

Ministère de la Communauté française

Administration générale de
l'Enseignement et de la Recherche
scientifique.

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

Service de l'enseignement
de promotion sociale.

1010 Bruxelles , le 16 Jan 2003
Boulevard Pachéco, 19, Bte 0
02 / 210.58.52

Monsieur Jacques LEFERE
Administrateur délégué
CPEONS

rue des Minimes 87-89
1000 BRUXELLES

Ref.: AP / Dossier pédagogique 3404

Objet : Dossiers pédagogiques de Régime 1

----- Unité de formation : METIERS DE LA VENTE ET DE L'ACCUEIL DU PUBLIC : EXPRESSION
ORALE

Classement : ENSEIGNEMENT SECONDAIRE INFERIEUR DE
TRANSITION

Code Référence : 035508U11C2

Domaine : 001 Formation générale-SE:math,sciences,français,insertion..

Monsieur l'Administrateur délégué,

J'ai l'honneur de vous faire parvenir en retour, avec accord provisoire, le dossier
pédagogique relatif à l'unité de formation mentionnée sous rubrique.

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

Le Directeur général adjoint,




Julien Laermans

ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1

Document 8 bis **Dossier pédagogique** **Unité de formation**

1. LA PRESENTE DEMANDE EMANE DU RESEAU Provincial et communal

IDENTITE DU RESPONSABLE POUR LE RESEAU JACQUES LEFERE , ADMINISTRATEUR DELEGUE

DATE et SIGNATURE *12/12/2002* 

2 INTITULE DE L'UNITE DE FORMATION ⁽²⁾

**METIERS DE LA VENTE ET DE L'ACCUEIL DU PUBLIC:
EXPRESSION ORALE**

CODE DE L'U.F. ⁽³⁾ <p align="center">035508U11C2</p>	CODE DU DOMAINE DE FORMATION ⁽⁴⁾ <p align="center">001</p>
---	--

3 FINALITES DE L'UNITE DE FORMATION Reprises en annexe 1 de **1** page ⁽²⁾

4 CAPACITES PREALABLES REQUISES Reprises en annexe 2 de **1** page ⁽²⁾

5 CLASSEMENT DE L'UNITE DE FORMATION

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE	TRANSITION	QUALIFICATION
	INFERIEUR	SUPERIEUR
ENSEIGNEMENT SUPERIEUR	TYPE COURT	TYPE LONG

Pour le classement dans l'enseignement supérieur :

*Date de l'accord du Conseil supérieur
signature du président de l'enseignement supérieur*

TECHNIQUE		TECHNIQUE	
ECONOMIQUE		ECONOMIQUE	
PARAMEDICAL		PARAMEDICAL	
SOCIAL		SOCIAL	
PEDAGOGIQUE		PEDAGOGIQUE	
AGRICOLE		AGRICOLE	
MARITIME		MARITIME	

6 CARACTERE OCCUPATIONNEL OUI **NON X**

7 CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT Reprise en annexe 3 de **1** page ⁽²⁾

8 PROGRAMME Repris en annexe 4 de **1** page ⁽²⁾

9 CAPACITES TERMINALES Reprises en annexe 5 de **1** page ⁽²⁾

10 CHARGE(S) DE COURS Repris en annexe 6 de **1** page ⁽²⁾

(1) Cocher la mention utile
 (2) A compléter
 (3) Réserve à l'Administration

CODE DE L'U.F. (3) 035508U11C2	CODE DU DOMAINE DE FORMATION (4) 001
--	--


11 HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE DE FORMATION

Horaire minimum

1. Dénomination du (des) cours (2)	Classement du(des) cours (2) (4)	Code U (2) (5)	Nombre de périodes (2)
Expression orale appliquée aux métiers de la vente et de l'accueil du public	CT	B	32
2. Part d'autonomie		P	8
TOTAL DES PERIODES			40

12. Réserve au Service d'inspection :


a) Observation(s) de l'(des) Inspecteur(s) concerné(s) relative(s) au dossier pédagogique [annexe(s) éventuelle(s)] : *Aucune.*

le 09/01/03 

b) Décision de l'Inspecteur coordonnateur relative au dossier pédagogique :

ACCORD PROVISOIRE - PAS D'ACCORD

En cas de décision négative, motivation de cette dernière :


A. COLLINET
ADM. PEDAG.

09 JAN. 2003

Date :

Signature : _____

(2) A compléter

(3) Réserve à l'Administration

(4) Soit CG, CS, CT, CTPP, PP ou CPPM

(5) Soit A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K, L, M, N, O, P, Q, R, S, T, V, W - (l'approbation de cette rubrique est réservée à l'Administration)

D 8 BIS/UF - 1/03/98

METIERS DE LA VENTE ET DE L'ACCUEIL DU PUBLIC : EXPRESSION ORALE

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, culturelle et scolaire ,
- 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

Cette unité de formation vise à permettre à l'étudiant d'acquérir des compétences générales et spécifiques de base dans le domaine de l'accueil et de la communication dans le secteur des métiers de la vente, à savoir :

au niveau des compétences générales :

- libérer son expression verbale dans une situation de communication sociale ;
- intégrer dans ce type de communication des termes choisis mais variés pour favoriser le contact interpersonnel ;
- adapter son discours et son sens de la communication à un contexte donné ;

au niveau des compétences spécifiques :

- adapter son expression verbale à l'interlocuteur dans une relation professionnelle de service courante ;
- utiliser sciemment des termes techniques favorisant chez la clientèle, le sentiment d'être bien accueilli ,
- décoder globalement (et non en détail), d'une manière satisfaisante, l'implicite dans un discours oral de type commercial et de relations publiques.

