 ^è semestre |
| ☐ 2 ^è semestre | ☐ 5 ^è semestre |
| ☐ 3 ^è semestre | ☐ 6 ^è semestre |

1. Evaluation du niveau de formation atteint par l'apprenti-e

Sur la base du dossier de formation, mais aussi de ses propres observations, la formatrice/le formateur vérifie si l'apprenti-e a atteint les objectifs évaluateurs pratiques fixés pour le semestre correspondant. Elle ou il donne une appréciation du travail accompli (objectifs bien atteints, partiellement atteints ou pas atteints) et compare son estimation avec celle de l'apprenti-e. Il est recommandé aux formateurs de soutenir continuellement les apprenants lors de la tenue de leur dossier et de contrôler ce document régulièrement.

2. Entretien d'évaluation

A la fin du semestre, la formatrice/le formateur s'entretient avec la personne en formation et commente l'évaluation selon les critères suivants :

Nom/Prénom de la personne l'apprentissage:

Critères d'évaluation	Evaluation ⁵				Remarques
	6	5	4	3	
Compétence professionnelle					
Objectifs évaluateurs pratiques <i>L'apprenti-e dispose d'un niveau de formation conforme aux connaissances requises dans les domaines de l'entreprise, de la marchandise, du conseil à la clientèle et de l'exploitation.</i>	○	○	○	○	
Qualité du travail <i>L'apprenti-e travaille de manière exacte, soigneuse et constante. Elle ou il se tient aux règles et directives de travail émises par l'entreprise.</i>	○	○	○	○	
Cadence de travail <i>L'apprenti-e travaille rapidement et efficacement. La charge de travail accomplit correspond aux attentes.</i>	○	○	○	○	

⁵ Légende : objectifs

6 = très bien 5 = bien 4 = suffisant 3 = insuffisant

Compétence méthodologique					
Technique de travail <i>L'apprenti-e travaille de manière fiable, systématique et efficace. Elle ou il sait planifier, réfléchir et fixer des priorités.</i>	☐	☐	☐	☐	
Autonomie <i>L'apprenti-e accomplit son travail de manière autonome. Elle ou il montre de l'initiative et de la créativité, tout en étant conscient de ses responsabilités.</i>	☐	☐	☐	☐	
Fiabilité <i>L'apprenti-e est ponctuel-le. Elle ou il accomplit son travail dans les délais impartis et selon les directives.</i>	☐	☐	☐	☐	
Compétence sociale et personnelle					
Esprit d'équipe <i>L'apprenti-e est capable de travailler en collaboration avec ses collègues et ses supérieurs. Elle ou il est serviable et sait accepter et gérer des critiques.</i>	☐	☐	☐	☐	
Motivation <i>L'apprenti-e est motivé-e pour son travail. Elle ou il agit dans l'intérêt de son entreprise. Elle ou il est désireux/-euse d'apprendre, résistant-e et endurant-e.</i>	☐	☐	☐	☐	
Commerces axés sur le service à la clientèle <i>L'apprenti-e est communicatif/-ive ; elle ou il sait évaluer les requêtes ou besoins de sa clientèle et réagir en conséquence.</i>	☐	☐	☐	☐	
Entregent <i>L'apprenti-e se comporte de manière aimable et correcte. Son comportement est adapté à la situation du moment et aux besoins de l'interlocuteur.</i>	☐	☐	☐	☐	
Dossier de formation					
Intégralité	☐	☐	☐	☐	
Concordance avec l'évaluation du formateur/de la formatrice	☐	☐	☐	☐	

Remarques

Objectif pour le prochain semestre / Remarques supplémentaires

Appréciation de la formation professionnelle initiale par l'apprenti-e

- Formation en entreprise
 - ☐ très bonne
 - ☐ bonne
 - ☐ suffisante
 - ☐ insuffisante
- Encadrement par la formatrice/du formateur
 - ☐ très bon
 - ☐ bon
 - ☐ suffisant
 - ☐ insuffisant

Date/Signatures

L'entretien a eu lieu le.....

Signature
(Apprenti-e) :

Signature
(Représentant-e légal-e) :

Signature :
(Formatrice/formateur) :

.....

.....

.....

