

- A. Règlement d'apprentissage et d'examen de fin d'apprentissage
B. Programme d'enseignement professionnel
-

Vendeuse/Vendeur

A

Règlement d'apprentissage et d'examen de fin d'apprentissage

du 18 décembre 1991

Le Département fédéral de l'économie publique,

vu les articles 12, 1^{er} alinéa, 39, 1^{er} alinéa, et 43, 1^{er} alinéa, de la loi fédérale du 19 avril 1978¹ sur la formation professionnelle (appelée ci-après «la loi»);
vu les articles 1^{er}, 1^{er} alinéa, 9, 3^e à 6^e alinéas, 13 et 32 de l'ordonnance y relative du 7 novembre 1979^{2, 3},

arrête:

1 Apprentissage

11 Modalités

Article premier Dénomination de la profession, début et durée
de l'apprentissage

¹ La dénomination officielle de la profession est vendeur.

² Le vendeur est en mesure de servir la clientèle de façon indépendante. Il connaît l'assortiment du magasin où il travaille. Il exécute des travaux internes en rapport avec la marchandise ainsi que des tâches administratives simples.

³ L'apprentissage dure deux ans. Son début coïncide avec celui de l'année scolaire de l'école professionnelle fréquentée.

¹ RS **412.10**

² RS **412.101**

³ Les prescriptions de la loi fédérale du 19 avril 1978 sur la formation professionnelle s'appliquent de la même manière aux personnes des deux sexes.

⁴ Au cours de la première année, le contrat d'apprentissage de vendeur peut être transformé en un contrat d'apprentissage de gestionnaire de vente si les deux parties contractantes le demandent et si l'apprenti fait preuve des aptitudes nécessaires.

⁵ Les vendeurs qualifiés peuvent en règle générale acquérir le titre de gestionnaire de vente au terme d'un apprentissage complémentaire de deux ans.

Art. 2 Exigences concernant l'entreprise

¹ Les apprentis ne peuvent être formés que par des entreprises qui exercent leur activité dans une branche reconnue par l'Office fédéral de l'industrie, des arts et métiers et du travail (OFIAMT). L'entreprise doit posséder un assortiment de marchandises suffisant et elle doit être en mesure de dispenser une formation complète selon le programme fixé à l'article 5.

² Les entreprises qui ne sont pas en mesure de dispenser une formation complète dans toutes les disciplines définies à l'article 5 ne sont autorisées à former des apprentis que si elles s'engagent à leur faire acquérir dans une autre entreprise les connaissances professionnelles et les techniques qu'elles ne peuvent enseigner. Le nom de la seconde entreprise, le contenu et la durée de la formation complémentaire doivent figurer dans le contrat d'apprentissage.

³ Sont habilités à former des apprentis:

- a. les vendeurs qualifiés possédant une expérience professionnelle de trois ans au moins;
- b. les gestionnaires de vente ou les conseillers à la vente qualifiés possédant une expérience professionnelle de deux ans au moins;
- c. les employés du commerce de détail qualifiés possédant une expérience professionnelle de deux ans au moins;
- d. les spécialistes de branche titulaires du brevet fédéral;
- e. les détaillants diplômés;
- f. les professionnels qualifiés ayant reçu une formation jugée équivalente et possédant une expérience professionnelle de trois ans au moins dans le commerce de détail.

⁴ L'entreprise assure à l'apprenti une formation systématique, d'après un guide méthodique type⁴ établi conformément à l'article 5 du présent règlement. Ce guide méthodique type sera adapté à la formation dispensée en entreprise.

⁵ L'autorité cantonale compétente juge de l'aptitude des entreprises à former des apprentis. Les dispositions générales de la loi sont réservées.

Art. 3 Nombre maximum d'apprentis

¹ L'entreprise est autorisée à former:

- | | |
|-----------------|--|
| un apprenti, | si le maître d'apprentissage travaille seul ou avec un professionnel qualifié; |
| deux apprentis, | si elle occupe en permanence au moins trois professionnels; |

⁴ L'association professionnelle de la branche concernée fournit sur demande le guide méthodique type.

trois apprentis, si elle occupe en permanence au moins quatre professionnels;
un apprenti en sus pour chaque groupe supplémentaire de trois professionnels occupés en permanence dans l'entreprise.

² Sont réputés professionnels ou maîtres d'apprentissage au sens du 1^{er} alinéa les personnes qui remplissent les conditions fixées à l'article 2, 3^e alinéa.

³ Deux professionnels à temps partiel comptent comme un professionnel. L'engagement de chacun est d'au moins 50 pour cent.

⁴ L'entreprise veille à engager les apprentis à intervalles réguliers afin de les répartir de manière équilibrée sur les années d'apprentissage.

⁵ Pour la détermination du nombre d'apprentis autorisé, chaque professionnel occupé dans l'entreprise n'est compté qu'une seule fois pour former soit un vendeur ou un gestionnaire de vente.

⁶ Lorsque l'entreprise possède des filiales, la détermination du nombre d'apprentis autorisé se fonde sur le nombre de professionnels employés en permanence dans la filiale qui assure la formation.

12 Programme de formation dans l'entreprise

Art. 4 Dispositions générales

¹ Dès le début de l'apprentissage, l'entreprise assigne à l'apprenti un poste de travail convenable et met à sa disposition les installations nécessaires.