METIERS DE LA VENTE ET DE L'ACCUEIL DU PUBLIC : EXPRESSION ORALE

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités :

En maîtrise de la langue française

- répondre à des questions de compréhension sur le contenu de messages de types variés d'un niveau de langue simple ;
- utiliser, à l'oral, un niveau de langue approprié à la situation de communication (échange de répliques) ;
- lire un message de niveau de langue simple d'au moins dix lignes avec fluidité et sans distorsion phonétique majeure ;
- produire un discours spontané dans un langage courant mais clair et précis.

2.2. Titres pouvant en tenir lieu

C.E.B

METIERS DE LA VENTE ET DE L'ACCUEIL DU PUBLIC : EXPRESSION ORALE

3. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Aucune recommandation particulière.

METIERS DE LA VENTE ET DE L'ACCUEIL DU PUBLIC : EXPRESSION ORALE

4. PROGRAMME DE L'UNITE DE FORMATION

A partir de situations - problèmes illustrant des situations professionnelles de l'accueil en général et de l'accueil dans un contexte commercial, mettant en jeu des dialogues simples de la vie courante,

l'étudiant sera capable :

- d'identifier les paramètres d'une situation de communication commerciale ou de relations publiques en se fondant sur des éléments significatifs d'une grille d'observation préétablie¹:
 - ✓ relever des éléments simples mais significatifs de la transaction ;
 - ✓ identifier globalement les attentes des partenaires, les enjeux de cette transaction ;
 - ✓ relever les éléments non verbaux sur lesquels peut s'appuyer cette analyse, ceux-ci étant couramment mis en oeuvre ;
 - ✓ repérer un ou plusieurs éléments issus du contexte qui parasitent la communication ;
 - ✓ évaluer le résultat de la transaction du point de vue de chaque partenaire ;
- de tenir compte de ces paramètres pour une éventuelle réponse ;
- d'employer, dans le cadre de ce type de communication, les expressions verbales les plus courantes permettant :
 - ✓ d'utiliser d'une manière spontanée, dans un discours donné, les formules ou les gestes qui facilitent l'accueil, la vente ;
 - ✓ de saluer avec spontanéité en restant déférent ;
 - ✓ de prendre conscience de l'effet positif d'un discours poli et d'un aspect soigné, d'un discours respectueux mais non servile ;
 - ✓ de mettre en évidence sa disponibilité tant verbalement que non verbalement ;
- d'affronter diverses situations de communication courante où une activité autre et simultanée est requise tout en maintenant la communication telles que :
 - ✓ prendre note d'une commande au cours d'une communication téléphonique ;
 - ✓ réaliser un schéma pour faciliter un déplacement ;
 - ✓ remplacer l'expression orale par une expression écrite (un dessin, un message court) ou gestuelle ;
 - ✓ accomplir des gestes professionnels avec aisance ;
- de respecter les règles de déontologie propres au secteur afin d'en diffuser une image de marque fidèle ;
- de s'exercer pour atteindre un niveau réel de spontanéité contrôlée dans au moins trois activités illustrant une situation d'accueil et une situation de vente ;
- de mémoriser des noms et des titres pour les intégrer dans une communication spontanée ;
- de prendre conscience de la nécessité de « se voir en situation d'action » ou de « s'imaginer à la place du client » pour développer son sens de l'auto-évaluation.

¹ Définie par le chargé de cours ou par le groupe en collectif

METIERS DE LA VENTE ET DE L'ACCUEIL DU PUBLIC : EXPRESSION ORALE

5. CAPACITES TERMINALES

A partir de situations – problèmes (au moins trois) illustrant des situations professionnelles de l'accueil en général et de l'accueil dans un contexte commercial, mettant en jeu des dialogues simples de la vie courante,

pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant prouvera qu'il est capable

- de caractériser une communication professionnelle en s'aidant d'une grille d'évaluation préétablie ;
- de mobiliser ses capacités d'écoute et d'expression au cours d'une communication inédite ;
- de développer des comportements favorisant l'accueil, le contact, l'écoute et la communication entre différents intervenants tout en respectant les règles de déontologie propres au service dans lequel il se trouve.

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

- le niveau d'adaptabilité à diverses situations de communication professionnelle ,
- le niveau de spontanéité et d'aisance dans les répliques ,
- la pertinence des attitudes mises en œuvre.

**METIERS DE LA VENTE ET DE L'ACCUEIL DU PUBLIC :
EXPRESSION ORALE**

6. CHARGÉ(S) DE COURS

Un enseignant.

TABLEAU DE CONCORDANCE RELATIF A L'UNITE DE FORMATION :
METIERS DE LA VENTE ET DE L'ACCUEIL DU PUBLIC : EXPRESSION ORAL

Date d'approbation:

Date d'application obligatoire:

Date limite d'application:

	Code Régime 1 provisoire	Code Dom. form.	Intitulé Régime 1 provisoire	Code Régime 1 provisoire	Code Dom. form.	Intitulé Régime 1 provisoire	Cirso	Code Dom. form.	Intitulé Régime 2	Niveau	Type form.	Nombre périodes
U n i t é F o r m a t i o n	035508U11C2	001	METIERS DE LA VENTE ET DE L'ACCUEIL AU PUBLIC : EXPRESSION ORALE	035508U11C1	001	METIERS DE LA VENTE ET DE L'ACCUEIL AU PUBLIC : EXPRESSION ORALE			NEANT			