

ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE - REGIME 1

DOCUMENT 8 bis

DOSSIER PEDAGOGIQUE

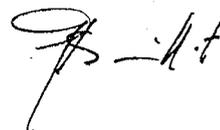
UNITE DE FORMATION

1. La présente demande émane du réseau :

- (1) Communauté française
- (1) Provincial et communal
- (1) Libre confessionnel
- (1) Libre non confessionnel

Identité du responsable pour le réseau (2) : **Gérard Bouillot**

Date et signature (2) : 31/08/2000



2. Intitulé de l'unité de formation : (2)

VENTE ET CONSEIL A LA CLIENTELE.....

CODE DE L'U.F. (3) 71421002152	CODE DU DOMAINE DE FORMATION (4) 704
---------------------------------------	---

3. Finalités de l'unité de formation : Reprises en annexe n° 1 de 1 page (2)

4. Capacités préalables requises : Reprises en annexe n° 2 de 1 page (2)

5. Classement de l'unité de formation :

- (1) Enseignement secondaire de :
 - (1) transition
 - (1) inférieur
 - (1) qualification
 - (1) supérieur
- (1) Enseignement supérieur de type court
- (1) Enseignement supérieur de type long

Pour le classement de l'unité de formation de l'enseignement supérieur			
Proposition de classement	(1)	Classement du Conseil supérieur (1)	
Technique	<input type="radio"/>	Technique	<input type="radio"/>
Economique	<input type="radio"/>	Economique	<input type="radio"/>
Paramédical	<input type="radio"/>	Paramédical	<input type="radio"/>
Social	<input type="radio"/>	Social	<input type="radio"/>
Pédagogique	<input type="radio"/>	Pédagogique	<input type="radio"/>
Agricole	<input type="radio"/>	Agricole	<input type="radio"/>
Maritime	<input type="radio"/>	Maritime	<input type="radio"/>

Date de l'accord du Conseil supérieur :

Signature du Président du Conseil supérieur :

6. Caractère occupationnel : (1) oui (1) non

7. Constitution des groupes ou regroupement : Reprise en annexe n° 3 de 1 page (2)

8. Programme des cours : Repris en annexe n° 4 de 2 pages (2)

9. Capacités terminales : Reprises en annexe n° 5 de 1 page (2)

10. Chargé(s) de cours : Repris en annexe n° 6 de 1 page (2)

-
- (1) Cocher la mention utile
 - (2) A compléter
 - (3) Réservé à l'administration
 - (4) Proposé par le réseau et avalisé par l'inspection

CODE DE L'U.F. (3) 714210U2152.	CODE DU DOMAINE DE FORMATION (4) 704
--	---

11. Horaire minimum de l'unité de formation :

Horaire minimum :

1. <u>Dénomination des cours</u> (2)	<u>Classement des cours</u> (2) (5)	<u>Code U</u> (2) (6)	<u>Nombre de périodes</u> (2)
Méthodes de vente et de conseil à la clientèle	CT	F	32
Techniques commerciales	CT	B	32
2. <u>Part d'autonomie</u>		P	16
		Total des périodes	80

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)] :

présenté par
15.11.00. / Léonard

- b) Décision de l'Administrateur pédagogique relative au dossier pédagogique :

ACCORD PROVISOIRE - PAS D'ACCORD

En cas de décision négative, motivation de cette dernière :

ADM
 21 NOV 2000

Date :

Signature :

21 NOV. 2000

(2) A compléter

(3) Réserve à l'administration

(4) Proposé par le réseau et avalisé par l'inspection

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

(6) Soit A, B, C, D, E, F, H, J, K, L, Q, R, S, T - (l'approbation de cette rubrique est réservée à l'administration)

Vente et conseil à la clientèle

FINALITES DE L'UNITE DE FORMATION

1 Finalités générales

Dans le respect de l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité de formation vise à :

- ◆ 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.

2 Finalités particulières

Cette unité de formation vise à permettre à l'étudiant d'acquérir les compétences nécessaires à la vente et au conseil à la clientèle en matière de produits et/ou de services de grande consommation.

Ainsi, il sera apte à :

- ◆ conduire un entretien de vente basé sur une attitude empathique ;
- ◆ argumenter une vente ;
- ◆ rédiger un devis, un bon de commande ;
- ◆ assurer la gestion du stock.