² L'apprenti est mis en garde en temps utile contre les risques d'accident et d'atteinte à la santé inhérents aux divers travaux. Il reçoit les prescriptions et les recommandations de sécurité, qui lui sont expliquées.

³ Afin de développer son habileté professionnelle, l'apprenti répète à certains intervalles les mêmes travaux pratiques. Dès le début de sa formation, il participe selon un plan de travail déterminé aux activités du commerce de détail. On le forme de sorte qu'il soit capable, au terme de l'apprentissage, de s'acquitter seul et en un temps raisonnable de tous les travaux pratiques énumérés dans le programme de formation.

⁴ L'apprenti tient un journal de travail dans lequel il note régulièrement ses expériences, les travaux importants qu'il a exécutés et les connaissances professionnelles qu'il a acquises. Tous les mois, le maître d'apprentissage contrôle et signe le journal de travail.

⁵ Le maître d'apprentissage établit périodiquement, en règle générale chaque semestre, un rapport⁵ sur le niveau de formation atteint par l'apprenti et s'en entretient avec lui. Ce rapport est porté à la connaissance du représentant légal de l'apprenti.

⁶ Des apprentis peuvent être formés dans une branche à condition

- qu'il existe dans cette branche un besoin en vendeurs qualifiés;
- que cette branche possède un assortiment de marchandises suffisant;
- qu'elle ait établi un guide méthodique type au sens de l'article 2, 4^e alinéa, et

⁵ L'Office cantonale de la formation professionnelle fournit sur demande les formules servant à consigner le rapport sur la formation.

- qu'elle soit en mesure d'assurer l'enseignement dans la branche Connaissance des marchandises.

L'autorisation de former des apprentis dans une branche est délivrée par l'OFIAMT, après consultation des cantons.

⁷ En raison de la formation et conformément aux dispositions de la législation sur les toxiques, les personnes habilitées à former des apprentis selon l'article 2, 3^e alinéa, sont autorisées à assumer dans les locaux réservés à la vente la responsabilité du commerce des toxiques.

Art. 5 Travaux pratiques et connaissances professionnelles

Les objectifs généraux définissent dans leurs grandes lignes les connaissances et le savoir-faire exigés de l'apprenti au terme de chacune des étapes de sa formation; les objectifs particuliers précisent les objectifs généraux.

Objectifs généraux et objectifs particuliers pour chaque domaine de formation:

Objectif 1

Le vendeur sait conseiller la clientèle et assurer la vente dans le secteur d'activité de l'entreprise où a lieu l'apprentissage.

Objectifs particuliers

Le vendeur à son lieu de travail

- Expliquer les tâches du vendeur dans le magasin
- Décrire le profil de la profession
- Citer les qualités personnelles que doit posséder un vendeur ainsi que les exigences auxquelles il doit satisfaire pour assumer correctement ses tâches
- Observer les règles de l'hygiène personnelle
- Porter une appréciation personnelle sur les règles du savoir-vivre et les observer.

Vente

- Décrire et comparer entre elles les différentes manières de servir les clients dans l'entreprise d'apprentissage; les mettre en pratique
- Déterminer, en fonction du comportement des clients, la meilleure manière de les servir
- Conseiller la clientèle
- Prendre note des désirs des clients lorsqu'ils n'ont pas pu être satisfaits et en informer la personne responsable
- Conclure la vente et prendre congé du client
- Traiter les réclamations conformément aux directives
- Prendre les commandes téléphoniques et les commandes écrites; les exécuter conformément aux directives du magasin.

Service à la clientèle

- Enumérer les services à la clientèle qui sont assurés par l'entreprise d'apprentissage
- Proposer et assurer les services qui sont rendus à la clientèle directement au magasin.

Paiements

- Enumérer les modes de paiement usuels dans l'entreprise
- Tenir la caisse et le compte de caisse conformément aux prescriptions
- Effectuer des ventes à crédit.

Objectif 2

Le vendeur connaît la structure et l'assortiment de l'entreprise où a lieu l'apprentissage. Il effectue des travaux internes en rapport avec la marchandise.

Objectifs particuliers

L'entreprise

- Décrire la structure de l'entreprise et la répartition des tâches
- Expliquer et observer les prescriptions et les réglementations internes
- Citer et observer les mesures visant à prévenir les accidents et les atteintes à la santé (clients et personnel).

L'assortiment

- Décrire l'assortiment et sa subdivision en différents groupes de marchandises
- Définir, en prenant comme exemples différents groupes de marchandises, les notions de profondeur et de largeur de l'assortiment
- Expliquer les caractéristiques, l'utilisation, le mode d'emploi et d'entretien des différents articles
- Expliquer les différences de prix entre articles
- Citer les raisons qui peuvent conduire à des modifications de prix; donner quelques exemples
- Citer les prescriptions et dispositions légales importantes pour la branche; savoir les consulter.

Travaux internes en rapport avec la marchandise

- Contrôler la quantité et la qualité de la marchandise à son arrivée
- Prendre les mesures nécessaires pour remédier, conformément aux instructions, aux défauts constatés
- Stocker et entretenir la marchandise conformément aux prescriptions
- Préparer la marchandise en vue de la vente
- Décrire l'organisation et le déroulement des commandes de marchandise
- Collaborer à des travaux en rapport avec les commandes
- Utiliser les installations de saisie de données disponibles au lieu de travail

- Citer les raisons qui peuvent conduire à des différences dans l’inventaire
- Citer et appliquer les prescriptions et les mesures destinées à éviter les dégâts matériels
- Citer les mesures à prendre pour éviter le vol à l’étalage et adopter à cet égard le comportement prescrit.

