

# Manuel d'utilisation Commerce du détail

## Personnes en formation

### **Version, Datum**

Version 2.1, 4. novembre 2025

### **Copyright**

© Swiss Learning Hub AG

Ce document et son contenu sont la propriété de Swiss Learning Hub AG et ne peuvent être copiés, reproduits, transmis ou utilisés pour exécution sans son autorisation écrite.

## Table des matières

<b>1. Introduction.....</b>	<b>4</b>
<b>2. Connexion .....</b>	<b>4</b>
<b>3. Éléments de commande généraux.....</b>	<b>4</b>
3.1. Langue, profil d'utilisateur, déconnexion .....	4
3.2. Navigation principale .....	4
3.3. Fonctions des tableaux.....	5
3.4. Détails .....	7
<b>4. COCKPIT .....</b>	<b>10</b>
<b>5. FORMATION.....</b>	<b>10</b>
5.1. Planification des interventions.....	10
5.2. Sécurité au travail.....	11
<b>6. PQ (Procédure de qualification) .....</b>	<b>12</b>
6.1. Notes d'expérience .....	12
6.1.1. Rapport du temps d'essai (si disponible) .....	13
6.1.2. Certificat de formation et de compétence (CFC).....	13
6.1.3. Notes d'école .....	15
<b>7. COURS .....</b>	<b>15</b>
7.1. Cours interentreprises .....	15
<b>8. MÉDIAS D'APPRENTISSAGE .....</b>	<b>16</b>
8.1. Mes médias d'apprentissage.....	16
8.2. Boutique des médias d'apprentissage .....	17
<b>9. DOSSIER DE FORMATION .....</b>	<b>18</b>
9.1. Compétences opérationnelles / mandats pratiques .....	18
9.2. Cyberdossier .....	22
9.2.1. Attribuer la compétence opérationnelle .....	24
<b>Annexe professions commerce du détail transport public, Poste .....</b>	<b>25</b>

<b>Evolution du document</b>			
<b>Version</b>	<b>Désignation (remarques)</b>	<b>Date</b>	<b>Auteur(s)</b>
1.0	Initialversion	28.03.2018	Libaan Axmed, Werner Kunz
1.1	Adaptation version 10.7 – consultation des notes scolaires, rapport de temps d’essai, consultation des commentaires	02.10.2018	Werner Kunz
1.2	Adaptation version 10.8	01.02.2019	Werner Kunz
1.3	Adaptation Swiss Learning Hub AG	07.02.2020	Stella Damdin
1.4	Adaptation commerce du detail öV, Post	14.06.2021	Werner Kunz
1.5	Nouveau chapitre sur le rapport de formation	30.03.2022	Sarina Gmünder
1.6	Complément au commerce de détail 2022	20.05.2022	Sabrina Rutz, Werner Kunz
1.7	Nouveau chapitre sécurité au travail	22.08.2022	Werner Kunz
1.8	Chapitre 6.1.3 Rapport de formation / contrôle de compétences à partir du début de l'apprentissage 2022 – Remarque sur le rapport	05.09.2022	Werner Kunz
1.9	Complément 9.2 Compétences opérationnelles / mandats pratiques	29.09.2022	Sohel Amad
2.0	Complément 9.2 Compétences opérationnelles / mandats pratiques	30.01.2023	Sohel Amad
2.1	Outils de formation issus de la réforme professionnelle 2004 supprimé	04.11.2025	Anouk Hostettler

## 1. Introduction

Avec la nouvelle version de time2learn, l'interface utilisateur subit une refonte complète. Ce document énumère et explique brièvement toutes les fonctions standard.

## 2. Connexion

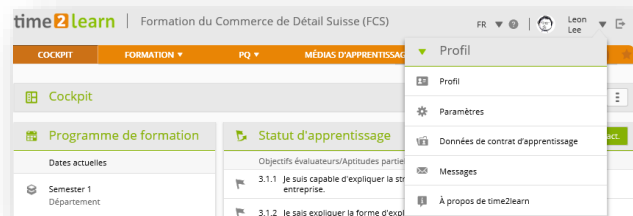
En tant qu'utilisateur, connectez-vous avec vos données d'utilisateur à la page suivante:  
<https://app.time2learn.ch>.


## 3. Éléments de commande généraux

### 3.1. Langue, profil d'utilisateur, déconnexion

L'élément de commande Langue vous permet de modifier la langue de l'interface à tout moment. Cliquez sur votre profil d'utilisateur pour accéder aux pages suivantes de votre profil:

- Profil
- Paramètres
- Données de contrat d'apprentissage
- Messages
- À propos de time2learn



Sous Profil, vous pouvez entre autres changer les jours d'école. Le bouton  vous permet de vous déconnecter du système.

### 3.2. Navigation principale

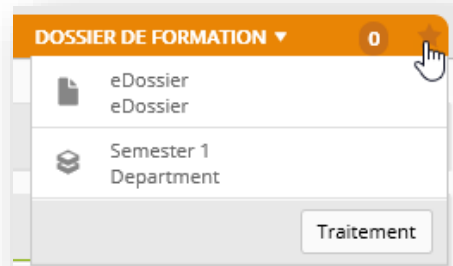
Les principaux points de navigation sont affichés en haut de la page. Les sous-menus apparaissent lorsque vous sélectionnez un point de navigation principal. À droite de la navigation principale, vous voyez le nombre de vos nouveaux messages et, via l'étoile, vous accédez à la gestion des favoris.



### Gestion des favoris

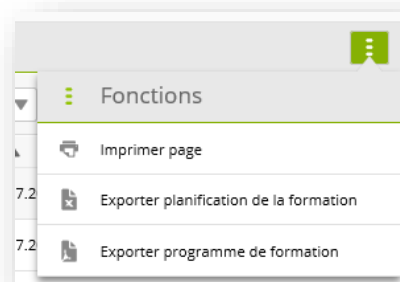
Vous pouvez définir les pages importantes comme favoris afin de pouvoir y accéder facilement à tout moment.

Le menu Favoris, situé à droite de l'écran, vous permet d'ajouter ou de supprimer les pages de votre choix. Veuillez noter que toutes les pages ne peuvent pas être définies comme favoris.



### Menu contextuel

Chaque page met à votre disposition un menu contextuel contenant des fonctions relatives à cette page. Les fonctions peuvent varier d'une page à l'autre.

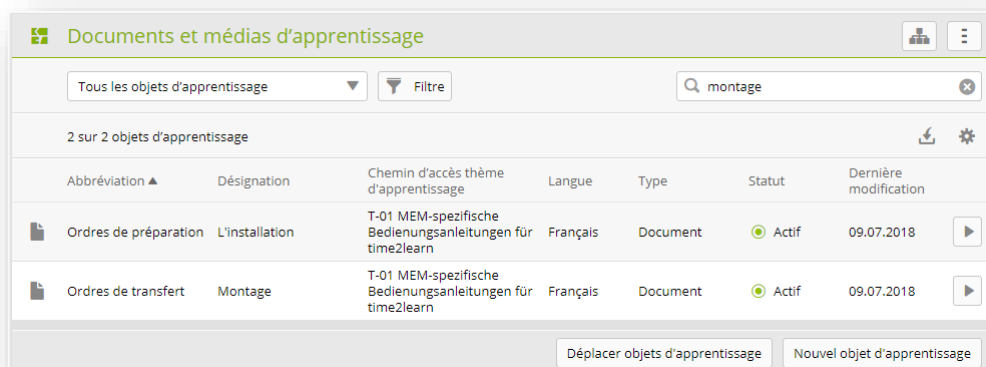


## 3.3. Fonctions des tableaux

Sur les pages comportant de plus grandes listes, vous disposez de fonctions avancées vous permettant de gérer efficacement les données.

