

Bloc 2 : L'environnement d'apprentissage digital

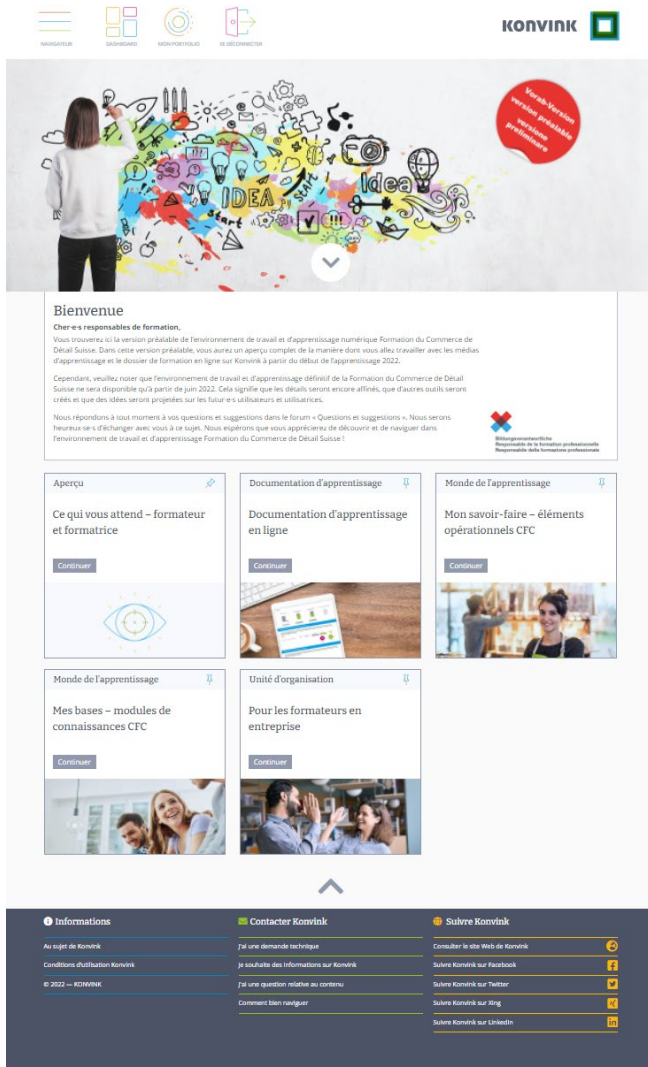
Konvink vous soutient dans le cadre de la formation en entreprise



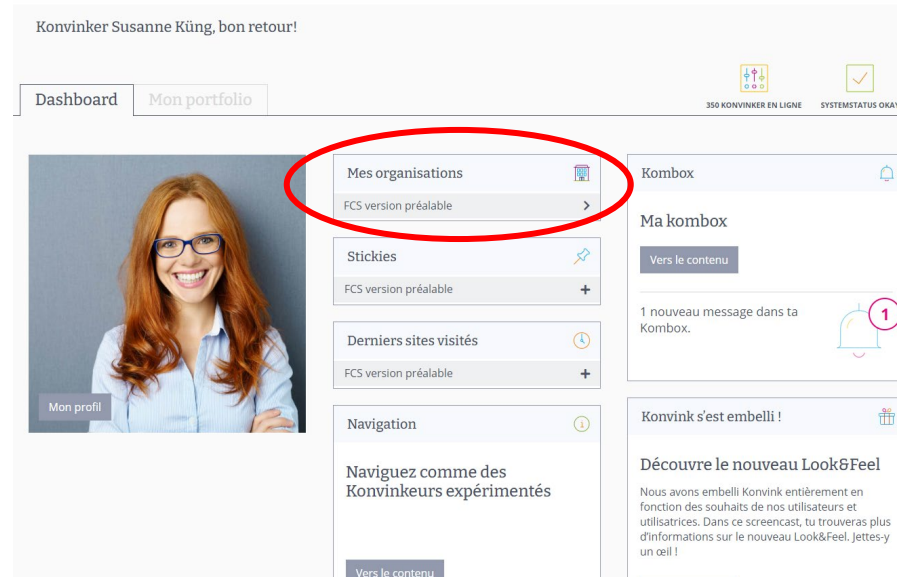
verkauf professionell
vente professionnelle
vendita professionale