Objectif 3

Le vendeur effectue dans le secteur d’activité de l’entreprise où a lieu l’apprentissage, des travaux en rapport avec la promotion de la vente et la gestion des stocks.

Objectifs particuliers

- Décrire les moyens mis en œuvre dans le magasin pour promouvoir les ventes
- Grouper et présenter les marchandises méthodiquement et de façon à promouvoir les ventes
- Contrôler la présentation et le prix des marchandises; s’assurer qu’elles sont prêtes à la vente
- Décrire les méthodes de publicité mises en œuvre dans le magasin
- Expliquer le but des travaux d’inventaire; en décrire l’organisation et le déroulement pratique
- Citer et appliquer les mesures destinées à éviter les ruptures de stock
- Réunir et classer de façon systématique les informations professionnelles
- Gérer un système de stockage des informations (fichier, archives)
- Savoir prendre des notes.

13 Formation à l’école professionnelle

Art. 6

L’école professionnelle dispense l’enseignement obligatoire conformément au programme d’enseignement établi par l’Office fédéral de l’industrie, des arts et métiers et du travail⁶.

2 Examen de fin d’apprentissage

21 Organisation

Art. 7 Généralités

¹ L’examen de fin d’apprentissage doit établir si l’apprenti a atteint les objectifs fixés dans le règlement d’apprentissage et dans le programme d’enseignement.

² Les cantons organisent l’examen.

⁶ Annexe au présent règlement.

Art. 8 Organisation

¹ L'examen portant sur les branches Technique de la vente et Connaissance des marchandises a lieu en principe dans l'entreprise qui a assuré l'apprentissage.

² Si l'examen se déroule dans d'autres locaux, on mettra à la disposition de l'apprenti les installations correspondant à son secteur de vente et un assortiment de marchandises étendu.

³ L'apprenti ne prend connaissance des sujets d'examen qu'au début de l'épreuve.

Art. 9 Experts

¹ L'autorité cantonale nomme les experts. La préférence est donnée aux personnes qui ont suivi un cours d'experts.

² Afin de pouvoir porter un jugement objectif et complet sur les prestations du candidat, les experts veillent à ce que celui-ci répartisse judicieusement son temps entre les différents travaux prescrits.

³ Un expert au moins surveille constamment et consciencieusement l'exécution des travaux d'examen. Il consigne par écrit ses observations sur le déroulement de l'épreuve.

⁴ Deux experts au moins procèdent aux examens oraux; l'un d'eux prend des notes sur le déroulement de l'interrogation.

⁵ Les experts examinent les candidats calmement et avec bienveillance. Leurs remarques doivent être objectives.

⁶ Deux experts au moins évaluent les travaux d'examen.

22 Branches et matières d'examen

Art. 10 Branches d'examen

¹ L'examen porte sur les branches suivantes:

- | | |
|---|---|
| 1. Technique de la vente | 30 min./45 min., oral ⁷ |
| 2. Connaissance des marchandises | 30 min./45 min., oral ⁷ |
| 3. Gestion d'entreprise | 30 min., écrit |
| 4. Calcul | 20 min., calcul mental
60 min., calcul écrit |
| 5. Français | 80 min., écrit |
| 6. Allemand ou italien | 20 min., oral |
| 7. Traitement de texte/Dactylographie/Informatique | note de l'école professionnelle |
| 8. Instruction civique et connaissances économiques | note de l'école professionnelle |

⁷ Les associations professionnelles choisissent par secteur de vente et pour l'ensemble de la Suisse la durée de l'examen dans le cadre des limites énoncées ci-dessus.

Art. 11 Matières d'examen

¹ Les exigences posées aux candidats lors de l'examen doivent rester dans les limites des objectifs généraux énumérés à l'article 5, dans le programme d'enseignement professionnel et dans le programme d'enseignement de la branche Connaissance des marchandises. Les objectifs particuliers servent à fixer les sujets d'examen.

² Du matériel d'illustration n'est utilisé lors des examens oraux dans les branches Technique de la vente et Connaissance des marchandises.

23 **Appréciation des travaux et détermination des notes**

Art. 12 Appréciation des travaux

¹ Les travaux d'examen sont appréciés dans les branches et sur les points suivants:

1. *Technique de la vente*
 - 1 oral
 - 2 oral
 - 3 note de l'école professionnelle
2. *Connaissance des marchandises*
 - 1 oral
 - 2 oral
 - 3 note de l'école professionnelle (moyenne de toutes les notes inscrites dans le bulletin)
3. *Gestion d'entreprise*
 - 1 écrit
 - 2 écrit
 - 3 note de l'école professionnelle
4. *Calcul*
 - 1 calcul mental
 - 2 calcul écrit
 - 3 note de l'école professionnelle
5. *Français*
 - 1 écrit
 - 2 écrit
 - 3 note de l'école professionnelle
6. *Allemand ou italien*
 - 1 oral
 - 2 oral
 - 3 note de l'école professionnelle
7. *Traitement de texte/Dactylographie/Informatique*
 - note de l'école professionnelle (moyenne de toutes les notes inscrites dans le bulletin)

8. *Instruction civique et connaissances économiques*

- note de l'école professionnelle (moyenne de toutes les notes inscrites dans le bulletin)

² Pour chaque point d'appréciation, la note est attribuée conformément à l'article 13. Si, pour déterminer la note se rapportant à un point d'appréciation, on fait préalablement usage de notes auxiliaires, celles-ci seront établies compte tenu de l'importance des travaux auxquels elles se réfèrent dans l'ensemble du point d'appréciation.