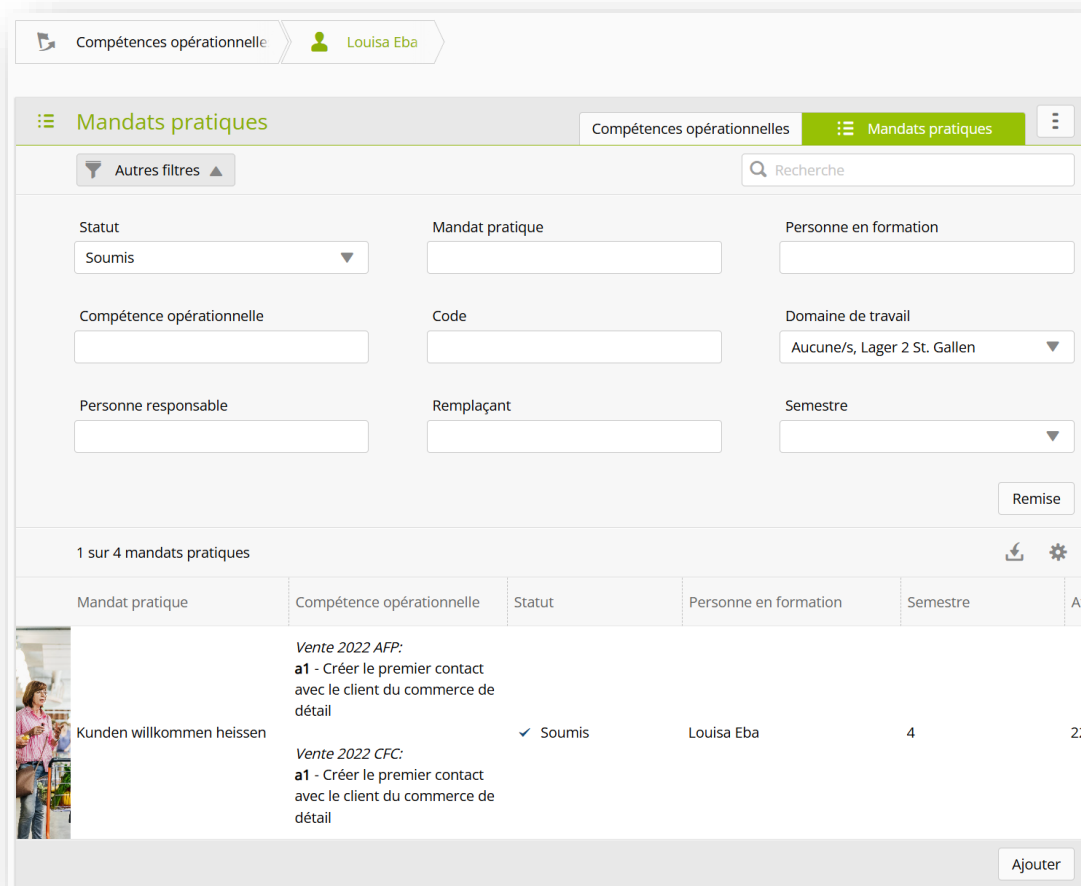
### Recherche simple (plusieurs champs de données)

Avec la recherche simple, vous filtrez les entrées au moyen d'un terme de recherche simple. time2learn lance la recherche sur plusieurs champs de données. Si, par exemple, vous recherchez les objets d'apprentissage contenant le terme vente, time2learn appliquera la recherche aussi bien au nom et au nom abrégé qu'à d'autres champs de données tels que la description, le commentaire, le thème d'apprentissage, etc. Cependant, la recherche ne porte pas sur toutes les propriétés d'un objet, mais principalement sur les champs de texte et de nom. Elle ne prend pas en compte les champs comme les statuts, les dates ou les champs numériques.




## Filtres avancés

La fonction de filtrage avancée vous permet de rechercher des tâches pratiques spécifiques, par exemple des tâches pratiques avec le lieu d'apprentissage « Entreprise » et le statut d'apprentissage « Soumis » :



The screenshot shows the 'Mandats pratiques' (Practical Mandates) section of the application. At the top, there is a search bar labeled 'Recherche'. Below it, there are several filter fields: 'Statut' (set to 'Soumis'), 'Mandat pratique', 'Personne en formation', 'Compétence opérationnelle', 'Code', 'Domaine de travail' (set to 'Aucune/s, Lager 2 St. Gallen'), 'Personne responsable', 'Remplaçant', and 'Semestre'. A 'Remise' button is located to the right of the filter fields. Below the filters, it says '1 sur 4 mandats pratiques'. A table displays the results with columns: 'Mandat pratique', 'Compétence opérationnelle', 'Statut', 'Personne en formation', 'Semestre', and 'At'. The table contains two rows of data, both with a status of 'Soumis' and assigned to 'Louisa Eba'.









Mandat pratique	Compétence opérationnelle	Statut	Personne en formation	Semestre	At
 Kunden willkommen heissen	Vente 2022 AFP: a1 - Créer le premier contact avec le client du commerce de détail	✓ Soumis	Louisa Eba	4	22
	Vente 2022 CFC: a1 - Créer le premier contact avec le client du commerce de détail				

An 'Ajouter' button is located at the bottom right of the table.

Veuillez noter que plus vous activez de filtres, moins la recherche donnera de résultats. Si le réglage du filtre ne produit pas de résultat, vous pouvez le réinitialiser à la valeur par défaut en cliquant sur «Réinitialiser».

## Trier

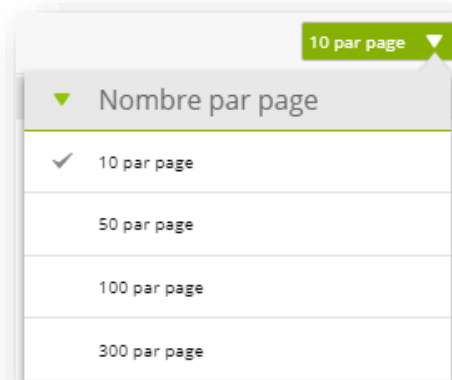
Pour modifier le tri dans un tableau, cliquez sur l'en-tête d'une colonne. Pour trier plusieurs colonnes, appuyez sur la touche Shift et sélectionnez un autre en-tête de colonne.

Nom ▲	Prénom	Entreprise/Succursale	Rôles	Statut
 Ackermann	Anton	Detailhandels AG (Handbuch)	A N P	 Actif
 Frei	Fränzi	Detailhandels AG (Handbuch)	F A N P	 Actif
 Nordgren	Niklas	Detailhandels AG (Handbuch)	N P	 Actif
 Pablovic	Pablo	Detailhandels AG (Handbuch)	P	 Actif

Actes ▼ Nouvel utilisateur

### Répartition des pages (paging)

Vous pouvez définir le nombre de données affichées par page. Le paramètre peut être défini individuellement pour chaque tableau et est enregistré dans le système. La présentation sera donc identique la prochaine fois que vous vous connecterez.



## 3.4. Détails

### Aperçu dans le mini-tableau de bord

Lorsque vous consultez les détails d'un jeu de données, time2learn affiche un aperçu des principales données sur la première page.

Formateurs

Fritz Fohlenbach


Fritz Fohlenbach

Aperçu

Informations de base

Attributions

Aperçu: Fritz Fohlenbach



STATUT

Actif

ATTRIBUTIONS

1

En cours de planification

1

Actuel

0

Terminé

Nom	Fritz Fohlenbach			
Nom d'utilisateur	FritzFohlenbachF			
E-mail	edusup@crealogix.com			
Attributions				
Unité d'enseignement	Personne en formation	De ▼	Jusqu'au	Statut
Kommissionieren Département	Lennon, Linus	29.09.2018	30.03.2019	<div></div>
Lagerverwaltung Département	Lennon, Linus	28.03.2018	28.09.2018	<div></div>

### Modifier des jeux de données

Sélectionnez une entrée de la liste. Si vous disposez de l'autorisation, vous pouvez ainsi modifier les données.