2 L'environnement d'apprentissage digital en bref

L'environnement est conçu pour l'école professionnelle et les entreprises

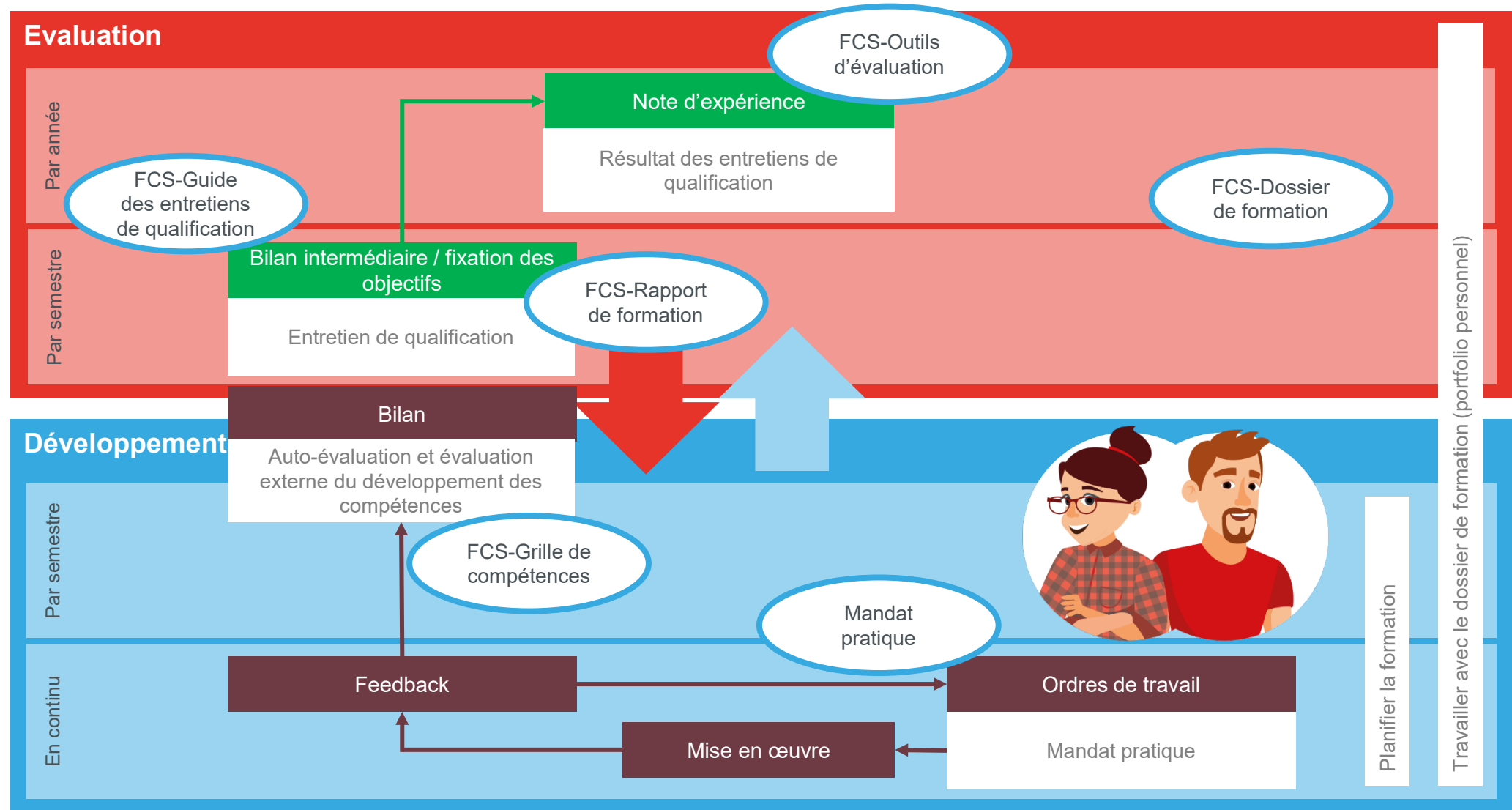


The screenshot shows the Konvink homepage. At the top, there are navigation icons for 'Navigation', 'Documentation', 'Mon portfolio', and 'Se connecter', along with the Konvink logo. Below the navigation is a large banner image of a person standing in front of a wall covered in colorful drawings and icons, with a red speech bubble that says 'Venez découvrir version préalable nouvelle plateforme'. The main content area is divided into several sections: a 'Bienvenue' section with a welcome message to 'Chers responsables de formation', an 'Aperçu' section with three cards for 'Ce qui vous attend - formateur et formatrice', 'Documentation d'apprentissage en ligne', and 'Monde de l'apprentissage', and a footer with 'Informations', 'Contacter Konvink', and 'Suivre Konvink'.