³ Les notes de branche correspondent à la moyenne des notes attribuées à chacun des points d'appréciation; elles sont arrondies à la première décimale.

Art. 13 Notes

¹ La valeur des travaux exécutés s'exprime par des notes échelonnées de 1 à 6. Les notes égales ou supérieures à 4 traduisent des résultats suffisants; celles qui sont inférieures à 4 des résultats insuffisants. Excepté les demi-notes, les notes intermédiaires ne sont pas admises.

² Echelle des notes

Note	Travail fourni
6	Très bon, qualitativement et quantitativement
5	Bon, répondant bien aux objectifs
4	Satisfaisant aux exigences minimales
3	Faible, incomplet
2	Très faible
1	Inutilisable ou non exécuté

Art. 14 Résultat de l'examen

¹ Une note globale exprime le résultat de l'examen de fin d'apprentissage; elle se calcule d'après les notes de branches suivantes:

1. Technique de la vente (coefficient 2)
2. Connaissance des marchandises (coefficient 2)
3. Gestion d'entreprise (coefficient 2)
4. Calcul
5. Français
6. Allemand ou italien
7. Traitement de texte/Informatique
8. Instruction civique et connaissances économiques.

² La note globale correspond à la somme des notes de branche, divisée par 11; elle est arrondie à la première décimale.

³ Sauf indication contraire, on entend par note de l'école professionnelle la moyenne des deux derniers bulletins semestriels de la branche considérée, arrondie à la première décimale.

⁴ L'examen est réussi si la note globale est égale ou supérieure à 4,0 et si, parmi les onze notes, il n'y a pas plus de trois notes insuffisantes, et si la somme des écarts à 4,0 des notes insuffisantes ne dépasse pas deux unités.

⁵ L'examen se déroule de la façon suivante pour les candidats qui répètent l'examen et qui ont obtenu une note insuffisante dans les disciplines mentionnées ci-après et pour les candidats qui subissent l'examen conformément à l'article 41 de la loi et qui, de ce fait, n'ont pas de notes d'école:

- | | |
|--|----------------|
| – Traitement de texte/Informatique | 60 min., écrit |
| – Instruction civique et connaissances économiques | 15 min., oral |

On ne tiendra pas compte des notes d'école.

⁶ Si un candidat vendeur subit un examen dans les branches facultatives, les notes égales ou supérieures à 4,0 seront inscrites dans le bulletin de notes. A la demande du candidat, des notes inférieures peuvent l'être également. Les notes des branches facultatives ne comptent pas pour déterminer la note globale.

Art. 15 Rapport des experts et feuille d'examen

¹ Si un candidat affirme ne pas avoir acquis certaines connaissances professionnelles fondamentales ni avoir été initié à des techniques de travail élémentaires, les experts ne tiennent pas compte de ses déclarations; ils les consignent toutefois dans leur rapport.

² Si l'examen révèle des lacunes dans la formation professionnelle ou scolaire du candidat, les experts en font mention sur la feuille d'examen et y précisent leurs constatations.

³ Le rapport et la feuille d'examen sont signés par les experts et remis sans délai à l'autorité cantonale compétente.

Art. 16 Certificat de capacité

¹ Le candidat qui a réussi l'examen de fin d'apprentissage reçoit le certificat fédéral de capacité et est autorisé à porter l'appellation légalement protégée de «vendeur qualifié».

² L'attestation de notes indique, à côté de la branche Connaissance des marchandises, la branche (au sens de l'art. 4, 6^e al.) dans laquelle l'apprenti a été formé.

Art. 17 Voies de droit

Les recours concernant l'examen de fin d'apprentissage sont régis par le droit cantonal.

3 Dispositions finales

Art. 18 Abrogation du droit en vigueur

Le règlement du 24 novembre 1981 concernant l'apprentissage et l'examen de fin d'apprentissage du personnel de vente dans le commerce de détail est abrogé.

Art. 19 Dispositions transitoires

¹ Les apprentis ayant commencé leur apprentissage avant le 1^{er} janvier 1993 l'achèvent conformément à l'ancien règlement.

² Les candidats qui répètent l'examen peuvent, sur demande, le subir jusqu'au 31 juillet 1997 selon l'ancien règlement.

Art. 20 Entrée en vigueur

Les prescriptions relatives à l'apprentissage entrent en vigueur le 1^{er} janvier 1993, celles qui concernent l'examen de fin d'apprentissage le 1^{er} janvier 1995.