[-] Formation		
Profession	Logisticien/ne CFC 2016 / Stockage	
i Modèle de formation	Apprentissage	
i Edition	Standard	
i Catalogue des objectifs de formation	Objectifs évaluateurs 2016 Logisticien/ne CFC	
Région linguistique	Allemand	
Génération		2018
Entrée		mercredi, 1 août 2018
Sortie		dimanche, 1 août 2021
Commentaire		-
[-] École professionnelle		
Jours scolaires		lun
Jours d'école 2018/2019		-
		Les jours d'école n'ont pas encore été modifiés.
		Traitement

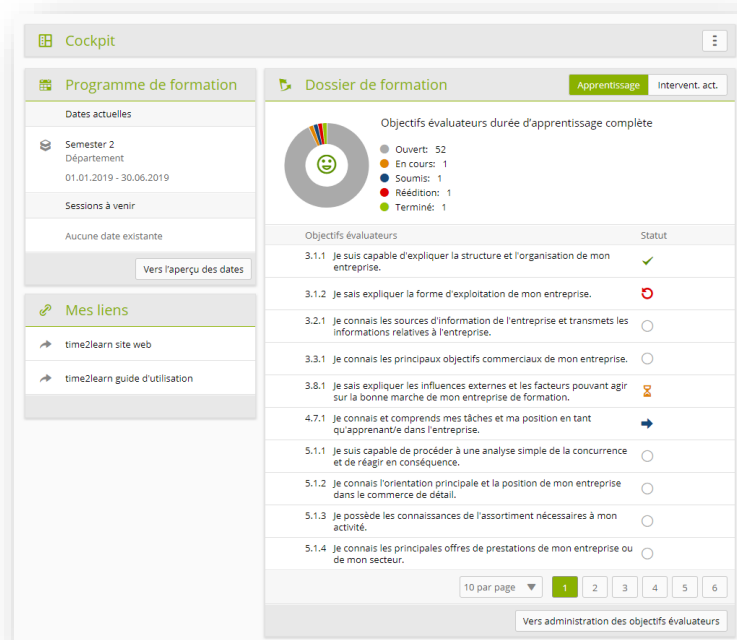
### Consulter les informations complémentaires dans une fenêtre popup

Pour les personnes listées, une fenêtre popup indiquant les principales données de contact peut être ouverte en cliquant sur le nom.

Détails personnels: Pablo Pablovic	
 <b>Pablo Pablovic</b>	
Titre	Monsieur
Nom	Pablovic
Prénom	Pablo
Entreprise/Succursale	Detailhandels AG (Handbuch)
E-mail	edusup@crealogix.com
Fermer	

## 4. COCKPIT

Dans le Cockpit, vous pouvez consulter les échéances actuelles de votre programme de formation et les mandats pratiques correspondants. Si les widgets de votre Cockpit sont vides, veuillez contacter les personnes en charge de votre formation afin qu'une planification de la formation puisse être créée pour vous.



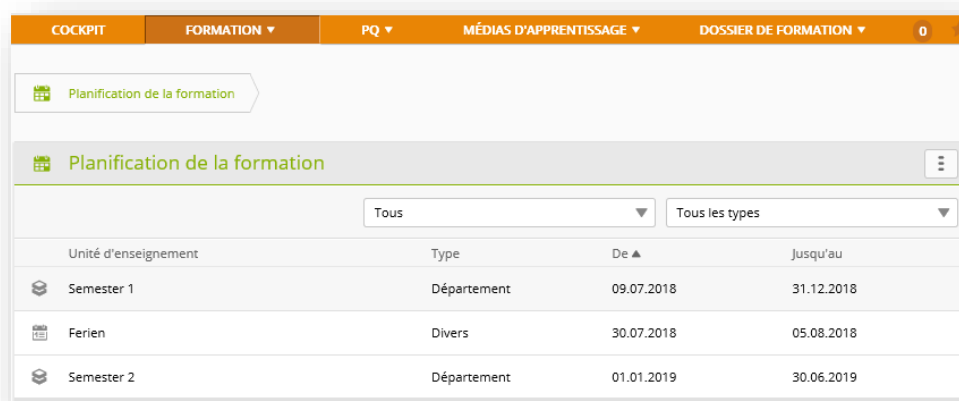
Vous pouvez adapter le cockpit à vos propres besoins à l'aide du menu des fonctions.

## 5. FORMATION

### 5.1. Planification des interventions

Sous Planification de la formation, vous trouverez toutes les dates significatifs.

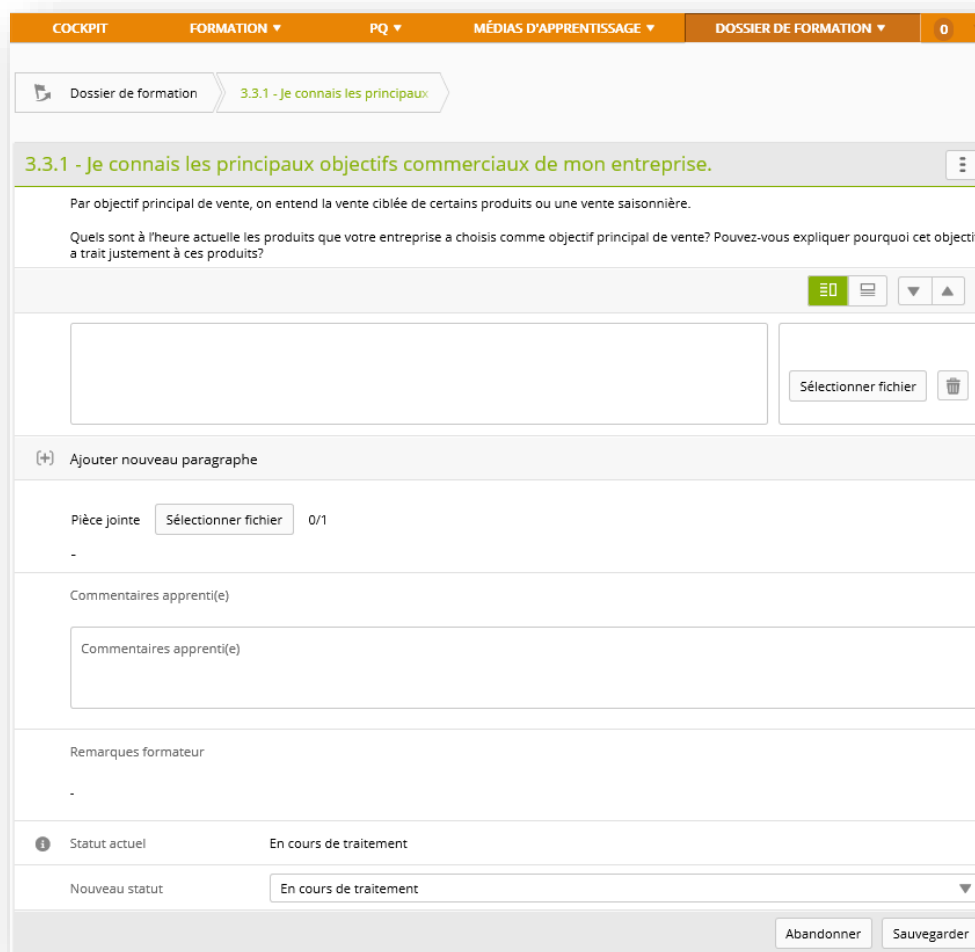
Si votre branche utilise l'Organizer pour l'organisation de cours interentreprises, vous verrez ici également des données du type CI avec les statuts Invité, Suivi et Terminé.