The screenshot shows the user dashboard for Susanne Küng. At the top, it says 'Konvinker Susanne Küng, bon retour!'. Below this are two tabs: 'Dashboard' and 'Mon portfolio'. The dashboard is divided into several sections: a 'Mon profil' section with a photo of Susanne Küng, a 'Mes organisations' section with a red circle around the 'FCS version préalable' link, a 'Stickies' section with a 'FCS version préalable' link, a 'Derniers sites visités' section with a 'FCS version préalable' link, a 'Navigation' section with a 'Venez le contenu' button, a 'Kombox' section with a 'Vers le contenu' button and a notification for '1 nouveau message dans ta Kombox', and a 'Konvink s'est embelli !' section with a 'Découvrez le nouveau Look&Feel' link and a description of the new look and feel.

3 Les outils de mise en œuvre FCS sur Konvink



4 La structure du dossier de formation en ligne (= portfolio personnel)

Konvink

NAVIGATEUR DASHBOARD **MON PORTFOLIO** SE DÉCONNECTER

Konvink Susanne Küng, bon retour!

Dashboard **Mon portfolio**

350 KONVINKER EN LIGNE SYSTEMSTATUS OKAY

Mes organisations
FCS version préalable >

Stickies
FCS version préalable +

Derniers sites visités
FCS version préalable +

Navigation
Naviguez comme des Konvinkeurs expérimentés
Vers le contenu

Kombox
Ma kombox
Vers le contenu
1 nouveau message dans ta Kombox.

Konvink s'est embelli !
Découvre le nouveau Look&Feel
Nous avons embelli Konvink entièrement en fonction des souhaits de nos utilisateurs et utilisatrices. Dans ce screencast, tu trouveras plus d'informations sur le nouveau Look&Feel. Jettes-y un œil !
Vers le contenu

Boussole des compétences
Aperçu du développement de compétences
Vers le contenu

Grille de compétences
Mes grilles de compétences
Vers le contenu

Présentation d'œuvre
Mes œuvres!
Vers le contenu

Diplômes et certificats
Mes diplômes et certificats
Vers le contenu

Instantané des compétences
Mes instantanés des compétences
Vers le contenu

En coulisses
Konvink veille sur tes données !
Les données de ton « portfolio personnel » peuvent uniquement être consultées par toi ! Konvink ne les transmettra pas à d'autres personnes. Les activités que tu effectues sur Konvink ne seront pas tracées. Souhaites-tu en savoir plus à ce propos ?
Vers le contenu

455 KONVINKER EN LIGNE SYSTEMSTATUS OKAY

Mon profil

verkauf
vente
vendita

5 La boussole des compétences – l'élément central

Mes boussoles des compétences

La boussole des compétences offre une vision d'ensemble de tes compétences professionnelles. Tu peux régulièrement évaluer, documenter et perfectionner de façon ciblée tes compétences. Tout comme une « vraie » boussole, la boussole des compétences indique dans quelle direction tu avances. Elle t'aide à ne pas perdre de vue tes objectifs pendant ta formation et à trouver la meilleure voie. Un outil indispensable pour ton développement de compétences. Familiarise-toi avec la boussole des compétences !



Comment fonctionne la boussole des compétences sur Konvink ?

Nous te montrons ici comment tu dois travailler avec la boussole des compétences. Tu peux l'utiliser pour ton propre développement de compétences et échanger à ce propos avec une autre personne : tu trouveras dans le screencast les principales informations pour les deux cas d'application. Jettes-y un œil pour t'en inspirer !

Vers le screencast

Propre


Formation	Description sommaire	Traiter	Partager
Assistant/e du commerce de détail AFP	Où en es-tu exactement dans ta formation, quels mandats pratiques as-tu réalisés et comment évalues-tu tes compétences ? Édite ici ta boussole des compétences pour avoir un aperçu de tes compétences professionnelles !	🔍	🔗
Gestionnaire du commerce de détail CFC	Où en es-tu exactement dans ta formation, quels mandats pratiques as-tu réalisés et comment évalues-tu tes compétences ? Édite ici ta boussole des compétences pour avoir un aperçu de tes compétences professionnelles !	🔍	🔗

Die Lernenden müssen den Kompetenzkompass aktiv mit den Berufsbildner/innen teilen!