18 décembre 1991

Département fédéral de l'économie publique:
Delamuraz

Vendeuse/Vendeur

B

Programme d'enseignement professionnel

du 18 décembre 1991

L'Office fédéral de l'industrie, des arts et métiers et du travail (OFIAMT),
vu l'article 28 de la loi fédérale du 19 avril 1978⁸ sur la formation professionnelle;
vu l'article 16, 1^{er} alinéa, de l'ordonnance du 14 juin 1976⁹ sur l'enseignement de la
gymnastique et des sports dans les écoles professionnelles,
arrête:

1 Généralités

L'école professionnelle dispense à l'apprenti, dans les limites du présent programme d'enseignement, les connaissances professionnelles théoriques qui lui sont nécessaires pour exercer sa profession, ainsi que des notions de culture générale. Cet enseignement tient compte des objectifs fixés à l'article 5 du règlement d'apprentissage. Les programmes de travail internes établis sur cette base par l'école sont remis, sur demande, aux entreprises formant des apprentis.

Les classes sont constituées par année d'apprentissage. Toute dérogation à cette règle requiert l'approbation de l'autorité cantonale et de l'OFIAMT.

L'enseignement obligatoire est dispensé si possible à raison d'un jour entier d'école par semaine. Un jour d'école ne doit pas comprendre plus de neuf leçons, gymnastique et sport inclus.

2 Organisation de l'enseignement

¹ Les nombres de leçons indiqués ci-après sont obligatoires. Toute dérogation quant à leur répartition sur les années d'apprentissage requiert l'approbation de l'autorité cantonale et de l'OFIAMT.

⁸ RS 412.10

⁹ RS 415.022

Branches	Années		Total des leçons
	1	2	
1 Connaissances des marchandises			80/120
2 Technique de la vente	40	40	80
3 Gestion d'entreprise	40	40	80
4 Calcul	40	40	80
5 Français	40	40	80
6 Allemand ou italien	80	80	160
7 Traitement de texte/Informatique	40	40	80
8 Instruction civique et connaissances économiques	40	40	80
9 Gymnastique et sport	40	40	80
Total (sans la branche Connaissance des marchandises)	360	360	720
Jours d'école par semaine	1	1	

² Pour la branche Connaissance des marchandises, l'association professionnelle concernée établit, dans les trois langues officielles, un programme d'enseignement qu'elle met à jour régulièrement. Elle y spécifie le nombre de leçons, lequel a un caractère obligatoire. Ce programme d'enseignement est soumis à l'approbation de l'OFIAMT. Il régit également la formation des gestionnaires de vente.

Cet enseignement est dispensé dans des classes ne réunissant que des apprentis d'une même branche d'activité. Il est organisé selon l'une des modalités suivantes:

- a. lorsque le nombre d'élèves d'une école professionnelle est suffisant pour former une classe, l'enseignement a lieu dans cette école;
- b. lorsque le nombre d'élèves d'une région suffit à former une classe, l'enseignement est centralisé dans une école professionnelle de la région;
- c. lorsqu'il n'y a qu'un petit nombre d'apprentis pour toute la Suisse, l'association professionnelle de la branche organise un cours centralisé, en principe dans une école professionnelle. Dans ce cas, un accord est conclu entre les cantons concernés;
- d. lorsque le nombre d'apprentis est insuffisant pour former une classe à l'échelle de la Suisse et lorsque la distance entre le domicile de l'apprenti et le lieu où est organisé un cours centralisé est trop grande, l'enseignement est dispensé par l'entreprise qui assure l'apprentissage. Il se fonde alors aussi bien sur le programme d'enseignement de la branche que sur l'article 5, 2^e alinéa, du règlement d'apprentissage.

3 Matières d'enseignement

Les objectifs généraux énoncés ci-après définissent dans leurs grandes lignes les connaissances et aptitudes exigées de l'apprenti au terme de sa formation. Les objectifs particuliers précisent les objectifs généraux.

31 Connaissances des marchandises (80/120 leçons)

Objectif général

La formation en connaissance des marchandises porte essentiellement sur les principales caractéristiques des produits considérés sous leur aspect général et non spécifique aux marques.

Le cours porte sur:

- la terminologie des articles
- la terminologie des matières de base: origine, fabrication, caractéristiques
- la connaissance des produits finis, la fabrication, les signes distinctifs, l'utilisation et l'entretien, les dispositions légales réglementant le contrôle et le commerce du produit, les garanties (dans la mesure où ces connaissances sont nécessaires à l'argumentation de vente).

Les objectifs particuliers sont définis par les associations en fonction des secteurs de vente.

32 Technique de la vente (80 leçons)

Objectifs généraux

L'enseignement vise à développer chez l'apprenti:

- le sens de sa valeur personnelle et le sens des responsabilités
- les qualités nécessaires à l'exercice de la profession (facilité de contact, force de persuasion, courtoisie, initiative et serviabilité)
- un comportement adapté aux différentes méthodes et situations de vente
- un comportement qui tienne compte d'une part des besoins, des désirs et des attentes de la clientèle et d'autre part des intérêts économiques de l'entreprise.

Objectifs particuliers

Formation et perfectionnement

- Expliquer ce qu'est l'apprentissage et montrer son importance pour l'apprenti en particulier
- Comparer les droits et les obligations de toutes les parties dans le contrat d'apprentissage, dans un contrat de travail individuel et dans une convention collective de travail
- Expliquer le rôle de l'école professionnelle

- Expliquer les dispositions du règlement d'examen
- Citer les possibilités de perfectionnement professionnel dans le commerce de détail.