The screenshot shows the 'Planification de la formation' interface with a table of training units. The table has columns for 'Unité d'enseignement', 'Type', 'De', and 'Jusqu'au'.

Unité d'enseignement	Type	De	Jusqu'au
Semester 1	Département	09.07.2018	31.12.2018
Ferien	Divers	30.07.2018	05.08.2018
Semester 2	Département	01.01.2019	30.06.2019

Cliquez sur une entrée pour afficher les informations détaillées correspondantes.



The screenshot shows a web interface for a training dossier. At the top, there is a navigation bar with tabs: COCKPIT, FORMATION (selected), PQ, MÉDIAS D'APPRENTISSAGE, and DOSSIER DE FORMATION. Below the navigation bar, the breadcrumb trail is 'Dossier de formation' > '3.3.1 - Je connais les principaux'. The main content area is titled '3.3.1 - Je connais les principaux objectifs commerciaux de mon entreprise.' and contains the following sections:



- Text description:** 'Par objectif principal de vente, on entend la vente ciblée de certains produits ou une vente saisonnière. Quels sont à l'heure actuelle les produits que votre entreprise a choisis comme objectif principal de vente? Pouvez-vous expliquer pourquoi cet objectif a trait justement à ces produits?' Below this is a large text input field and a 'Sélectionner fichier' button with a trash icon.
- Actions:** A green button with a list icon and a button with a document icon.
- Paragraphs:** A section titled 'Ajouter nouveau paragraphe' with a plus icon.
- Attachments:** A section titled 'Pièce jointe' with a 'Sélectionner fichier' button and a '0/1' counter.
- Comments:** A section titled 'Commentaires apprenti(e)' with a text input field.
- Remarks:** A section titled 'Remarques formateur' with a text input field.
- Status:** A section titled 'Statut actuel' showing 'En cours de traitement'. Below it is a 'Nouveau statut' dropdown menu also set to 'En cours de traitement'.
- Buttons:** 'Abandonner' and 'Sauvegarder' buttons at the bottom right.

## 5.2. Sécurité au travail

Sur la page d'aperçu, vous voyez les «travaux dangereux» qui vous concernent ainsi que le statut de la dernière attestation de formation. Pour les entrées dont le statut est «Instruit», vous pouvez signer l'attestation de formation. Pour ce faire, vous devez ouvrir le «travail dangereux» et y sélectionner l'attestation de formation correspondante. Vous pouvez ajouter des remarques et des documents. Lorsque vous cliquez sur «Enregistrer et signer», le statut passe sur «Signé».

**Important:** Une fois l'attestation signée, celle-ci ne peut plus être modifiée par personne.

Dans «Fonctions», vous pouvez exporter au format Excel l'état de la formation des «travaux dangereux» avec toutes les attestations de formation.


**Ausbildungsnachweis: Trip Trap**


Version Gültigkeit	von 30.04.2019 bis 01.05.2019
Visum Ausbildner	Visiert durch Pauline HG, 30.04.2019
Visum Lernende Person	Offen
Datum *	01.05.2019
Semester	1. Semester
Bemerkungen Ausbildner	
Bemerkungen Lernende/r	<div>Bemerkungen Lernende/r</div>
Anhänge Ausbildner	
-	
Anhänge Lernende Person	
Wählen Sie die Dateien aus, welche Sie als Anhang hochladen möchten. Unterstützte Formate: Word, Excel, PowerPoint, OneNote, PDF, ZIP, JPG, PNG, GIF, BMP und TXT. Die maximale Dateigrösse beträgt 30MB.	
Anhang	<div>Datei wählen</div> <div>0/10</div>
-	
(+) Details zur Gefährlichen Arbeit	

Abbrechen

Speichern und visieren

Speichern

## 6. PQ (Procédure de qualification)

### 6.1. Notes d'expérience

Sur la page d'aperçu, vous trouverez les positions suivantes:

- Rapport du temps d'essai (si disponible)
- Notes école professionnelle

COCKPIT	FORMATION ▼	PQ ▼	MÉDIAS D'APPRENTISSAGE ▼	DOSSIER DE FORMATION ▼	0
Notes d'expérience					
Notes d'expérience					
(-) Rapport du temps d'essai					
Période de qualification		Date d'entretien		Statut	
De 01.10.2018 à 28.12.2018		27.12.2018		Observation	
(-) Notes d'école					
Notes d'école		Statut			
Semestre 1		Ouvert			
Semestre 2		Ouvert			
Semestre 3		Ouvert			
Semestre 4		Ouvert			
Semestre 5		Ouvert			
Semestre 6		Ouvert			

### 6.1.1. Rapport du temps d'essai (si disponible)

Procédez comme d'habitude pour accéder aux informations détaillées du rapport du temps d'essai. Sous «Fonctions», vous trouverez le rapport sous forme de PDF.

PQ	Rapport du temps d'essai 27.08	
Rapport du temps d'essai 27.08.2018 - 02.11.2018		
Entreprise d'apprentissage	Maschinen AG (Handbuch)	Fonctions Imprimer page Exporter PDF
Place d'apprentissage	-	
Personne en formation	Leo Leuenberger	
Profession	Polymécanicien CFC	
Formateur/trice	Frieda Fröhlich	
Période de qualification	27.08.2018 - 02.11.2018	
Date d'entretien	vendredi, 9 novembre 2018	
Statut	Observation	

### 6.1.2. Certificat de formation et de compétence (CFC)

Le certificat de formation et de compétence fait partie de la qualification semestrielle, qui contient un résumé de tous les mandats élaborés. La qualification semestrielle est toujours ouverte par la formatrice ou le formateur.

Dans «Rapport de formation/contrôle de compétences», les évaluations des différents domaines et les mandats pratiques sont affichés. Cette évaluation est discutée avec vous et signée par vos soins

à la fin.

Statut	Observation		
<b>Compétences (Rapport de formation)</b>	Entreprise, OFS, CI (rapport de formation)	Objectif (Rapport de formation)	Contrôle de compétence
<p>Dans cet onglet, les compétences professionnelles seront évaluées par domaine de compétences opérationnelles. Les évaluations des questions principales servent de base.</p>			
1. Compétences spécialisées			
<p><b>a - Gestion des relations avec les clients</b></p> <p>Pur cela, pensez à des aspects tels que l'exécution correcte du travail, la précision, la minute, le temps consacré à la tâche, l'exhaustivité, etc.</p>			
<p><b>b - Gestion et présentation des produits et prestations</b></p> <p>Pur cela, pensez à des aspects tels que l'exécution correcte du travail, la précision, la minute, le temps consacré à la tâche, l'exhaustivité, etc.</p>			

Le contrôle de compétence en entreprise (CC) est élaboré selon le modèle de formation (gestionnaire du commerce de détail semestres 2, 4 et 5, assistant(e) du commerce de détail semestres 2 et 3). Le CC en entreprise est établi par la formatrice ou le formateur.

Tous les mandats pratiques élaborés au cours du semestre sont également répertoriés dans la qualification semestrielle. Dans «Grille de compétences» figurent toutes les compétences, questions principales et évaluations qui ont été traitées ce semestre.

Le rapport de formation et le contrôle de compétences peuvent être exportés sous forme de rapport PDF, à condition que le statut ne soit pas «Observer».



