



# Dossier de formation

*Ma formation professionnelle initiale  
de Assistant-e 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. 13, 24, 34 et 40 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. 41–54 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 deux 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 « Pratique 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 à l'attestation fédérale.

Nous avons ajouté pour chaque objectif un travail à exécuter<sup>1</sup>. 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 2012

---

<sup>1</sup> 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<sup>er</sup> semestre**

Objectif évaluateur (compétence 5.1.1)

**Je sais m'orienter dans l'entreprise qui me forme**

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<sup>er</sup> semestre

Objectif évaluateur (compétence 5.1.2)

**Je connais mes interlocuteurs dans l'entreprise**

Compétence professionnelle  Compétence méthodologique  Compétence sociale

**Travail à exécuter:**

Procurez-vous une vue d'ensemble du personnel de votre département. Etablissez un résumé des fonctions des différentes personnes.

*Collaborateur / collaboratrice*

*Fonction*

*Attribution / responsabilité*

**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 / Directives**

**1<sup>er</sup> semestre**

Objectif évaluateur (compétence 5.1.3)

**Je connais les directives de l'entreprise et les applique**

Compétence professionnelle  Compétence méthodologique  Compétence sociale

**Travail à exécuter:**

Résumez les principales instructions de votre entreprise et justifiez chacune d'entre elles du point de vue de l'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 /  
Sécurité au travail et santé**

**1<sup>er</sup> semestre**

Objectif évaluateur (compétence 5.1.4)

**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<sup>er</sup> semestre**

Objectif évaluateur (compétence 5.1.5)

**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 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 / Tâches**

**1<sup>er</sup>/2<sup>ème</sup> semestres**

Objectif évaluateur (compétence 5.1.6)

**Je connais mes tâches et mes fonctions 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 la liste de ces tâches et classez-les 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



## Connaissances de l'assortiment

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

**1<sup>er</sup>/2<sup>ème</sup> semestres**

Objectif évaluateur (compétence 6.1.1)

**Je possède des connaissances de base de l'assortiment**

Compétence professionnelle    Compétence méthodologique    Compétence sociale

**Travail à exécuter:**

Dans l'élaboration de l'objectif N° 5.1.1, 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 /  
Assortiment**

**1<sup>er</sup>/2<sup>ème</sup> semestres**

Objectif évaluateur (compétence 6.2.1)

**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

.....

.....

.....



**Conseil**

**Domaine de formation: Conseil / Comportement****1<sup>er</sup> semestre****Objectif évaluateur (compétence 5.1.7)**  
**Je me montre aimable et accueillant-e** 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 / Clientèle**

**1<sup>er</sup> semestre**

Objectif évaluateur (compétence 5.2.1)

**Je prends note des questions des clients et les transmets plus loin**

Compétence professionnelle  Compétence méthodologique  Compétence sociale

**Travail à exécuter:**

Notez trois exemples de questions posées par les clients et auxquelles vous n'avez pas pu répondre de manière indépendante. A qui ou à quel service avez-vous transmis ces questions?

**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<sup>er</sup> semestre**

Objectif évaluateur (compétence 5.1.8)

**Je porte des vêtements propres et usuels pour la branche** 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.

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<sup>er</sup>/2<sup>ème</sup> semestres**

Objectif évaluateur (compétence 5.2.2)

**Je connais les règles fondamentales d'un entretien de vente et les mets en pratique**

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, compte tenu des phases suivantes:

*L'accueil :*

*La compréhension du besoin :*

*Le conseil :*

*La conclusion :*

*L'encaissement :*

**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 / Offre de prestations**

**1<sup>er</sup>/2<sup>ème</sup> semestres**

Objectif évaluateur (compétence 5.3.1)

**Je connais l'offre de prestations de mon entreprise**

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



## Gestion

Domaine de formation: **Gestion / Livraisons des marchandises**

**1<sup>er</sup>/2<sup>ème</sup> semestres**

Objectif évaluateur (compétence 5.7.1)

**Je suis capable de réceptionner et de ranger des marchandises**

Compétence professionnelle  Compétence méthodologique  Compétence sociale

**Travail à exécuter:**

Dans votre entreprise, quelles sont les directives en vigueur sur la réception des marchandises et leur rangement? Décrivez la procédure en prenant un article comme exemple et notez-en les points essentiels.

