

Ministère de la Communauté française
Administration générale de
l'Enseignement et de la Recherche
scientifique.

1010 Bruxelles , le 16 Jan 2004
Boulevard Pachéco, 19, Bte 0
02 / 210.58.52

Direction générale de l'Enseignement
non obligatoire et de la Recherche
scientifique.

Service de l'enseignement
de promotion sociale.

Monsieur Jacques LEFERE
Administrateur délégué
CPEONS

rue des Minimes 87-89
1000 BRUXELLES

Ref.: CC / Document de référence interréseaux

Objet : Document de référence interréseaux(convention) - Régime 1

Unité de formation : VENDEUR : FRANCAIS LANGUE MATERNELLE - COMMUNICATION
{CONVENTION : C.P.N.A.E.}
Classement : ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION
Code Référence : 035030U21V1
Domaine : 001 Formation générale-SE:math, sciences, francais, insertion...

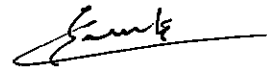
Monsieur l'Administrateur délégué,

J'ai l'honneur de vous faire parvenir le document de référence relatif à l'unité de formation
mentionnée sous rubrique.

Veillez agréer, Monsieur l'Administrateur délégué, l'assurance de ma considération distinguée.

P.O. Le Directeur général adjoint,

Julien Laermans



Nicole SCHETS
Directrice

Toute demande de renseignements relative à l'objet de la présente peut être obtenue auprès de
Mlle Biéva ou Melle Cacheux (02/210.58.57)

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE
ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE DE FORMATION

Vendeur :
français langue maternelle - communication
(Convention : C.P.N.A.E.)

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION

<p>CODE : 03 50 30 U 21 V 1 CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 001 DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX APPROUVE LE 09/10/03</p>

Vendeur : français langue maternelle - communication **(Convention : C.P.N.A.E.)**

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION

1. FINALITES DE L'UNITE DE FORMATION

1.1. Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'Enseignement de promotion sociale, cette unité de formation doit :

- ♦ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale et culturelle ;
- ♦ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

1.2. Finalités particulières

L'unité de formation vise à permettre à l'étudiant d'acquérir ou de développer ses compétences en utilisation de la langue française et en communication orale en vue d'améliorer son efficacité professionnelle dans son activité de « vendeur ».

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. CAPACITES

L'étudiant sera capable de:

Lire et comprendre un texte d'un niveau de langue courante, plus précisément:

- lire mentalement à une vitesse supérieure à celle de la parole (plus ou moins 9000 mots par heure);
- répondre à des questions de compréhension:
 - ♦ répondre à ce qui est demandé;
 - ♦ retrouver rapidement une information;
 - ♦ citer les références du texte.

S'exprimer oralement

Choisir un niveau de langue approprié à la situation de communication pour:

- demander des explications;
- répondre à ce qui est demandé;
- répéter fidèlement une information;
- donner des explications.

S'exprimer par écrit

Ecrire (sous la dictée) un texte de niveau de langue courante d'au moins vingt lignes:

- avec une orthographe correcte;
- avec une ponctuation cohérente;
- en coupant correctement les mots;
- en disposant le texte en paragraphes.

2.2. TITRE(S) POUVANT EN TENIR LIEU

Certificat d'Enseignement Secondaire Inférieur ou titre équivalent.

3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE DE FORMATION

3.1. Dénomination des cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
Français langue maternelle	CG	A	48
Communication	CG	A	32
3.2. Part d'autonomie			00
Total des périodes			80

4. PROGRAMME DES COURS

➤ Français langue maternelle.

Ce cours doit être le plus possible illustré dans l'optique de la fonction de « vendeur ». Par exemple; prendre un message au téléphone pour soi-même ou pour un collègue, rédiger une affichette, un petit mot d'absence, une lettre, répondre à un client mécontent, ...

Au niveau de l'orthographe, le cours peut être articulé de la façon suivante :

Sur la base des erreurs réalisées dans une dictée dont le thème est lié à certaines phrases récoltées dans les magasins (bricos, show-room) et/ou lettres commerciales, le chargé de cours fera une mise en œuvre des règles orthographiques et grammaticales concernées :

- Homophones,
- les déterminants numéraux,
- emploi et accord de « tout, même, quelque... »,
- l'accord des participes passés avec et sans auxiliaire,
- conjugaison,
 - l'indicatif présent,
 - le futur simple,
 - l'imparfait,
 - le passé composé,
 - le conditionnel présent,
 - le subjonctif présent,
- emploi de la majuscule,
- ponctuation,
- accord de l'adjectif,
- accord des mots désignant une couleur,
- accord des nombres.

Le chargé de cours veillera également à réaliser des modèles de lettres : structure, usages, choix des paragraphes nécessaires aux différentes étapes de la transaction commerciale.

➤ **Communication.**

Les objectifs de cette activité d'enseignement sont les suivants :

1. acquérir les règles de base de la communication,
 - Echange d'informations : émetteur / récepteur,
 - Différentes formes de l'information,
 - Différents types de communication (verbale/non verbale ; horizontale/ verticale...),
 2. se familiariser aux « stratégies de communication », pouvoir les utiliser,
 - avant (préparation à communiquer),
 - pendant (poursuite de l'objectif et adaptation),
 - après (tirer les conclusions et donner suite),
 3. prendre conscience des règles de la communication en groupe, pouvoir les appliquer dans une situation donnée,
 - repères (qu'est-ce qu'un groupe, une équipe ?),
 - réunions (le rôle de l'animateur),
 4. « pratiquer » la communication,
 - exemples et exercices.
- ✓ Attention que le cours dispensés par le chargé de cours doit être cohérent avec celui donné par le coordinateur Cefora et les autres formateurs (vente, ..) ; il est par conséquent important que les chargés de cours et les formateurs se rencontrent pour s'échanger leur contenu et méthode.

5. CAPACITES TERMINALES.

Atteint le degré de maîtrise, l'étudiant qui est capable, face à des scénarii de situations professionnelles,

- D'expliciter et de justifier l'attitude adéquate de communication,
- De rédiger un texte (lettre, note, ...) en lien avec la situation et répondant aux exigences de structure et d'orthographe.

Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera tenu compte:

- du choix judicieux et de la cohérence de la(des) solution(s) préconisée(s),
- de la clarté et de la précision de l'exposé,
- des compétences liées à la communication du candidat.

6. PROFIL DU CHARGE DE COURS.

Le chargé de cours sera un enseignant.