COCKPIT AUSBILDUNG QUALIFIKATION LERNMEDIEN LERNDOKUMENTATION 0																
Betrieb/ÜK > Bildungsbericht/Kompetenznachweis																
Semesterqualifikation		Bildungsbericht/KN: Lili Leschat, 2. Semester														
Details																
Praxisaufträge																
Kompetenzraster																
Bildungsbericht/Kompetenznachweis																
		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Funktionen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Kompetenznachweis (PDF)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Bildungsbericht (PDF)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Seite drucken</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			Funktionen		Kompetenznachweis (PDF)		Bildungsbericht (PDF)		Seite drucken					
Funktionen																
Kompetenznachweis (PDF)																
Bildungsbericht (PDF)																
Seite drucken																
		<table border="1"> <tbody> <tr> <td>Lernende Person</td> <td>Lili Leschat</td> </tr> <tr> <td>Semester</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Lehrbetrieb</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Praxisbildner</td> <td>Anton</td> </tr> <tr> <td>Stellvertreter</td> <td>Fränzi Frei</td> </tr> <tr> <td>Besprechungsdatum</td> <td>Mittwoch, 15. Februar 2023</td> </tr> </tbody> </table>			Lernende Person	Lili Leschat	Semester	2	Lehrbetrieb	-	Praxisbildner	Anton	Stellvertreter	Fränzi Frei	Besprechungsdatum	Mittwoch, 15. Februar 2023
Lernende Person	Lili Leschat															
Semester	2															
Lehrbetrieb	-															
Praxisbildner	Anton															
Stellvertreter	Fränzi Frei															
Besprechungsdatum	Mittwoch, 15. Februar 2023															

Instructions détaillées (vidéo):



### 6.1.3. Notes d'école

Vous pouvez saisir ici vos notes d'examen de l'école professionnelle. Seul votre formateur peut consulter les notes.

Mettez régulièrement à jour vos notes d'examen pendant le semestre. Après réception du bulletin, vous pouvez saisir les notes de semestre pour chaque matière et joindre le bulletin comme pièce jointe si vous le souhaitez. Vous pouvez ensuite clore le semestre.

Dans l'aperçu, la dernière entrée est affichée pour chaque matière. Cela facilite le suivi de l'état actuel des saisies pour vous et votre formateur / votre formatrice.

Notes école professionnelle						
Semestre 1						
Matière	Type	Notes d'examen	Dernière entrée	Moyenne provisoire	Note semestrielle	
DCO A: Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques	Matière obligatoire	5.0 4.0 5.0 5.0	30.05.2025	(4.8)	5.0	
DCO B: Interaction dans un milieu de travail interconnecté	Matière obligatoire	4.0 4.0 5.0 5.0	30.05.2025	(4.5)	4.5	
DCO C: Coordination des processus de travail en entreprise	Matière obligatoire	5.5 5.0 5.0 5.5	30.05.2025	(5.3)	5.5	
DCO D: Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs	Matière obligatoire	3.0 5.0 5.0 5.0	30.05.2025	(4.5)	4.5	
DCO E: Utilisation des technologies numériques du monde du travail	Matière obligatoire	4.5 4.5 5.0 4.5	30.05.2025	(4.6)	4.5	
Sport	Matière obligatoire	5.0 5.5 5.0 5.0	30.05.2025	(5.1)	5.0	
Domaines à choix (DC)	Matière obligatoire	5.0 5.0 5.0 6.0	30.05.2025	(5.3)	5.5	
Annexes	-					
Statut	Ouvert					

## 7. COURS


### 7.1. Cours interentreprises

Si votre branche utilise **Organizer pour organiser les cours interentreprises**, vous trouverez sous Cours toutes les informations relatives à ces cours: ici également, vous accédez aux détails en

cliquant sur l'entrée. Vous y trouverez les lieu, date, heure, formateurs, ainsi que mandats de préparation, par exemple modules eLearning ou eTests que vous devez traiter au préalable.

Cours interentreprises
ük 1 MEM-Test / LG 2016


**ük 1 MEM-Test / LG 2016**


Personne responsable

Regula Züst

Professeur principal
-

Lieu

Swissmem Berufsbildung  
Brühlbergstrasse 4  
8400 Winterthur



Durée cours
lun. 05.09.2016 - ven. 23.09.2016  
 Reprendre les jours de cours dans le calendrier

Nom court
ük 1 MEM-Test / LG 2016

Organisation
ük-Region Test

Cycle de formation
Lehrgang 2016 - 2019  
Vorlage

(-) Vorbereitung

Willkommen zum üK 1 (Ausgabe 2016)  
Document

5 min
Ouvvert

Vorbereitungsaufträge üK 1 (Ausgabe 2016)  
Document

5 min
Ouvvert

Dokumente\_ueK1\_Download.zip (Ausgabe 2016)  
Document

5 min
Ouvvert

Branche und Unternehmen (Teil 1)  
Test

10 min
Ouvvert

Einführung Kauffrau Kaufmann EFZ  
WBT

17 min
Ouvvert

Kauffrau/Kaufmann EFZ 2012  
Test

20 min
En cours

Einführung in die ALS  
WBT

9 min
En cours

Arbeits- und Lernsituationen  
Test

10 min
En cours

Auftragsabwicklung  
Test

10 min
En cours

(+) Präsenzkurs

(-) Nachbearbeitung

Transferaufträge zum üK 1 (Ausgabe 2016)  
Document

5 min
Ouvvert

Umgangsformen  
Test

10 min
Ouvvert

(+) Mes feed-back de cours

(+) eDossier liés

## 8. MÉDIAS D'APPRENTISSAGE

### 8.1. Mes médias d'apprentissage

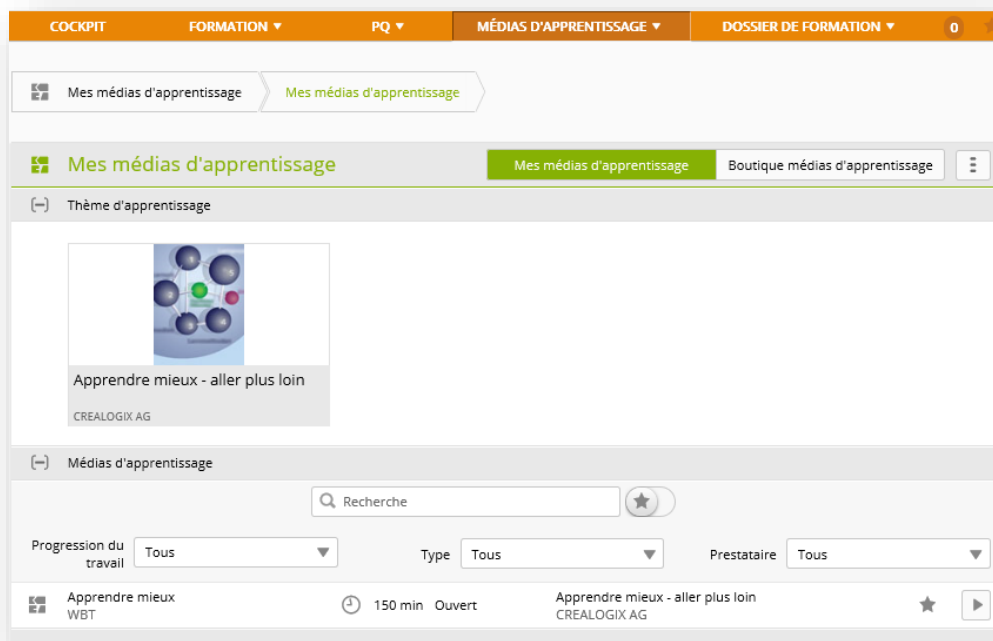
Sur la page «Mes médias d'apprentissage», vous trouverez toutes les modules et contenus eLearning que votre branche ou votre entreprise met à votre disposition ou achetés dans la boutique des médias d'apprentissage. Ces médias d'apprentissage sont considérés comme des compléments et ne sont donc pas obligatoires.