**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 / Elimination des déchets**

**1<sup>er</sup>/2<sup>ème</sup> semestres**

Objectif évaluateur (compétence 4.2.1)

**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

Domaine de formation: **Gestion / Système de caisse**

**1<sup>er</sup>/2<sup>ème</sup> semestres**

Objectif évaluateur (compétence 5.1.9)

**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

## 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 / Entreprise 3<sup>ème</sup> /4<sup>ème</sup> semestres**

Objectif évaluateur (compétence 3.2.1)

**Je connais les principaux objectifs commerciaux et la forme juridique de mon entreprise**

Compétence professionnelle  Compétence méthodologique  Compétence sociale

**Travail à exécuter:**

Dessinez ou procurez-vous un organigramme de votre entreprise et attribuez à chaque service les activités principales s'y rapportant.

Etablissez la liste des principaux objectifs commerciaux de votre entreprise.

Décrivez la forme commerciale de votre entreprise à l'aide des critères suivants:

*Assortiment*

*Prix*

*Forme de vente*

*Taille du magasin*

*Equipement du magasin*

*Service à la clientèle / services*

*Site / endroit*

**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<sup>ème</sup> / 4<sup>ème</sup> semestres**

Objectif évaluateur (compétence 6.2.2)

**Je possède des connaissances étendues de l'assortiment**

Compétence professionnelle    Compétence méthodologique    Compétence sociale

**Travail à exécuter:**

Les bases théoriques des connaissances de l'assortiment vous seront enseignées dans les cours interentreprises.

Expliquez et décrivez la structure de l'assortiment à l'aide d'articles de votre département en établissant la liste des groupes, des sortes de marchandises et des articles correspondants.

La personne responsable de votre formation sélectionne trois produits de chaque groupe de marchandises. Donnez-lui des explications sur ces produits, notamment leur pays d'origine, leur utilisation, leurs caractéristiques, ce qui les différencie des autres produits, les ventes supplémentaires, 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 /  
Recommandation**

**3<sup>ème</sup> / 4<sup>ème</sup> semestres**

Objectif évaluateur (compétence 5.4.1)

**Je suis capable de recommander des produits et de déclencher des ventes supplémentaires**

Compétence professionnelle  Compétence méthodologique  Compétence sociale

**Travail à exécuter:**

Notez les ventes supplémentaires envisageables dans votre branche à l'aide d'une liste comportant les rubriques suivantes:

*Articles principaux*

*Articles supplémentaires*

**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<sup>ème</sup> / 4<sup>ème</sup> semestres**

Objectif évaluateur (compétence 5.1.10)

**Je suis capable de comprendre les besoins de la clientèle** Compétence professionnelle  Compétence méthodologique  Compétence sociale**Travail à exécuter:**

Réfléchissez sur les besoins de la clientèle que vous êtes capable de satisfaire et sur ceux où cela vous est encore impossible. Notez vos réflexions par écrit 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 / Entretien de vente**

**3<sup>ème</sup> / 4<sup>ème</sup> semestres**

Objectif évaluateur (compétence 5.2.3)

**Je suis capable de mener un entretien de vente**

Compétence professionnelle  Compétence méthodologique  Compétence sociale

**Travail à exécuter:**

Menez des entretiens de vente et résumez à chaque fois les principaux résultats obtenus selon les phases énumérées ci-dessous. Notez-y pour chaque phase ce que vous avez bien réussi à obtenir et ce que vous devriez améliorer.

*L'accueil :*

*La compréhension du besoin :*

*Le conseil :*

*La conclusion :*

*L'encaissement :*

**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<sup>ème</sup> / 4<sup>ème</sup> semestres**

Objectif évaluateur (compétence 5.3.2)

**Je suis capable de mettre à profit l'offre de prestations de l'entreprise**

Compétence professionnelle  Compétence méthodologique  Compétence sociale

**Travail à exécuter:**

Justifiez pour quelles raisons votre entreprise offre les prestations spéciales et services mentionnés sous l'objectif d'évaluation no 5.3.1.

**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

.....  
.....  
.....