Aptitudes nécessaires à la vente

- Enumérer les qualités que doit posséder le vendeur (présentation, hygiène personnelle, etc.) et en montrer l'importance
- Apprendre à se connaître et à s'accepter soi-même
- Comprendre la signification des règles de la politesse
- Distinguer entre les différentes formes de communication possibles et développer une aptitude pratique à la communication
- Montrer l'importance d'un comportement avenant à l'égard de la clientèle
- Définir le service à la clientèle traditionnel, le système du libre-choix et celui du libre-service, en expliquant dans chaque cas le rôle du personnel de la vente et le rôle de l'acheteur
- Pratiquer différentes techniques destinées à stimuler la vente ainsi que différentes méthodes de vente
- Différencier et interpréter les motivations qui peuvent sous-tendre une décision d'achat.

Vente

- Déterminer les désirs du client
- Distinguer entre les différentes manières de poser des questions; les mettre en pratique dans le cadre du dialogue avec le client
- Formuler des arguments de vente correspondant aux motivations d'achat du client
- Présenter les marchandises et procéder aux démonstrations nécessaires
- Connaître les articles de façon à pouvoir conseiller la clientèle
- Tenir compte des objections formulées par le client et y répondre
- Justifier les prix de vente
- Susciter des achats supplémentaires ou complémentaires
- Expliquer dans quelles situations il faut proposer au client un article de remplacement
- Susciter la décision d'achat
- Savoir faire ressortir, au moment opportun, les qualités d'une marchandise
- Montrer l'importance du contrôle de sortie des marchandises
- Montrer l'importance de l'emballage
- Expliquer les particularités de la vente au choix
- Prendre congé du client; appliquer différentes méthodes de vente.

Situations de vente spéciales

- Se familiariser avec l'utilisation du téléphone
- S'occuper de clients handicapés
- Connaître les raisons qui peuvent entraîner un échange d'articles; décrire la procédure d'échange
- Contribuer à prévenir les réclamations; montrer le comportement à adopter lors du traitement d'une réclamation
- Enumérer les mesures destinées à prévenir le vol
- Décrire le comportement à adopter en cas de suspicion de vol ou de vol.

Promotion de la vente

- Expliquer à quels critères doivent répondre la présentation des marchandises et l'aménagement des espaces réservés à la vente.

33 Gestion d'entreprise (80 leçons)

Objectifs généraux

L'apprenti acquiert des connaissances de base sur:

- le rôle du commerce de détail, son importance dans l'économie, la forme des entreprises actives dans ce secteur
- les aspects du fonctionnement de l'entreprise qui sont en rapport avec l'activité du personnel de vente
- les principales dispositions juridiques relatives à la vente.

Objectifs particuliers

Généralités

- Montrer la place qu'occupe le commerce de détail dans l'économie
- Expliquer le rôle du commerce de détail (approvisionnement, stockage, vente)
- Apprécier l'importance du rôle joué par le personnel de vente.

Approvisionnement

- Expliquer les notions d'assortiment, de largeur de l'assortiment et la profondeur de l'assortiment
- Comparer les avantages et les inconvénients des différentes sources d'approvisionnement
- Expliquer, pour différents produits, comment on détermine la quantité optimale de marchandise à commander et le meilleur moment de passer la commande
- Expliquer les contrôles à effectuer lors de la réception de la marchandise
- Comparer les avantages et les inconvénients des différentes manières de passer une commande

- Différencier le bulletin de livraison, la lettre de voiture, la facture et la quittance
- Expliquer ce que peut faire le détaillant lorsqu’une livraison est défectueuse; expliquer les dispositions légales en la matière.

Stockage

- Citer différents lieux de stockage de la marchandise et énumérer les caractéristiques d’un stockage rationnel
- Définir à l’aide d’exemples la notion de stockage minimal
- Expliquer le but de l’inventaire; expliquer pourquoi celui-ci est obligatoire
- Décrire le déroulement de l’inventaire
- Citer les raisons qui peuvent conduire à des différences dans l’inventaire
- Définir les notions de rotation du stock et de durée de stock; expliquer leur signification pratique pour l’entreprise.

Ecoulement des marchandises

- Définir les éléments qui entrent en jeu dans le calcul des prix (du prix d’achat au prix de vente)
- Expliquer les indications qui figurent sur les étiquettes de prix
- Définir les notions suivantes: cours du marché, prix de barrage, prix de référence, prix de monopole
- Décrire les mesures de promotion des ventes prises dans différentes branches; décrire différents types d’entreprises
- Expliquer le fonctionnement du service à la clientèle
- Expliquer la notion de publicité
- Expliquer les différentes méthodes de publicité et montrer leurs utilisations possibles.

Expédition de la marchandise

- Comparer les différents modes d’expédition des marchandises
- Décrire les modes d’expédition par la poste et par le chemin de fer
- Expliquer les exigences auxquelles doit répondre l’emballage.

Types d’entreprises

- Connaître les caractéristiques de différents types d’entreprises (assortiment, taille, services à la clientèle, équipements, emplacement, prix, méthode de vente)
- Décrire les mutations qui se produisent dans le commerce de détail, expliquer leurs causes et leurs effets sur les différents types d’entreprises.