Vente et conseil à la clientèle

CAPACITES PREALABLES REQUISES

L'étudiant sera capable :

en français :

1. de comprendre un message écrit ou oral en :
 - déterminant l'objet du message ;
 - identifiant les émetteurs ;
 - restituant un message qui contient 3 à 5 éléments d'information ;
2. d'émettre oralement ou par écrit un message visant à :
 - exprimer ou solliciter une information ;
 - exprimer les éléments essentiels d'un texte d'un niveau de langue courante.

en mathématiques :

1. d'identifier l'opération fondamentale correspondant à une situation simple et d'effectuer cette opération (sans calculatrice) ;
2. d'utiliser et de convertir des mesures de longueur, de surface, de volume, de masse et de capacité ;
3. de résoudre un triangle rectangle en utilisant le théorème de Pythagore ;
4. de résoudre une équation du premier degré à une inconnue de type « $ax + b = cx + d$ »
5. de justifier une déduction élémentaire de manière cohérente et rigoureuse ;
6. de manipuler avec intelligence la calculatrice scientifique.

TITRES POUVANT EN TENIR LIEU

Certificat d'enseignement secondaire du deuxième degré (ou certificat d'enseignement secondaire inférieur).

Certificat de 4^{ème} année de l'enseignement secondaire technique ou professionnel.

Vente et conseil à la clientèle

CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Pour le cours de « Méthodes de vente et de conseil à la clientèle », il est recommandé de ne pas constituer de groupes de plus de 12 étudiants.

Vente et conseil à la clientèle

PROGRAMME DES COURS

1. Méthodes de la vente et de conseil

L'étudiant sera capable, au travers de différentes situations d'accueil et de conseil à la clientèle, de développer une démarche structurée et réfléchie basée sur l'acquisition des capacités suivantes :

- ◆ construire et conduire un entretien de vente :
 - accueillir le client ;
 - analyser correctement la demande du client à partir d'une attitude empathique ;
 - organiser l'ensemble des informations qui sont à sa disposition, dans le but de retenir celles qui lui sont utiles pour répondre à la demande ;
 - proposer des solutions adéquates ;
 - guider le choix du client en tenant compte des impératifs techniques et de son budget ;
- ◆ argumenter la vente :
 - développer une image positive du produit et/ou du service tout en respectant ses caractéristiques réelles ;
 - comparer les différents produits et/ou services en expliquant les avantages et les inconvénients de chacun ;
 - structurer une argumentation en y incluant les besoins du client , les caractéristiques du produit et/ou service, les termes de la livraison, le prix et les modalités de paiement ;
 - justifier l'offre d'un prix.

2. Techniques commerciales

L'étudiant sera capable :

- ◆ d'établir un devis à partir des différents composants du prix (coût des marchandises, transport, temps d'exécution des tâches) ;
- ◆ d'établir un bon de commande ;
- ◆ d'assurer la surveillance et la vérification d'un stock de marchandises :
 - identifier et compléter les documents commerciaux liés à l'approvisionnement, l'expédition et la réception ;
 - vérifier l'adéquation entre le bon de commande, le bon de livraison, la marchandise reçue ;
 - identifier les précautions à prendre en matière de manipulation des marchandises en tenant compte des règles de sécurité et d'hygiène

Vente et conseil à la clientèle

- ◆ de caractériser les transactions liées à des opérations de caisse, comme les différents paiements, les échanges, les remboursements ;
- ◆ de calculer un prix de vente, un pourcentage, une commission ;
- ◆ d'utiliser des outils de gestion liés à ces tâches ;
- ◆ d'identifier les principes de base de la présentation et mise en valeur des marchandises et/ou services.

Vente et conseil à la clientèle

CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant devra prouver, à partir d'une mise en situation d'accueil et de conseil à la clientèle, qu'il est capable :

- ◆ de répondre de façon cohérente à la demande ;
- ◆ de développer une image positive du produit ou du service en respectant les besoins exprimés par le client ;
- ◆ de développer une argumentation structurée ;
- ◆ d'assurer la gestion administrative de son offre (devis, bon de commande, paiement, livraison).

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

- ◆ de la pertinence de la solution proposée ;
- ◆ de la qualité de l'écoute et de l'argumentation ;
- ◆ de l'adéquation du comportement adopté à la situation traitée.

Vente et conseil à la clientèle

CHARGE(S) DE COURS

Le chargé de cours sera un enseignant ou un expert.

L'expert justifiera d'une expérience professionnelle d'au moins deux ans dans le secteur de la vente.