## Gestion

Domaine de formation: **Gestion / Flux des marchandises**

**3<sup>ème</sup> / 4<sup>ème</sup> semestres**

Objectif évaluateur (compétence 5.6.1)

**Je connais les fournisseurs principaux de mon entreprise**

Compétence professionnelle  Compétence méthodologique  Compétence sociale

**Travail à exécuter:**

Etablissez une liste des principaux fournisseurs de votre entreprise ainsi que 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 (Flux des marchandises) /  
Livraison des marchandises**

**3<sup>ème</sup> / 4<sup>ème</sup> semestres**

Objectif évaluateur (compétence 5.6.2)

**Je suis capable de mener de manière autonome le contrôle d'arrivée des marchandises**

Compétence professionnelle  Compétence méthodologique  Compétence sociale

**Travail à exécuter:**

Lors du contrôle de la réception des marchandises, comment devez-vous procéder et à quoi devez-vous faire particulièrement attention? Notez les points principaux.

**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) /  
Supports de vente**

**3<sup>ème</sup> / 4<sup>ème</sup> semestres**

Objectif évaluateur (compétence 5.7.2)

**Je suis capable d'utiliser les supports de vente nécessaires à mon travail**

Compétence professionnelle  Compétence méthodologique  Compétence sociale

**Travail à exécuter:**

Etablissez une liste de tous les supports de vente dont vous avez besoin pour votre travail quotidien. Complétez-la par les domaines d'utilisation (pour quelles activités ai-je besoin de ce support?).

*Supports  
Domaine d'utilisation*

**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<sup>ème</sup> / 4<sup>ème</sup> semestres

Objectif évaluateur (compétence 5.5.1)

**Je suis capable de présenter des marchandises de manière attrayante et efficace**

Compétence professionnelle  Compétence méthodologique  Compétence sociale

**Travail à exécuter:**

Procédez à une présentation de marchandises selon les indications de votre entreprise. Faites confirmer par votre supérieur que vous avez bien tenu compte de tous les éléments essentiels. Photographiez votre présentation, rédigez un résumé (procédure, points essentiels) et collez la photo.

**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 Assistant-e 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. 14 Orfo Assistante du commerce de détail / Assistant du commerce de détail

L'apprenti-e se trouve en fin du :

- 1<sup>er</sup> semestre       3<sup>e</sup> semestre  
 2<sup>e</sup> semestre       4<sup>e</sup> 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 <sup>2</sup>				Remarques
	6	5	4	3	
<b>Compétence professionnelle</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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></li> </ul>	○	○	○	○	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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></li> </ul>	○	○	○	○	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cadence de travail <i>L'apprenti-e travaille rapidement et efficacement. La charge de travail accomplie correspond aux attentes.</i></li> </ul>	○	○	○	○	

<sup>2</sup> Légende : objectifs

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

<b>Compétence méthodologique</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Technique de travail</b> <i>L'apprenti-e travaille de manière fiable, systématique et efficace. Elle ou il sait planifier, réfléchir et fixer des priorités.</i></li> </ul>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Autonomie</b> <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></li> </ul>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Fiabilité</b> <i>L'apprenti-e est ponctuel-le. Elle ou il accomplit son travail dans les délais impartis et selon les directives.</i></li> </ul>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<b>Compétence sociale et personnelle</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Esprit d'équipe</b> <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></li> </ul>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Motivation</b> <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></li> </ul>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Commerces axés sur le service à la clientèle</b> <i>L'apprenti-e est communicatif/-ive ; elle ou il sait évaluer les requêtes ou besoins de sa clientèle et réagir en conséquence.</i></li> </ul>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Entregent</b> <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></li> </ul>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<b>Dossier de formation</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Intégralité</b></li> </ul>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Concordance avec l'évaluation du formateur/de la formatrice</b></li> </ul>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

---

**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. 14 Orfo Assistante du commerce de détail / Assistant du commerce de détail

L'apprenti-e se trouve en fin du :

- 1<sup>er</sup> semestre                       3<sup>è</sup> semestre  
 2<sup>e</sup> semestre                         4<sup>è</sup> 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 <sup>3</sup>				Remarques
	6	5	4	3	
<b>Compétence professionnelle</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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></li> </ul>	○	○	○	○	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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></li> </ul>	○	○	○	○	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cadence de travail <i>L'apprenti-e travaille rapidement et efficacement. La charge de travail accomplie correspond aux attentes.</i></li> </ul>	○	○	○	○	