6 La structure

Gestionnaire du commerce de détail CFC

Ta boussole des compétences est l'outil qui te permettra d'évaluer tes compétences, de te perfectionner et de documenter les compétences que tu auras acquises. Tout comme une « vraie » boussole, la boussole des compétences indique dans quelle direction tu avances. Elle t'aide à ne pas perdre de vue ton objectif, à ne pas faire fausse route ou, si tel est le cas, à te remettre sur la bonne voie. Un outil indispensable pour ton développement de compétences !



Toutes les compétences opérationnelles

- Gestion des relations avec les clients (16)
- Gestion et présentation des produits et prestations (6)
- Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations (6)
- Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche (16)
- Conception et réalisation d'expériences d'achat (7)
- Gestion de magasins en ligne (12)

Pour aller plus loin

Outils de planification et d'évaluation



Documentation de jalons supplémentaires



Outil de développement



7 Le développement des compétences

Mandats pratique

Œuvre de documentation


Médias d'apprentissage si existants

Outils des lieux de formation

Que signifie la bonne pratique ?

Évalue ta compétence opérationnelle.

C'est ici que tu peux évaluer tes compétences à différents moments. Mais avant cela, lis la section « Qu'est-ce qui constitue un travail de qualité ? ». Puis réfléchis sur mandats pratique et œuvres que tu as réalisées afin qu'à l'expérience accumulée dans ce champ de compétences, nous te conseillons de mettre à jour ton évaluation tous les six mois.



Pour devenir un.e pro, tu peux faire ceci.

Cette compétence opérationnelle comprend un ou plusieurs mandats pratiques. Mets-toi au travail ! Planifie une date de réalisation pour ces mandats pratiques. Si t'oublie pas d'indiquer ceux déjà accomplis. Attention : chaque mandat pratique est documenté ultérieurement dans une œuvre.


Année	A réaliser pour le	Télécharger	Standard pratique	Œuvre créée
Actualisé des clients	1	Accéder à l'outil	Prise en compte de la demande	0
Prise en compte de la demande	1	Accéder à l'outil	Prise en compte de la demande	0

2 Mandats pratiques réalisés

0 Œuvres créées

Présente ton travail.

C'est ici que tu présentes tes œuvres. Tes œuvres doivent montrer ce que tu sais faire et ce que tu as appris dans ce champ de compétences. Les mandats pratiques détaillent concrètement ce que doit contenir ton œuvre. Chaque mandat pratique doit être documenté par une œuvre. Profite de l'occasion pour montrer l'étendue de tes capacités ! Si tu souhaites présenter plus d'une œuvre, clique sur « J'aimerais en présenter plus ».



Pour créer de nouvelles œuvres, clique sur « Mes œuvres » dans le Dashboard

Par ici pour accéder aux contenus didactiques adaptés

Tu trouves ici les contenus d'apprentissage correspondants à cette compétence opérationnelle. Il s'agit d'éléments opérationnels et de modules de connaissances qui sont mis à ta disposition sur Kanotek. En travaillant sur les contenus d'apprentissage, tu peux améliorer tes compétences dans ce domaine de manière utile. Consulte-les !

Contenu	
Créer le premier contact avec le client du commerce de détail	Pas d'étapes
Gérer les contacts avec le client et l'expérience d'achat (CAJ/DCC/A)	Pas d'étapes
Gérer la communication verbale et non verbale (CAJ/DCC/A)	Pas d'étapes

Rassemble ici tes outils.

Rassemble ici tous les outils qui facilitent tes travaux et ton apprentissage de cette compétence opérationnelle : résumés, tutoriels, aide-mémoire (étiquettes) ou bien plus encore. Sélectionne aux contenus importants pour toi. À la prochaine occasion, tu pourras les consulter, que ce soit pour apprendre ou pour effectuer un travail.

Nom du document	Commentaire	Actions	Type de document et taille
Ajouter un outil			
Ajouter un outil			

Qu'est-ce qui constitue un travail de qualité ?

Dans cette section, nous expliquons ce qu'est un travail de qualité dans cette compétence. C'est ainsi que travaillent les professionnels ! Si tu veux devenir vraiment bon dans ton métier, tu peux suivre ce modèle. Nous te révélons en outre les « facteurs critiques de succès » pour que tu comprennes ce que possède un « vrai » professionnel.