© Swiss Learning Hub AG

Seite 16 von 25

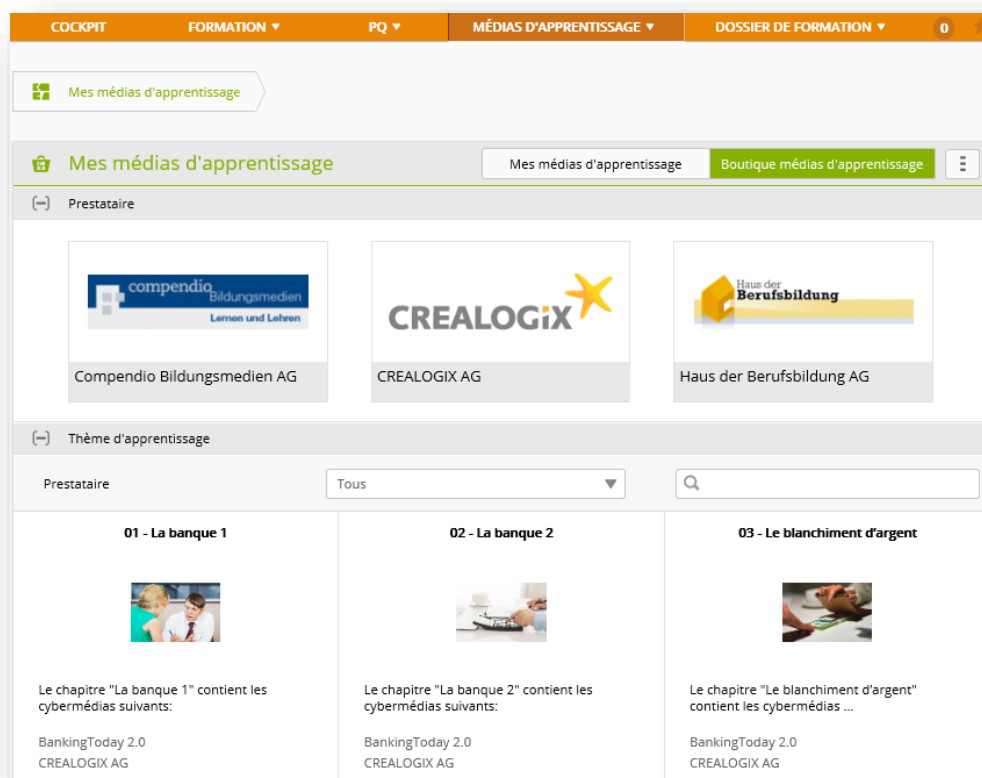


Vous pouvez restreindre la liste des contenus d'apprentissage affichés à l'aide des filtres mis à votre disposition.



## 8.2. Boutique des médias d'apprentissage

Dans la «Boutique des médias d'apprentissage», vous trouverez de précieux outils pour des thèmes proposés par des tiers. Ces contenus d'apprentissage peuvent être acquis par les apprenants ou leurs entreprises.



## 9. DOSSIER DE FORMATION

### 9.1. Compétences opérationnelles / mandats pratiques

Les mandats pratiques sont toujours attribués à une compétence opérationnelle. Cela signifie qu'une compétence opérationnelle est élaborée à l'aide d'un ou de plusieurs mandats pratiques.

Vous pouvez afficher les compétences opérationnelles de toute la durée de l'apprentissage ou seulement pour le semestre en cours. Choisissez d'abord une compétence opérationnelle pour ensuite sélectionner le mandat pratique. Vous pouvez voir tous vos mandats pratiques sélectionnés dans «Mandats pratiques».

L'onglet «Compétences opérationnelles» présente un aperçu de toutes les compétences opérationnelles avec les mandats pratiques élaborés à chaque fois.

Compétences opérationnelles / Mandats pratiques

Toute la durée d'apprentissage Actuel (semestres/affectations)

### a Gestion des relations avec les clients

<b>a1: Créer le premier contact avec le client du commerce de détail</b> Auto - Externe -	<b>a2: Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions</b> Auto - Externe -	<b>a3: Conclure l'entretien de vente et assurer le suivi</b> Auto - Externe -	<b>a4: Traiter les demandes des clients du commerce de détail sur différents canaux</b> Auto - Externe -	<b>a5: Construire et entretenir les relations avec les clients pour le commerce de détail sur divers canaux</b> Auto - Externe -
<b>a6: Communiquer avec les clients dans des situations exigeantes du commerce de détail</b> Auto - Externe -				

1. Si vous avez sélectionné un mandat pratique à traiter, vous voyez le mandat pratique proprement dit sous l'onglet Formuler le mandat.
2. Sous l'onglet Activer les connaissances préalables, vous trouverez des questions utiles qui vous aideront à traiter avec succès votre mandat pratique. Vous y trouverez également des liens vers le matériel pédagogique pertinent de l'école professionnelle.
3. Sous l'onglet Documenter la mise en œuvre, vous traitez le mandat pratique proprement dit et résolvez les sous-tâches. Ici, vous pouvez télécharger non seulement du texte, mais aussi des images et même des vidéos. Vous devez répondre à 3 questions de réflexion sur la mise en œuvre du mandat pratique.
4. Sous l'onglet Auto-évaluation, vous devez répondre à des questions pour évaluer vous-même vos compétences opérationnelles.
5. L'évaluation externe est remplie par la formatrice ou le formateur. Si la formatrice ou le formateur renvoie le mandat pratique pour que vous le retravailliez, vous recevez un e-mail avec le feed-back.


**Mandats pratiques: Kasse bedienen**


 Um Zahlungen zügig abzuwickeln, musst du dich mit den verschiedenen Zahlungsmethoden und -systemen deines Betriebs gut auskennen. Die Umsetzung dieses Praxisauftrags unterstützt dich dabei.


 Formuler la tâche


 Activer connaissances préalables



 Documenter la mise en œuvre



 Auto-évaluation



 Évaluation externe


Personne en formation	 Leandro Larmann
Mandat pratique	Kasse bedienen
Position de départ	Um Zahlungen zügig abzuwickeln, musst du dich mit den verschiedenen Zahlungsmethoden und -systemen deines Betriebs gut auskennen. Die Umsetzung dieses Praxisauftrags unterstützt dich dabei.
Définition des tâches	<p><b>Teilaufgabe 1:</b> Erstelle eine Liste mit allen Zahlungsmethoden und -systemen, die in deinem Betrieb zur Verfügung stehen.</p> <p><b>Teilaufgabe 2:</b> Arbeite während mindestens zwei Wochen – allenfalls unter Aufsicht – selbstständig an der Kasse bzw. im Bezahlbereich deines Betriebs. Erlange Sicherheit in allen Zahlungsmethoden und systemen aus deiner Liste (Teilaufgabe 1).</p>
Remarque sur la solution	Lass dir von deinem Berufsbildner zeigen, wie die unterschiedlichen Zahlungsmethoden und -systeme funktionieren und wie du sie richtig bedienst.


Depuis chaque onglet, il est possible de consulter la description du mandat en un clic.



**Mandats pratiques: Kasse bedienen**


 Um Zahlungen zügig abzuwickeln, musst du dich mit den verschiedenen Zahlungsmethoden und -systemen deines Betriebs gut auskennen. Die Umsetzung dieses Praxisauftrags unterstützt dich dabei.


