

ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE - REGIME I

DOCUMENT 8 bis

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE DE FORMATION

1. La présente demande émane du réseau :

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

Identité du responsable pour le réseau : (2) J. STEENSELS Date et signature (2) : 30.09.2000

Jean STEENSELS, Président du Conseil de Coordination

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

Vente : approche psychologique et technique

CODE DE L'U.F. (3) <u>704278030E1</u>	CODE DU DOMAINE DE FORMATION (4) <u>704</u>
--	--

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

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

5. Classement de l'unité de formation :

- (1) Enseignement secondaire de : (1) transition (1) qualification
- du degré : (1) inférieur (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 checked="" type="radio"/>	Economique	<input checked="" 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 :

15 SEP. 2000

Signature du Président du Conseil supérieur

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

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

8. Programme du (des) cours : Repris en annexe n° 4 de ...1... page(s) (2)

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

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

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

<p>Vente : approche psychologique et technique Enseignement supérieur économique de type court</p>

1. Finalités de l'unité de formation

1.1. Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française de 16 avril 1991, 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 de :

- mener à bien toutes les actions liées à la vente d'un produit ou d'un service (préparation, écoute, argumentation, conclusion) et en expliquer les fondements psychologiques théoriques;
- appliquer les techniques de négociation et d'entretien dans des cas pratiques.

2. Capacités préalables requises

2.1. Capacités

En mathématiques :

Utiliser les notions de base énumérées ci-dessous dans des applications concrètes :

- problèmes de proportionnalités, fonctions polynomiales du premier degré et leur graphe, équations et inéquations du premier degré à une inconnue ;
- systèmes d'équations du premier degré à deux inconnues ;
- fonctions polynomiales du deuxième degré et leur graphe, équations et inéquations du deuxième degré à une inconnue, identités remarquables ;
- notion de fonction (\mathbb{R} dans \mathbb{R}) et de graphe de fonction : domaine de définition, image, variation, croissance, parité, notamment $1 / X^a$, $\sin X$, $\cos X$, ...

En français :

- résumer les idées essentielles d'un texte et les critiquer ;
- produire un message structuré qui exprime un avis, une prise de disposition devant un fait, un événement, etc. (des documents d'information pouvant être mis à sa disposition).

2.2. Titre pouvant en tenir lieu

C.E.S.S.

3. Constitution des groupes ou regroupement

Aucune recommandation particulière.

4. Programme

L'étudiant sera capable de :

- définir la psychologie et ses classifications ;
- différencier perception et sensation ;
- énoncer les variables explicatives du comportement d'un individu (motivation) ;
- énoncer les différentes théories de l'apprentissage et mettre en évidence ses aspects sociaux ;
- différencier mémoire et intelligence ;
- utiliser les différents mécanismes mnémoniques ;
- organiser une action de prospection (choix d'un produit, des avantages pour le client, choix de la cible, choix des moyens d'introduction) ;
- appliquer en se référant aux notions de construction perceptive différentes phases de l'acte de vente à des cas concrets (simulations) :
 - préparation,
 - introduction,
 - création d'un climat,
 - écoute – recherche des besoins,
 - argumentation,
 - traitements des objections, des résistances,
 - perception des signaux d'achat,
 - verrouillage,
- définir le concept de négociation (nature, contenu, processus) ;
- appliquer ces notions aux particularités de la vente par correspondance et de la télévente.

5. Capacités terminales

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant devra prouver qu'il est capable de :

- présenter et analyser de façon critique le mécanisme de la construction perceptive et son rôle sur le comportement d'achat ;
- expliciter et utiliser les connaissances de base concernant les techniques d'apprentissage et les mécanismes mnémoniques ;
- expliquer le comportement d'un acheteur potentiel en fonction des variables explicatives individuelles, des techniques d'apprentissage et de l'environnement ;
- participer aux différentes étapes de la vente d'un produit ou d'un service ;
- analyser et utiliser les techniques de négociation et d'entretien dans les cas pratiques.

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

- de la capacité d'analyse ;
- de la précision dans l'emploi du vocabulaire spécifique ;
- de la pertinence dans le choix des techniques appliquées ;
- de la capacité de persuasion.

6. Chargé(s) de cours

Un enseignant