Situation de travail	Facteurs critiques de succès
LES gestionnaires du commerce de détail accueillent opportunément leurs clients dans la boutique (notamment lors de leur arrivée) et dans la zone de paiement (notamment lors de leur départ) en répondant à leurs besoins de façon personnalisée (notamment en créant une atmosphère de bien-être). Les gestionnaires du commerce de détail s'adressent aux clients dans un langage clair et précis, en utilisant un langage simple et en évitant les termes techniques. Ils répondent aux questions des clients à leur satisfaction. Lorsqu'un client est insatisfait, les gestionnaires du commerce de détail répondent aux besoins et attentes des clients.	<ul style="list-style-type: none">• Aptitude à résoudre les problèmes• Solides connaissances techniques, bonnes en langues• Très bonnes techniques d'écoute• Comportement orienté clients, comportement professionnel et servabilité

Evaluation de la compétence opérationnelle lors de l'entretien de qualification



8 Les outils de planification et d'évaluation

Plan de formation

Tous les mandats pratiques en un clin d'œil

La grille de compétences auto-évaluation et évaluation externe

Infobox pour formateurs-trices

Toutes les compétences opérationnelles

Cette section offre un aperçu de tous tes mandats pratiques et des instruments utiles pour l'apprentissage de la compétence. Ces instruments sont utilisés à différents moments de ta formation. Par ailleurs, l'« Infobox pour formateurs-trices » te permet de déposer des documents destinés à ton formateur ou à ta formatrice. Et si ton organisation a un « Tableau de bord de formation », c'est ici qu'il apparaît.

Par ici pour accéder à ton Tableau de bord de formation

Toutes les informations importantes relatives aux trois lieux de formation figurent dans le Tableau de bord de formation. Il est indiqué, par exemple, quelles compétences opérationnelles sont travaillées en école professionnelle, aux cours interentreprises ou en entreprise et depuis quand. Jettes-y un œil !

Plan de formation « Gestionnaire du commerce de détail CFC » [Afficher](#)

Aperçu de tous tes mandats pratiques

Cette section offre un aperçu de tous tes mandats pratiques. Ils sont classés par années d'apprentissage. En un coup d'œil, tu sais quels mandats ont été réalisés et lesquels restent à accomplir.

1ère année	À réaliser pour le	Compétence opérationnelle	Mandat pratique	Œuvre créée
Accueil des clients	Non planifié	Afficher	+	+

Aperçu de ta grille de compétences

La grille de compétences contient des questions ciblées sur tes capacités professionnelles. Il est utile de la remplir à différents moments de ton parcours d'apprentissage. Par ailleurs, tu as la possibilité de faire évaluer tes compétences par des personnes externes. Cela permet d'affiner l'image de ton niveau .

1re année d'apprentissage CFC	Auto-évaluation	Évaluation externe	Grille de compétences
	Aucune auto-évaluation disponible	Aucune évaluation externe disponible	Afficher

Infobox pour formateurs-trices

Cette section te permet de transmettre des informations à ton ou ta formateur-trice.

Nom du document	Commentaire	Actions	Type de document et taille
Aucun fichier ajouté			

[Ajouter le fichier](#)

9 Outils pour les formateurs et formatrices

Partagés					
Nom	Boussole des compétences	Visible jusqu'à	Voir	Notes	Rapport
Mia Modèle (Démo)	Gestionnaire du commerce de détail CFC Observe la boussole des compétences. Tu peux obtenir un aperçu du développement de compétences et au besoin, créer directement un rapport.	31.07.2024			

La fonction pour prendre des notes

Étape précédente < **Tableau de bord** Général Évaluation Aperçu Conclusion Enregistrer en PDF > Étape suivante

Rapport de formation

En tant que formateur ou formatrice, vous passez en revue le niveau de formation avec les personnes que vous formez et documentez vos impressions dans ce rapport au moins une fois par semestre. Pour cela, vous vous appuyez notamment sur la documentation d'apprentissage. L'ordonnance sur la formation professionnelle initiale impose la réalisation d'un rapport de formation.

Souvenez-vous que vous devez établir le rapport de formation en une fois et que vous ne devez pas interrompre votre travail. En revanche, vous avez à tout moment la possibilité d'établir un nouveau rapport de formation.