 Formuler la tâche


 Activer connaissances préalables

Personne en formation	
Mandat pratique	
Position de départ	 Um Zahlungen zügig abzuwickeln, musst du dich mit den verschiedenen Zahlungsmethoden und -systemen deines Betriebs gut auskennen. Die Umsetzung dieses Praxisauftrags unterstützt dich dabei.
Définition des tâches	<p><b>Définition des tâches</b></p> <p><b>Teilaufgabe 1:</b> Erstelle eine Liste mit allen Zahlungsmethoden und -systemen, die in deinem Betrieb zur Verfügung stehen.</p> <p><b>Teilaufgabe 2:</b> Arbeite während mindestens zwei Wochen – allenfalls unter Aufsicht – selbstständig an der Kasse bzw. im Bezahlbereich deines Betriebs. Erlange Sicherheit in allen Zahlungsmethoden und systemen aus deiner Liste (Teilaufgabe 1).</p> <p><b>Remarque sur la solution</b></p> <p>Lass dir von deinem Berufsbildner zeigen, wie die unterschiedlichen Zahlungsmethoden und -systeme funktionieren und wie du sie richtig bedienst.</p>
Remarque sur la solution	


 Fermer

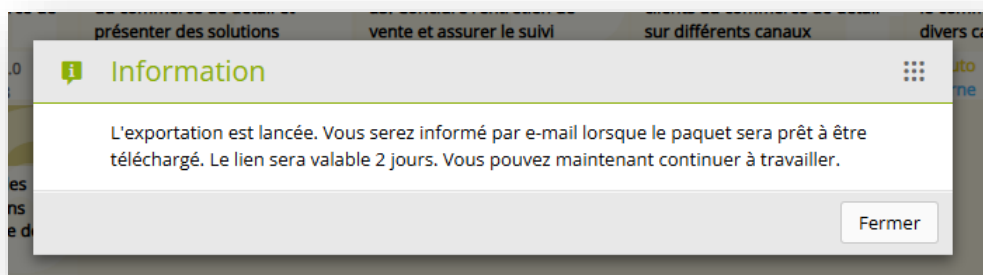
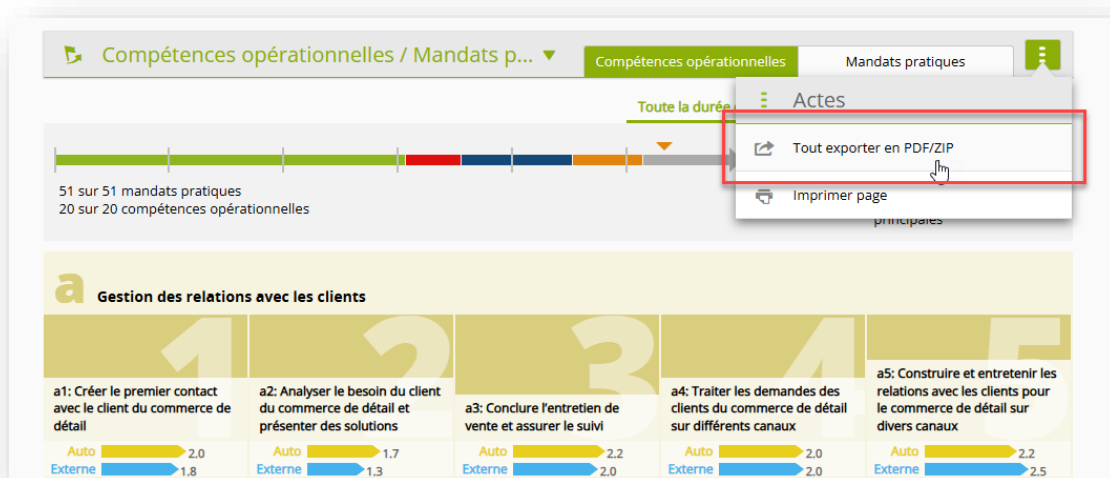
### Instructions détaillées (vidéo):



### Exportation du portfolio des mandats pratiques

Vous pouvez exporter tous vos mandats pratiques, y compris toutes les pièces jointes, en un seul fichier ZIP. Cela est idéal pour conserver vos documents de manière centralisée en vue de la procédure de qualification (PQ) ou pour d'autres usages.

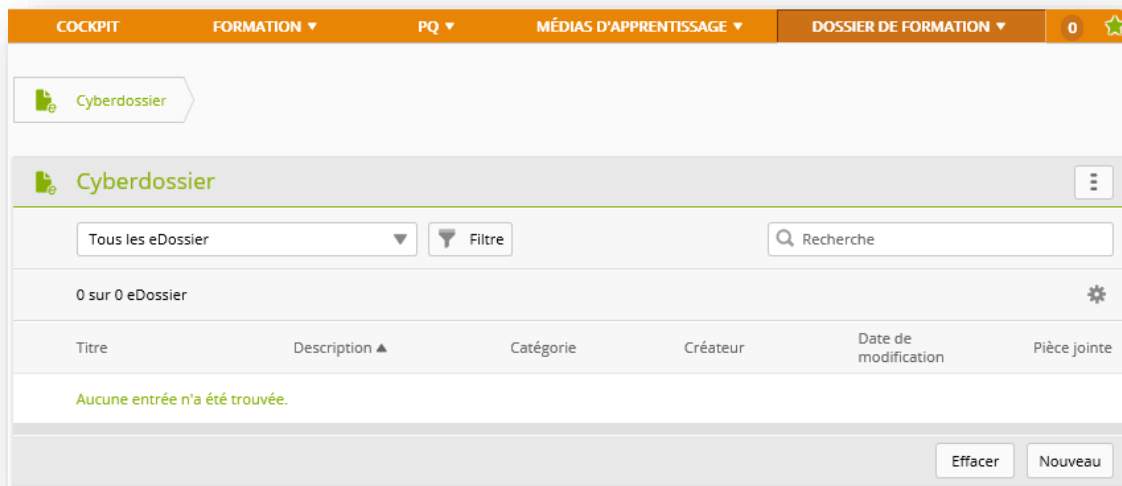
Pour cela, dans l'aperçu de vos mandats pratiques, cliquez sur le menu "Actes" (trois points verticaux) et sélectionnez "Tout exporter en PDF/ZIP". Selon le nombre et la taille des mandats, l'exportation peut prendre un certain temps.



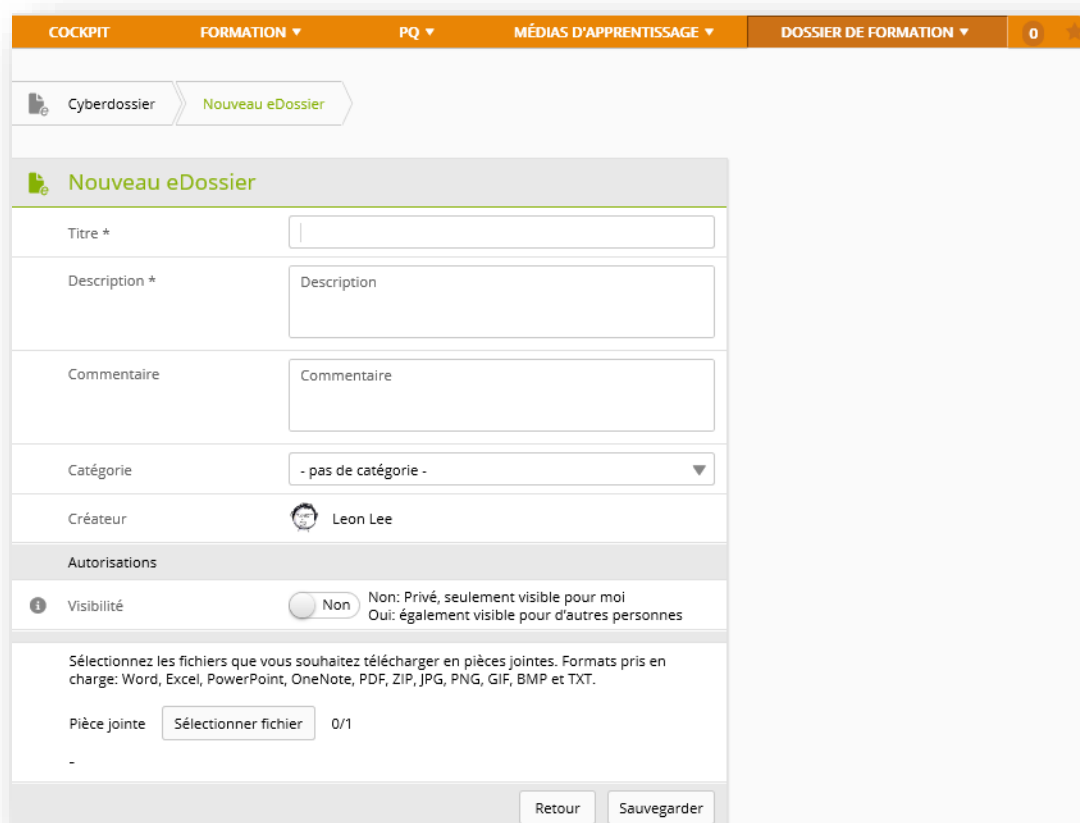
Une fois le processus terminé, vous recevrez un lien de téléchargement par e-mail. Ce lien vous permettra d'accéder à un fichier ZIP contenant tous vos mandats pratiques ainsi que leurs pièces jointes, organisés dans des dossiers clairs et structurés.