Paiements

- Décrire les méthodes de paiement au comptant
- Distinguer les différents types de quittances; établir des quittances

- Expliquer l'obligation de conserver les quittances
- Tenir le compte de caisse
- Expliquer comment on ouvre un compte de chèques postaux
- Remplir les documents postaux servant à effectuer des règlements à l'intérieur du pays
- Expliquer le rôle des avis postaux
- Tenir le compte de chèques postaux
- Décrire les principales caractéristiques des comptes-salaires et des comptes courants bancaires
- Décrire les caractéristiques des chèques bancaires, des chèques postaux et des chèques de voyage
- Expliquer les moyens utilisés pour éviter l'utilisation abusive des chèques
- Enumérer les contrôles à effectuer lors d'un paiement sans argent comptant
- Expliquer les avantages et les inconvénients de la vente à crédit
- Citer des cartes de crédit.

Dispositions légales

- Citer les principales dispositions des lois et ordonnances concernant l'étiquetage des marchandises, les soldes, la fermeture des magasins, la concurrence déloyale, les articles de marque et la protection des consommateurs.

34 Calcul (80 leçons)

Objectifs généraux

L'enseignement du calcul vise à :

- développer l'aisance et la sûreté de l'apprenti dans le calcul mental et le calcul écrit
- préparer l'apprenti à utiliser les machines électroniques
- consolider et élargir les connaissances acquises à l'école obligatoire tant dans le domaine privé que professionnel.

Objectifs particuliers

Connaissances générales

- Convertir des mesures décimales, non décimales et de fractions; effectuer des calculs portant sur ces mesures et sur des fractions
- Simplifier et amplifier les fractions ordinaires et les convertir en fractions décimales
- Poser et résoudre des règles de trois ou des proportions
- Résoudre différents types de problèmes numériques
- Vérifier approximativement les résultats et arrondir.

Moyennes, partages proportionnels

- Calculer des moyennes arithmétiques simples et des moyennes arithmétiques pondérées
- Partager une quantité quelconque selon une clé de répartition donnée.

Pour-cent et pour-mille

- Différencier le pour-cent, le taux de pourcentage et la base du pour-cent (de même pour le pour-mille)
- Convertir des fractions courantes en pour-cent
- Effectuer des calculs en pour-cent et en pour-mille en rapport avec la profession.

Intérêts

- Calculer les intérêts pour une année commerciale
- Calculer l'intérêt, le taux d'intérêt, le capital et la durée du placement
- Calculer l'intérêt net à partir de l'intérêt brut et vice versa.

Change

- Citer les principales monnaies étrangères
- Expliquer le cours du change; effectuer des opérations de change.

Calcul des coûts

- Calculer les grandeurs suivantes: prix d'achat brut, montant des charges, prix d'achat net, prix de revient, prix de vente.

35 Français (80 leçons)

Objectifs généraux

Le vendeur doit savoir:

- saisir le sens d'un texte ou d'un message oral et émettre un jugement personnel en fonction de ses opinions, de ses expériences et de ses intérêts
- s'exprimer en français avec clarté, oralement et par écrit
- exprimer une opinion personnelle sur des problèmes touchant à la vie publique ou privée.

Objectifs particuliers

Vocabulaire et grammaire

- Elargir le vocabulaire (général et professionnel)
- Éviter les fautes graves (fautes d'orthographe, confusion de mots, fautes de syntaxe)
- Se familiariser avec l'utilisation du dictionnaire.

Expression orale

- Faire le récit d'un événement
- Relater une histoire lue ou entendue
- Faire un exposé sur un thème tiré d'une expérience personnelle, spontanément ou à l'aide de notes
- Donner des explications
- Comparer différents points de vue ou différents comptes rendus sur un sujet donné
- Décrire différentes façons d'engager une conversation
- S'exprimer oralement dans le cadre des travaux de groupe
- Décrire le comportement à adopter lors d'une discussion et en faire le résumé.

Expression écrite

- Relater une expérience vécue
- Rédiger des messages simples
- Prendre des notes lors d'une conversation
- Résumer des textes
- Rédiger de brefs rapports
- Décrire des objets, des personnes et des activités professionnelles
- Répondre à des questions portant sur un texte concret
- Exprimer par écrit son opinion sur un sujet donné.

Problèmes sociaux et humains

Des thèmes choisis parmi ceux qui sont énumérés ci-après serviront de base à l'enseignement de la langue. L'enseignant aura recours, entre autres, à des textes littéraires, à des œuvres musicales et aux arts plastiques.

Thèmes:

- la personne humaine
- le couple et la famille
- la société
- les médias
- l'environnement
- vie et entente avec les étrangers.

L'enseignant choisira ses thèmes en fonction de l'actualité.

36 Allemand ou italien (160 leçons)

Objectifs généraux

L'enseignant prépare l'apprenti à communiquer dans la langue étrangère en développant:

- le vocabulaire
- la compréhension orale et écrite
- l'expression orale et écrite.

Objectifs particuliers

- Comprendre des explications, des renseignements, une conversation courante
- S'exprimer clairement
- Comprendre les principales expressions idiomatiques et les utiliser dans la conversation
- Participer à des conversations simples
- Lire, comprendre et résumer des textes simples
- Utiliser un dictionnaire bilingue
- Utiliser correctement les constructions grammaticales élémentaires
- Désigner par leur nom les principaux articles vendus dans la branche; décrire en termes simples leurs principales caractéristiques
- Dialoguer avec les clients.