Tableau de bord

Informations générales

Évaluation
Évaluation globale des compétences professionnelles
Travailler avec la documentation d'apprentissage
Performances dans l'école professionnelle et en cours interentreprises
Objectifs du semestre précédent

Aperçu
Objectifs et mesures

Conclusion

Le rapport de formation

Notes sur la prestation de l'apprenti-e


Cette section permet à tout moment la rédaction de notes sur les prestations et l'attitude de l'apprenti-e. Réfléchis à ce que la personne fait de bien et de moins bien, aux tâches qu'elle réalise et aux autres points importants à tes yeux. Ces notes te seront très utiles au moment de rédiger le rapport de formation. Nous te conseillons de prendre régulièrement des notes pour avoir au final une image réaliste de la personne.

Nouvelle note

Ma note de 25.05.2022 11.11

Écris ton texte ici...

11 Aperçu des médias d'apprentissage «Mes bases – modules de connaissances»




Gestion des relations avec les clients

A

→ **Champ d'apprentissage 1 :**
Gérer les relations avec les clients


→ **Champ d'apprentissage 2 :**
Mener des entretiens client exigeants



Gestion et présentation des produits et prestations


B

→ **Champ d'apprentissage 1 :**
Rechercher et traiter en toute sécurité des données pertinentes pour l'entreprise



Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations


C










Interactions au sein de l'entreprise et dans la branche

D

→ **Champ d'apprentissage 1 :**
Déléguer des tâches et donner des feedback



Connaissances fondamentales 3^{ème} année d'apprentissage: Gestionnaire de détail CFC

<p>Vue d'ensemble</p> <p>Gérer les contacts avec le client et l'expérience d'achat [CA1/DCO A]</p> <p>Des clients satisfaits sont une valeur forte dans le commerce de détail et en tant que gestionnaire du commerce de détail, créer cette satisfaction chez les clients est entre tes mains. Tu trouves dans ce module de connaissances tout ce que tu dois savoir pour établir un contact optimal avec le client tout en créant une expérience d'achat positive.</p>	<p>Élément d'apprentissage</p> <p>On y va !</p> <p>Continuer</p> 	<p>Élément d'apprentissage</p> <p>Le premier contact client</p> <p>Continuer</p> 
<p>Élément d'apprentissage</p> <p>Atmosphère de confiance</p> <p>Continuer</p> 	<p>Élément d'apprentissage</p> <p>L'analyse des besoins clients</p> <p>Continuer</p> 	<p>Élément d'apprentissage</p> <p>Expérience d'achat positive</p> <p>Continuer</p> 
<p>Outils</p> <p>Contenus utiles des éléments opérationnels</p> <p>Continuer</p> 	<p>Références</p> <p>Bibliographie</p> <p>Continuer</p> 	

12 Aides de mise en œuvre

Vue d'ensemble


Pour les formateurs en entreprise

En tant que formateur-trice en entreprise, vous formez la relève dans votre branche. Une tâche passionnante et exigeante pour laquelle cet environnement de travail digital vous apporte un soutien ciblé. Parcourez les documents de base, échangez avec d'autres formateurs-trices et révisez les principales bases de la formation des apprenti-e-s en entreprise grâce à de courts tutoriels et à des aides pratiques.

Outils

Travailler avec Konvink


Continuer



Forum

Questions et suggestions

Continuer



Travailler avec Konvink

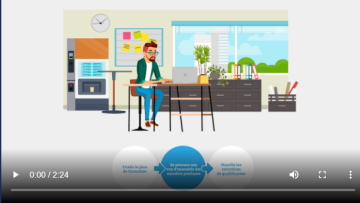
Actualisé le mercredi, 27 avril 2022

Comment cela fonctionne-t-il exactement ? En tant que formateur ou formatrice, vous trouverez ici de nombreux médias d'information qui vous montrent la mise en œuvre de vos tâches de façon concise.

Tutoriels

Étape 1: planifier la formation professionnelle


En tant que formateur ou formatrice, vous vous assurez à l'aide du plan de formation que les personnes en formation dans votre entreprise peuvent acquérir les compétences dont elles ont besoin en tant que spécialiste qualifié-e dans le commerce de détail. Nous vous montrons ici à titre d'exemple comment cela fonctionne.