Niveau de formation atteint par l'apprenti-e

au sens de l'art. 16 Orfo Gestionnaire du commerce de détail

L'apprenti-e se trouve en fin du :

- | | |
|---|--|
| ☐ 1 ^{er} semestre | ☐ 4 ^è semestre |
| ☐ 2 ^è semestre | ☐ 5 ^è semestre |
| ☐ 3 ^è semestre | ☐ 6 ^è semestre |

1. Evaluation du niveau de formation atteint par l'apprenti-e

Sur la base du dossier de formation, mais aussi de ses propres observations, la formatrice/le formateur vérifie si l'apprenti-e a atteint les objectifs évaluateurs pratiques fixés pour le semestre correspondant. Elle ou il donne une appréciation du travail accompli (objectifs bien atteints, partiellement atteints ou pas atteints) et compare son estimation avec celle de l'apprenti-e. Il est recommandé aux formateurs de soutenir continuellement les apprenants lors de la tenue de leur dossier et de contrôler ce document régulièrement.

2. Entretien d'évaluation

A la fin du semestre, la formatrice/le formateur s'entretient avec la personne en formation et commente l'évaluation selon les critères suivants :

Nom/Prénom de la personne l'apprentissage:

Critères d'évaluation	Evaluation ⁶				Remarques
	6	5	4	3	
Compétence professionnelle					
Objectifs évaluateurs pratiques <i>L'apprenti-e dispose d'un niveau de formation conforme aux connaissances requises dans les domaines de l'entreprise, de la marchandise, du conseil à la clientèle et de l'exploitation.</i>	○	○	○	○	
Qualité du travail <i>L'apprenti-e travaille de manière exacte, soignée et constante. Elle ou il se tient aux règles et directives de travail émises par l'entreprise.</i>	○	○	○	○	
Cadence de travail <i>L'apprenti-e travaille rapidement et efficacement. La charge de travail accomplie correspond aux attentes.</i>	○	○	○	○	

⁶ Légende : objectifs

6 = très bien 5 = bien 4 = suffisant 3 = insuffisant

Compétence méthodologique					
Technique de travail <i>L'apprenti-e travaille de manière fiable, systématique et efficace. Elle ou il sait planifier, réfléchir et fixer des priorités.</i>	☐	☐	☐	☐	
Autonomie <i>L'apprenti-e accomplit son travail de manière autonome. Elle ou il montre de l'initiative et de la créativité, tout en étant conscient de ses responsabilités.</i>	☐	☐	☐	☐	
Fiabilité <i>L'apprenti-e est ponctuel-le. Elle ou il accomplit son travail dans les délais impartis et selon les directives.</i>	☐	☐	☐	☐	
Compétence sociale et personnelle					
Esprit d'équipe <i>L'apprenti-e est capable de travailler en collaboration avec ses collègues et ses supérieurs. Elle ou il est serviable et sait accepter et gérer des critiques.</i>	☐	☐	☐	☐	
Motivation <i>L'apprenti-e est motivé-e pour son travail. Elle ou il agit dans l'intérêt de son entreprise. Elle ou il est désireux/-euse d'apprendre, résistant-e et endurant-e.</i>	☐	☐	☐	☐	
Commerces axés sur le service à la clientèle <i>L'apprenti-e est communicatif/-ive ; elle ou il sait évaluer les requêtes ou besoins de sa clientèle et réagir en conséquence.</i>	☐	☐	☐	☐	
Entregent <i>L'apprenti-e se comporte de manière aimable et correcte. Son comportement est adapté à la situation du moment et aux besoins de l'interlocuteur.</i>	☐	☐	☐	☐	
Dossier de formation					
Intégralité	☐	☐	☐	☐	
Concordance avec l'évaluation du formateur/de la formatrice	☐	☐	☐	☐	

Remarques

Objectif pour le prochain semestre / Remarques supplémentaires

Appréciation de la formation professionnelle initiale par l'apprenti-e

- Formation en entreprise
 - ☐ très bonne
 - ☐ bonne
 - ☐ suffisante
 - ☐ insuffisante
- Encadrement par la formatrice/du formateur
 - ☐ très bon
 - ☐ bon
 - ☐ suffisant
 - ☐ insuffisant

Date/Signatures

L'entretien a eu lieu le.....

Signature
(Apprenti-e) :

Signature
(Représentant-e légal-e) :

Signature :
(Formatrice/formateur) :

.....

.....

.....