37 Traitement de texte/Informatique (80 leçons)

Objectifs généraux

L'apprenti:

- est initié à la dactylographie selon la méthode des dix doigts
- acquiert des connaissances de base sur la structure et l'utilisation de systèmes informatiques et de programmes de traitement de texte.

Objectifs particuliers

Traitement de texte

- Pratiquer la dactylographie selon la méthode des dix doigts
- Ecrire, traiter et imprimer des textes simples de caractère privé ou professionnel à l'aide d'un logiciel courant
- Créer et gérer un fichier d'adresses simple
- Fusionner des lettres types avec des adresses.

Matériel et logiciel

- Décrire la structure de systèmes simples
- Enumérer et décrire des méthodes de saisie et de transmission des données ainsi que les machines utilisées à cet effet
- Expliquer ce qu'est un logiciel et en décrire la structure
- Utiliser des logiciels employés dans le commerce de détail.

Aspects sociaux de l'informatique

- Porter un jugement personnel sur l'informatique et son influence sur le monde professionnel et sur les conditions de travail
- Expliquer le rôle et les possibilités de la protection des données.

38 Instruction civique et connaissances économiques (80 leçons)

381 Instruction civique

Objectifs généraux

L'apprenti acquiert les connaissances de base nécessaires pour:

- réunir lui-même des informations sur des questions politiques et se faire une opinion personnelle
- prendre part, dans un esprit de solidarité et de tolérance, à des discussions politiques
- faire valoir ses droits et remplir ses devoirs dans le domaine privé.

Objectifs particuliers

Formation du sens civique

- Décrire le rôle de l'homme en tant que membre de différents groupes sociaux
- Décrire la société suisse dans sa diversité
- Montrer l'importance de la démocratie et de la protection des minorités
- Expliquer le rôle des partis et des associations
- Décrire les chemins qui mènent à la formation de l'opinion publique; montrer l'importance des médias
- Expliquer le fonctionnement des votations et des élections.

Institutions

- Différencier les trois pouvoirs; montrer l'importance de la séparation de ces pouvoirs
- Connaître les autorités fédérales, cantonales et communales qui exercent chacun des trois pouvoirs
- Décrire les particularités de l'autonomie communale.

Droit

- Distinguer entre la Constitution et les lois
- Montrer les mécanismes par lesquels on peut modifier l'ordre juridique (initiative, référendum, législation).

Droits et devoirs

- Connaître les droits individuels
- Connaître les devoirs de l'individu à l'égard de la société
- Citer des tâches de l'Etat social.

Droit des personnes

- Différencier les notions de personne physique et de personne morale
- Distinguer entre capacité juridique, capacité d'exercice des droits, faculté de discernement et majorité juridique; montrer l'importance de ces notions dans le droit contractuel.

Droit de la famille

- Citer les conditions et les implications de différentes formes de vie en commun
- Rechercher dans le Code civil suisse les principales caractéristiques du régime matrimonial
- Expliquer les droits et les devoirs des membres de la famille
- Montrer les conséquences d'un divorce.

Un quart de la durée de l'enseignement sera consacré à des thèmes d'actualité.

382 Connaissances économiques (40 leçons)

Objectifs généraux

L'apprenti acquiert des connaissances de base lui permettant:

- de se faire une opinion personnelle sur des problèmes économiques et d'apprécier les conséquences de son propre comportement en tant qu'agent économique
- de comprendre le fonctionnement de l'économie et de la politique économique.

Objectifs particuliers

Connaissances de base

- Montrer la nécessité de l'activité économique (fonctionnement de l'économie, besoins, biens)
- Décrire, sous sa forme simplifiée, le circuit économique
- Présenter les trois secteurs de l'économie et leur évolution
- Expliquer les conséquences de la division du travail sur les hommes et sur la productivité.

Economie nationale

- Citer les avantages et les désavantages de la Suisse sur le plan naturel; en expliquer les conséquences économiques
- Présenter les structures démographiques de la Suisse; en expliquer les conséquences économiques
- Montrer la place qu'occupent dans notre économie différentes branches d'activité et décrire leurs problèmes spécifiques
- Montrer l'interdépendance de la Suisse et de l'étranger.

Economie et environnement

- Décrire les conséquences du caractère limité des réserves de matières premières
- Citer les facteurs qui contribuent à la pollution de l'environnement
- Décrire le recyclage et l'élimination des déchets.

Un quart de la durée de l'enseignement sera consacré à des thèmes d'actualité.

39 Gymnastique et sport

Les plans d'étude que l'OFIAMT a établis pour l'enseignement de la gymnastique et du sport sont obligatoires.

4 Dispositions finales

41 Abrogation du droit en vigueur

Le programme d'enseignement professionnel du 24 novembre 1981 pour les apprentis vendeurs est abrogé.

42 Dispositions transitoires

¹ Les apprentis qui ont commencé leur apprentissage avant le 1^{er} janvier 1993 suivent l'enseignement professionnel selon les anciennes prescriptions.

² Le programme d'enseignement de la branche Connaissance des marchandises est mis à jour dans un délai de deux ans après l'entrée en vigueur du présent programme d'enseignement.

43 Entrée en vigueur

Le présent programme d'enseignement professionnel entre en vigueur le 1^{er} janvier 1993.

18 décembre 1991

Office fédéral de l'industrie, des arts et métiers
et du travail:

Le directeur, Nordmann