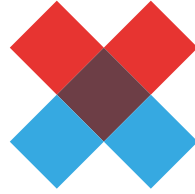
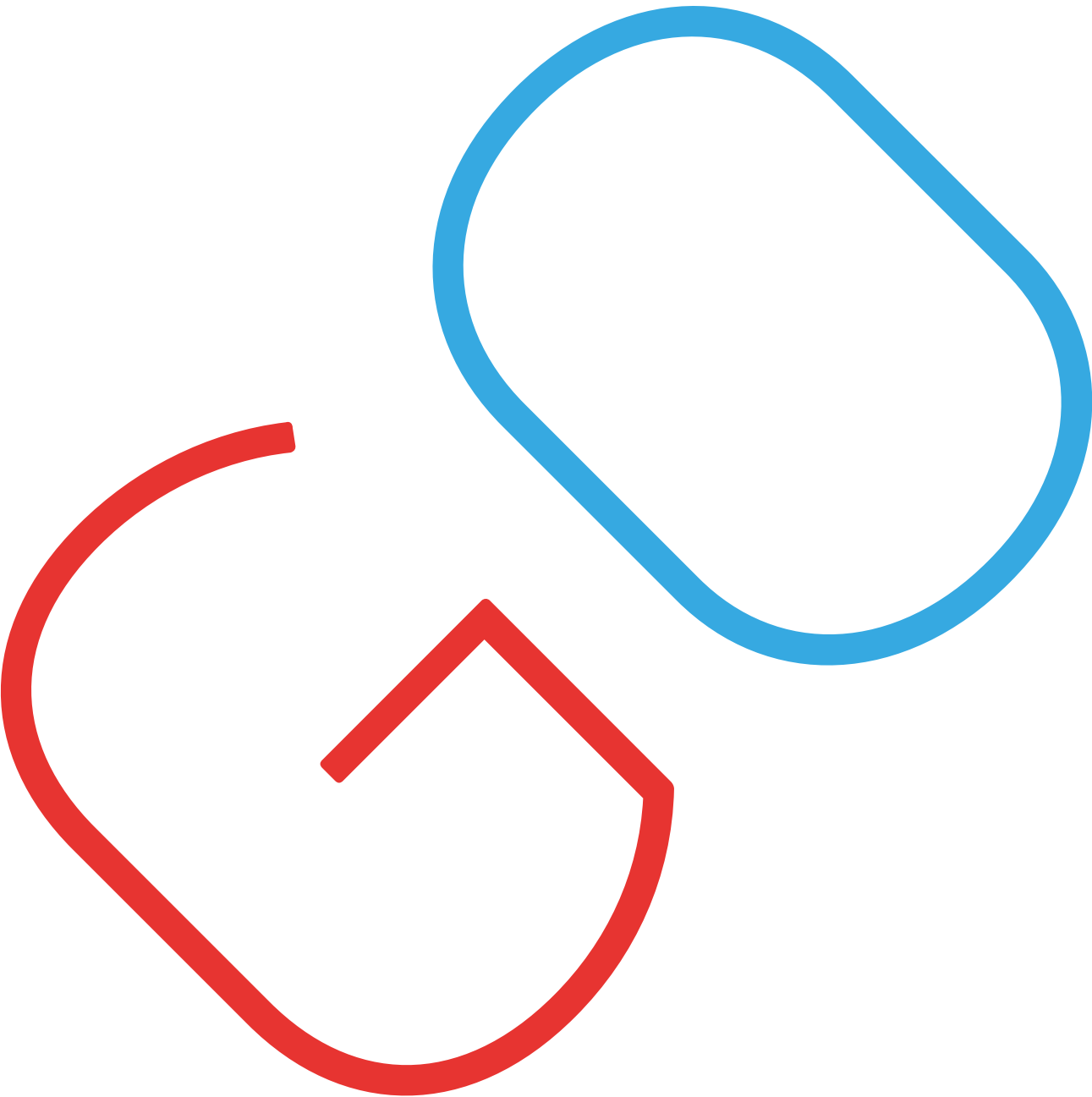
Tutoriels

Étape 1: planifier la formation professionnelle

En tant que formateur ou formatrice, vous vous assurez à l'aide du plan de formation que les personnes en formation dans votre entreprise peuvent acquérir les compétences dont elles ont besoin en tant que spécialiste qualifié-e dans le commerce de détail. Nous vous montrons ici à titre d'exemple comment cela fonctionne.



Ouvrir



verkauf professionell
vente professionnelle
vendita professionale