## 9.2. Cyberdossier

Le dossier permet de partager aisément des documents supplémentaires avec vos formateurs pratiques.



Une entrée dans le cyberdossier peut être enregistrée dans les catégories proposées munies d'une description simple, d'un commentaire ou d'une pièce jointe. Les fichiers au format Word, Excel, PowerPoint, PDF, JPG, PNG, GIF et BMP sont autorisés comme pièce jointe jusqu'à un volume max. de 30 Mo.

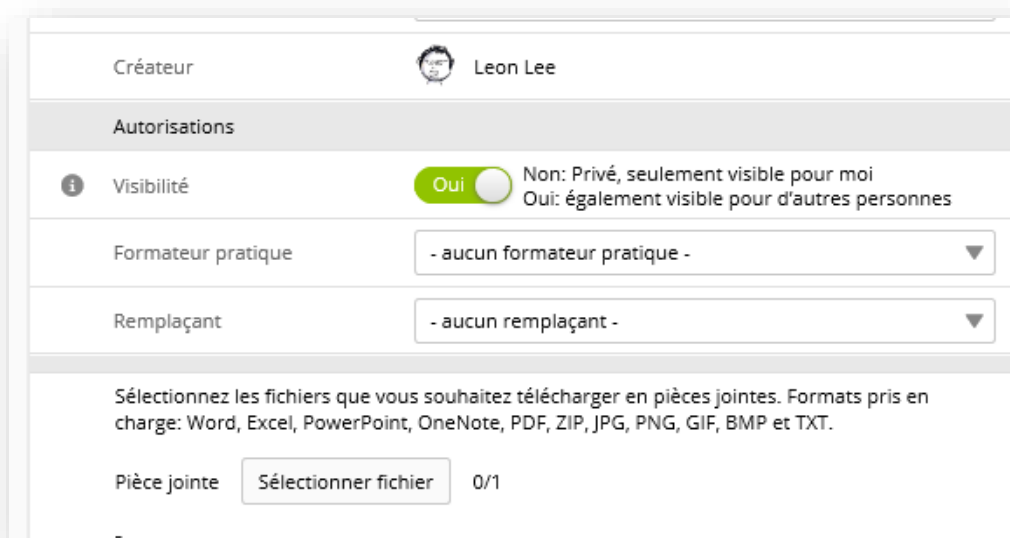


The screenshot shows the 'Nouveau eDossier' (New ePortfolio) form. At the top, there is a navigation bar with tabs: COCKPIT, FORMATION, PQ, MÉDIAS D'APPRENTISSAGE, and DOSSIER DE FORMATION. Below the navigation bar, there are two tabs: 'Cyberdossier' and 'Nouveau eDossier'. The 'Nouveau eDossier' tab is active. The form contains the following fields:

- Titre \***: A text input field.
- Description \***: A text input field.
- Commentaire**: A text input field.
- Catégorie**: A dropdown menu with the option '- pas de catégorie -'.
- Créateur**: A profile picture of Leon Lee.
- Autorisations**: A section with a toggle switch for 'Visibilité'. The toggle is currently set to 'Non' (Non: Privé, seulement visible pour moi). The options are 'Non' and 'Oui: également visible pour d'autres personnes'.
- Pièce jointe**: A section with a button 'Sélectionner fichier' and a counter '0/1'.

At the bottom of the form, there are two buttons: 'Retour' and 'Sauvegarder'.

À l'aide de la «Visibilité», vous décidez, si l'entrée n'est visible que pour vous ou également pour d'autres personnes (votre responsable de la relève et/ou un formateur pratique). Si vous modifiez seulement la «Visibilité», mais n'avez pas sélectionné un formateur pratique ou un remplaçant, l'entrée est visible seulement pour vous, votre formateur pratique et les mentors de la relève responsable dans votre succursale.




The screenshot shows the 'Autorisations' section of the 'Nouveau eDossier' form. It contains the following fields:


- Créateur**: A profile picture of Leon Lee.
- Autorisations**: A section with a toggle switch for 'Visibilité'. The toggle is currently set to 'Oui' (Oui: également visible pour d'autres personnes). The options are 'Non: Privé, seulement visible pour moi' and 'Oui: également visible pour d'autres personnes'.
- Formateur pratique**: A dropdown menu with the option '- aucun formateur pratique -'.
- Remplaçant**: A dropdown menu with the option '- aucun remplaçant -'.
- Pièce jointe**: A section with a button 'Sélectionner fichier' and a counter '0/1'.

Vous pouvez adapter à tout moment le fichier ou les informations relatives à l'entrée à l'aide de la fonction «Traitement».


### 9.2.1. Attribuer la compétence opérationnelle

Une compétence opérationnelle peut être attribuée à une entrée d'eDossier. Cette entrée est alors visible dans la compétence opérationnelle correspondante.


**Nouveau E-Dossier**

Titre *	<input type="text" value="Titre"/>
Description *	<input type="text" value="Description"/>
Commentaire	<input type="text" value="Commentaire"/>
Catégorie	- pas de catégorie -
Créateur	 Lili Leschat

**Autorisations**


 Visibilité	<input type="radio"/> Non	Non: Privé, seulement visible pour moi Oui: également visible pour d'autres personnes
--	---------------------------	--

Sélectionnez les fichiers que vous souhaitez télécharger en pièces jointes. Formats pris en charge: Word, Excel, PowerPoint, OneNote, PDF, ZIP, JPG, PNG, GIF, BMP et TXT. Le fichier ne doit pas dépasser 30Mo.

Pièce jointe
 
 0/1

-

**Compétences opérationnelles**



**a1 - Créer le premier contact avec le client du commerce de détail**


Les gestionnaires du commerce de détail accueillent chaleureusement leurs clients dans la langue nationale locale et dans la une langue étrangère (niveau B1 CECR). Ils répondent à leurs souhaits de façon serviable tout en créant une atmosphère de vente positive. Les gestionnaires du commerce de détail informent leurs clients en cas de retards ou d'autres situations particulières. Ils répondent aux questions des clients à leur satisfaction. Lorsqu'un client est insatisfait, les gestionnaires du commerce de détail réagissent avec calme et restent orientés service.




## Annexe professions commerce du détail transport public, Poste

### QUALIFICATION >> Entreprise/CI

Vous trouverez ici les qualifications de la période d'essai, les entretiens semestriels ainsi que les évaluations des cours pratiques. Les détails peuvent être affichés comme d'habitude en un clic.



Entreprise/CI



Entreprise/CI

Rapport du temps d'essai

Période de qualification	Date d'entretien	Statut	
De 01.08.2020 à 31.10.2020	30.10.2020	Observation	

Rapport de formation

Rapport de formation	ID RF (semestre)	Statut	Note
Rapport semestre 3	RF3	Terminé	5.0

Évaluation CI

Titre	Statut	Points	Note
Evaluation CI 1	Visé	28	