Niveau de formation atteint par l'apprenti-e

au sens de l'art. 16 Orfo Gestionnaire du commerce de détail

L'apprenti-e se trouve en fin du :

- | | |
|---|--|
| ☐ 1 ^{er} semestre | ☐ 4 ^e semestre |
| ☐ 2 ^e semestre | ☐ 5 ^e semestre |
| ☐ 3 ^e semestre | ☐ 6 ^e semestre |

1. Evaluation du niveau de formation atteint par l'apprenti-e

Sur la base du dossier de formation, mais aussi de ses propres observations, la formatrice/le formateur vérifie si l'apprenti-e a atteint les objectifs évaluateurs pratiques fixés pour le semestre correspondant. Elle ou il donne une appréciation du travail accompli (objectifs bien atteints, partiellement atteints ou pas atteints) et compare son estimation avec celle de l'apprenti-e. Il est recommandé aux formateurs de soutenir continuellement les apprenants lors de la tenue de leur dossier et de contrôler ce document régulièrement.

2. Entretien d'évaluation

A la fin du semestre, la formatrice/le formateur s'entretient avec la personne en formation et commente l'évaluation selon les critères suivants :

Nom/Prénom de la personne l'apprentissage:

Critères d'évaluation	Evaluation ⁷				Remarques
	6	5	4	3	
Compétence professionnelle					
Objectifs évaluateurs pratiques <i>L'apprenti-e dispose d'un niveau de formation conforme aux connaissances requises dans les domaines de l'entreprise, de la marchandise, du conseil à la clientèle et de l'exploitation.</i>	○	○	○	○	
Qualité du travail <i>L'apprenti-e travaille de manière exacte, soigneuse et constante. Elle ou il se tient aux règles et directives de travail émises par l'entreprise.</i>	○	○	○	○	
Cadence de travail <i>L'apprenti-e travaille rapidement et efficacement. La charge de travail accomplie correspond aux attentes.</i>	○	○	○	○	

⁷ Légende : objectifs

6 = très bien 5 = bien 4 = suffisant 3 = insuffisant

Compétence méthodologique					
Technique de travail <i>L'apprenti-e travaille de manière fiable, systématique et efficace. Elle ou il sait planifier, réfléchir et fixer des priorités.</i>	☐	☐	☐	☐	
Autonomie <i>L'apprenti-e accomplit son travail de manière autonome. Elle ou il montre de l'initiative et de la créativité, tout en étant conscient de ses responsabilités.</i>	☐	☐	☐	☐	
Fiabilité <i>L'apprenti-e est ponctuel-le. Elle ou il accomplit son travail dans les délais impartis et selon les directives.</i>	☐	☐	☐	☐	
Compétence sociale et personnelle					
Esprit d'équipe <i>L'apprenti-e est capable de travailler en collaboration avec ses collègues et ses supérieurs. Elle ou il est serviable et sait accepter et gérer des critiques.</i>	☐	☐	☐	☐	
Motivation <i>L'apprenti-e est motivé-e pour son travail. Elle ou il agit dans l'intérêt de son entreprise. Elle ou il est désireux/-euse d'apprendre, résistant-e et endurant-e.</i>	☐	☐	☐	☐	
Commerces axés sur le service à la clientèle <i>L'apprenti-e est communicatif/-ive ; elle ou il sait évaluer les requêtes ou besoins de sa clientèle et réagir en conséquence.</i>	☐	☐	☐	☐	
Entregent <i>L'apprenti-e se comporte de manière aimable et correcte. Son comportement est adapté à la situation du moment et aux besoins de l'interlocuteur.</i>	☐	☐	☐	☐	
Dossier de formation					
Intégralité	☐	☐	☐	☐	
Concordance avec l'évaluation du formateur/de la formatrice	☐	☐	☐	☐	

Remarques

Objectif pour le prochain semestre / Remarques supplémentaires

Appréciation de la formation professionnelle initiale par l'apprenti-e

- Formation en entreprise
☐ très bonne ☐ bonne ☐ suffisante ☐ insuffisante
- Encadrement par la formatrice/du formateur
☐ très bon ☐ bon ☐ suffisant ☐ insuffisant

Date/Signatures

L'entretien a eu lieu le.....

Signature
(Apprenti-e) :

Signature
(Représentant-e légal-e) :

Signature :
(Formatrice/formateur) :

.....

.....

.....