<sup>3</sup> Légende : objectifs

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

<b>Compétence méthodologique</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>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></li> </ul>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>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></li> </ul>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fiabilité <i>L'apprenti-e est ponctuel-le. Elle ou il accomplit son travail dans les délais impartis et selon les directives.</i></li> </ul>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<b>Compétence sociale et personnelle</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>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></li> </ul>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>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></li> </ul>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>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></li> </ul>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>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></li> </ul>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<b>Dossier de formation</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Intégralité</li> </ul>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Concordance avec l'évaluation du formateur/de la formatrice</li> </ul>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

---

**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. 14 Orfo Assistante du commerce de détail / Assistant du commerce de détail

L'apprenti-e se trouve en fin du :

- 1<sup>er</sup> semestre       3<sup>e</sup> semestre  
 2<sup>e</sup> semestre       4<sup>e</sup> 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 <sup>4</sup>				Remarques
	6	5	4	3	
<b>Compétence professionnelle</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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></li> </ul>	○	○	○	○	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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></li> </ul>	○	○	○	○	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cadence de travail <i>L'apprenti-e travaille rapidement et efficacement. La charge de travail accomplie correspond aux attentes.</i></li> </ul>	○	○	○	○	

<sup>4</sup> Légende : objectifs

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

<b>Compétence méthodologique</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Technique de travail</b> <i>L'apprenti-e travaille de manière fiable, systématique et efficace. Elle ou il sait planifier, réfléchir et fixer des priorités.</i></li> </ul>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Autonomie</b> <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></li> </ul>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Fiabilité</b> <i>L'apprenti-e est ponctuel-le. Elle ou il accomplit son travail dans les délais impartis et selon les directives.</i></li> </ul>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<b>Compétence sociale et personnelle</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Esprit d'équipe</b> <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></li> </ul>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Motivation</b> <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></li> </ul>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Commerces axés sur le service à la clientèle</b> <i>L'apprenti-e est communicatif/-ive ; elle ou il sait évaluer les requêtes ou besoins de sa clientèle et réagir en conséquence.</i></li> </ul>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Entregent</b> <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></li> </ul>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<b>Dossier de formation</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Intégralité</b></li> </ul>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Concordance avec l'évaluation du formateur/de la formatrice</b></li> </ul>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

---

**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. 14 Orfo Assistante du commerce de détail / Assistant du commerce de détail

L'apprenti-e se trouve en fin du :

- 1<sup>er</sup> semestre                       3<sup>e</sup> semestre  
 2<sup>e</sup> semestre                         4<sup>e</sup> 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 <sup>5</sup>				Remarques
	6	5	4	3	
<b>Compétence professionnelle</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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></li> </ul>	○	○	○	○	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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></li> </ul>	○	○	○	○	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cadence de travail <i>L'apprenti-e travaille rapidement et efficacement. La charge de travail accomplie correspond aux attentes.</i></li> </ul>	○	○	○	○	

<sup>5</sup> Légende : objectifs

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

<b>Compétence méthodologique</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Technique de travail</b> <i>L'apprenti-e travaille de manière fiable, systématique et efficace. Elle ou il sait planifier, réfléchir et fixer des priorités.</i></li> </ul>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Autonomie</b> <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></li> </ul>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Fiabilité</b> <i>L'apprenti-e est ponctuel-le. Elle ou il accomplit son travail dans les délais impartis et selon les directives.</i></li> </ul>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<b>Compétence sociale et personnelle</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Esprit d'équipe</b> <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></li> </ul>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Motivation</b> <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></li> </ul>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Commerces axés sur le service à la clientèle</b> <i>L'apprenti-e est communicatif/-ive ; elle ou il sait évaluer les requêtes ou besoins de sa clientèle et réagir en conséquence.</i></li> </ul>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Entregent</b> <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></li> </ul>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<b>Dossier de formation</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Intégralité</b></li> </ul>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Concordance avec l'évaluation du formateur/de la formatrice</b></li> </ul>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

---

**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) :

.....

---

---