

ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE - REGIME 1

DOCUMENT 8 bis

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE DE FORMATION

1. La présente demande émane du réseau :

- Communauté française
- Libre confessionnel
- Provincial et communal
- Libre non confessionnel

Identité du responsable pour le réseau :  
*Jean Steensels, Président du Conseil de coordination.*

Date et signature :  
le 02 septembre 1999

2. Intitulé de l'unité de formation :

*Technique(d'accueil (convention)).*

Code de l'U.F. : <i>714215011W1</i>	Code du domaine de formation : <i>704</i>
--	--

- 3. Finalités de l'unité de formation : Reprises en annexe n° 1 de 1 page
- 4. Capacités préalables requises : Reprises en annexe n° 2 de 1 page
- 5. Classement de l'unité de formation :

- X Enseignement secondaire de :  qualification  transition
- du degré :  inférieur  supérieur
- Enseignement supérieur de type court  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="checkbox"/>	Technique	<input type="checkbox"/>
Economique	<input type="checkbox"/>	Economique	<input type="checkbox"/>
Paramédical	<input type="checkbox"/>	Paramédical	<input type="checkbox"/>
Social	<input type="checkbox"/>	Social	<input type="checkbox"/>
Pédagogique	<input type="checkbox"/>	Pédagogique	<input type="checkbox"/>
Agricole	<input type="checkbox"/>	Agricole	<input type="checkbox"/>

Date de l'accord du Conseil supérieur :  
Signature du Président du Conseil supérieur :

- 6. Caractère occupationnel :  oui  non
- 7. Constitution des groupes ou regroupement : Repris en annexe n° 3 de 1 page.
- 8. Programme du (des) cours : Repris en annexe n° 4 de 1 page.
- 9. Capacités terminales : Reprises en annexe n° 5 de 1 page.
- 10. Chargé(s) de cours : Repris en annexe n° 6 de 1 page.

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

Code de l'unité de formation : <b>714215011W1</b>	Code du domaine de formation : <b>704</b>
--	--

**11. Horaire minimum de l'unité de formation :**

Horaire minimum :

<u>1. Dénomination du (des) cours</u> (2)	<u>Classement du(des) cours</u> (2) (4)	<u>Code U</u> (2) (5)	<u>Nombre de périodes</u> (2)
Techniques de vente	CT	B	16
Travaux pratiques et méthodes de travail en vente	PP	L	16
<b>2. Part d'autonomie</b>	PP	-	8
		Total des périodes	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)] :

*Mian L*  
*M. X. PP*

*[Signature]*  
*[Signature]*

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

ACCORD PROVISOIRE - PAS D'ACCORD

En cas de décision négative, motivation de cette dernière :

*[Signature]* 14.10.99  
A. COLLINET  
ADM. PEDAG.

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, H, J, K, L, Q, R, S, T - (l'approbation de cette rubrique est réservée à l'Administration)

## **FINALITES DE L'UNITE DE FORMATION TECHNIQUES D'ACCUEIL - CONVENTION**

### **Finalités générales**

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16/04/91 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité de formation a pour but de :

- concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire;
- répondre aux besoins et demandes en formation émanant des milieux socio-économiques et culturels.

### **Finalités particulières**

Cette unité de formation a pour but de :

Apporter aux étudiants – collaborateurs de points de vente – des connaissances et des méthodes de comportements professionnels en matière d'accueil et de service à la clientèle en vue d'optimiser les points de vente et de répondre aux besoins de la clientèle.

**CAPACITES PREALABLES REQUISES DE L'UNITE DE FORMATION  
TECHNIQUES D'ACCUEIL - CONVENTION**

**Les capacités préalables requises**

Le candidat sera capable de :

- utiliser correctement le vocabulaire propre au domaine
- lire et utiliser des fiches techniques
- prendre quelques notes, consulter un livret de synthèse
- faire part de son expérience professionnelle

Remarque :

Disponibilité, motivation, curiosité et intérêt sur les enjeux seront déterminés au cours d'un entretien préalable à l'entrée en formation, entretien mené par l'employeur.

**Titres pouvant en tenir lieu :**

CEB

**CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT  
DE L'UNITE DE FORMATION  
TECHNIQUES D'ACCUEIL - CONVENTION**

Néant.

**PROGRAMME DU (DES) COURS DE L'UNITE DE FORMATION  
TECHNIQUES D'ACCUEIL - CONVENTION**

A l'issue de l'unité de formation, les étudiants seront capables de :

1. Identifier et distinguer les 7 principes de l'accueil-service.
2. Identifier et distinguer les 33 règles de l'accueil-service.
3. Expliquer les 7 principes et les 33 règles de l'accueil-service.
4. Planifier leur engagement individuel et appliquer les règles et principes en situations réelles.

Pour atteindre ces objectifs, le chargé de cours pourra s'inspirer des points de matière suivants :

1. Les règles du confort d'achat.
2. Les règles de mise en valeur.
3. Les règles de la reconnaissance.
4. L'engagement individuel.
5. Les règles de la présentation physique et vestimentaire.
6. Les règles de prise en charge du client.
7. Les règles d'approche du client.
8. Les règles de professionnalisme.

Les objectifs seront atteints par la mise en place d'une méthodologie adaptée et basée sur

- ☐ une pédagogie participative exploitant l'expérience professionnelle des étudiants ;
- ☐ une approche par thèmes et centres d'intérêt ;
- ☐ des nombreux exercices pratiques et des jeux de rôles.

**CAPACITES TERMINALES DE L'UNITE DE FORMATION  
TECHNIQUES D'ACCUEIL - CONVENTION**

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant devra faire la preuve qu'il est capable, face à des situations/problèmes caractéristiques, d'énoncer les comportements et de justifier les attitudes à mettre en place pour gérer de la manière la plus efficace la situation d'accueil-service.

L'évaluation continue devra permettre d'apprécier la maîtrise de l'ensemble des attitudes pour le maximum de situations/problèmes.

Le degré de maîtrise sera déterminé par :

- la cohérence
  - l'adéquation
- } des propositions et de l'argumentation.

**PROFIL DU (DES) CHARGE(S) DE COURS DE L'UNITE DE FORMATION  
TECHNIQUES D'ACCUEIL - CONVENTION**

Un expert.

L'expert sera recruté en fonction de son expérience professionnelle reconnue et avérée acquise durant au moins 5 années dans le secteur de la distribution (en grands magasins).