

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

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

**COMMUNICATION : INITIATION AUX TECHNIQUES
D'ACCUEIL
(CONVENTION C.P.N.A.E.)**

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION

<p>CODE: 03 55 13 U21 V1 CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 001</p>

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 08 juillet 2015,
sur avis conforme du Conseil Général**

COMMUNICATION : INITIATION AUX TECHNIQUES D'ACCUEIL (CONVENTION C.P.N.A.E)

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION

1. FINALITES DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

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 d'enseignement 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 d'enseignement vise à permettre à l'étudiant d'acquérir les techniques de base d'accueil de la clientèle et d'appréhender des situations d'accueil problématiques.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

en français

- ◆ résumer les idées essentielles d'un texte d'intérêt général ;
- ◆ exprimer un message de manière structurée.

2.2. Titre pouvant en tenir lieu

Certificat de l'enseignement secondaire du deuxième degré (CESDD) ou un certificat d'enseignement secondaire inférieur (CESI).

3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

3.1. Dénomination du cours	<u>Classement du cours</u>	<u>Code U</u>	<u>Nombre de périodes</u>
Communication : initiation aux techniques d'accueil	CT	B	18
3.2. Part d'autonomie		P	6
Total des périodes			24

4. PROGRAMME

Au travers de situations d'accueil couramment rencontrées dans les entreprises, dans les limites imposées par l'exercice de la fonction visée, dans le respect des règles et usages de la langue française,

l'étudiant sera capable :

- ◆ d'identifier et appliquer les règles de politesse ;
- ◆ d'expliquer l'importance de développer des attitudes telles que la courtoisie, la disponibilité, le tact et de les adopter ;
- ◆ d'expliquer la nécessité d'avoir une tenue générale conforme à la situation (tenue vestimentaire, soin, niveau de langage, élocution, attitudes non verbales,...) ;
- ◆ d'identifier les besoins d'un client au travers d'une écoute active ;
- ◆ d'informer efficacement le client sur un produit et/ou un service ;
- ◆ de s'assurer de la bonne compréhension par le client des termes professionnels utilisés ;
- ◆ de gérer des situations d'accueil problématiques (attente excessive, retard ou erreur de livraison, erreur comptable,...) ;

5. ACQUIS D'APPRENTISSAGE

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable :

au travers d'une ou plusieurs situations d'accueil couramment rencontrées dans les entreprises, dans les limites imposées par l'exercice de la fonction visée, dans le respect des règles et usages de la langue française,

- ◆ d'identifier les besoins du client ;
- ◆ d'apporter une réponse efficace à sa demande en adaptant notamment ses attitudes et/ou ses comportements verbaux et non verbaux ;
- ◆ de proposer des éléments de solution à une situation d'accueil problématique ;
- ◆ de justifier les choix opérés.

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

- ◆ le niveau de pertinence des justifications apportées,
- ◆ le niveau de précision et de clarté de l'expression.

6. CHARGE(S) DE COURS

Le chargé de cours sera un enseignant ou un expert.

L'expert devra justifier de compétences particulières issues d'une expérience professionnelle actualisée en relation avec le programme du présent dossier pédagogique.

7. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Aucune recommandation particulière.

TABLEAU DE CONCORDANCE RELATIF A L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

Date de dépôt : Date d'application : Sans objet
 Date d'approbation : 08/07/2015 Date limite de certification : Sans objet
 « Communication : initiation aux techniques d'accueil (convention C.P.N.A.E.) »

Code régime I définitif /provisoire	Code domaine de formation et/ou Code domaine études supérieures	Intitulé régime I définitif / provisoire	Code régime I définitif /provisoire	Code domaine de formation et/ou/ Code domaine études supérieures	Intitulé régime I définitif / provisoire
03 55 13 U21 V1	001	Communication : initiation aux techniques d'accueil (convention C.P.N.A.E.)			NEANT