

DOCUMENT 8 bis

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE DE FORMATION

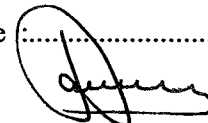
1. La présente demande émane du réseau :

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

24/09/03

Identité du responsable pour le réseau :
Monsieur Jean STEENSELS, Président du Conseil de coordination

Date et signature :



2. Intitulé de l'unité de formation : Vente – Etalage niveau 1

| | |
|--|----------------------------------|
| CODE DE L'U.F. 914227U STEI 11 | CODE DU DOMAINE DE FORMATION 704 |
|--|----------------------------------|

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 :

- | | | |
|------------------------------------|------------------|---------------------|
| O (1) Enseignement secondaire de : | X (1) transition | O (1) qualification |
| du degré : | X (1) inférieur | O (1) supérieur |

O (1) Enseignement supérieur de type court O (1) Enseignement supérieur de type long

| Pour le classement de l'unité de formation de l'enseignement supérieur | | | |
|--|---|---------------------------------|---|
| Proposition de classement | | Classement du Conseil supérieur | |
| Technique | O | Technique | O |
| Economique | O | Economique | O |
| Paramédical | O | Paramédical | O |
| Social | O | Social | O |
| Pédagogique | O | Pédagogique | O |
| Agricole | O | Agricole | O |
| Maritime | O | Maritime | O |

Date de l'accord du Conseil supérieur :

Signature du Président du Conseil supérieur :

6. Caractère occupationnel : O (1) oui X (1) 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 .10. pages

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) Réserve à l'administration
- (4) Proposé par le réseau et avalisé par l'inspection

| | |
|--|------------------------------------|
| Code de l'unité de formation : 7142270¹¹XEI | Code du domaine de formation : 704 |
|--|------------------------------------|

11. Horaire minimum de l'unité de formation : vente – Etalage niveau 1

Horaire minimum :

| 1. <u>Dénomination du (des) cours</u> | (2) | <u>Classement du(des) cours</u> | | <u>Code U</u> | <u>Nombre de périodes</u> |
|---------------------------------------|-----|---------------------------------|-----|--------------------|---------------------------|
| | | (2) | (5) | (2) | (6) |
| Art-étalage | | CT | | B | 120 |
| Maintien- Accueil | | CT | | B | 40 |
| Techniques de vente | | CT | | B | 80 |
| Dessin- Lettrage- Harmonie | | CT | | B | 80 |
| Pratique de magasin | | CT | | B | 80 |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| 2. Part d'autonomie | | XXXXXXXX | | P | 0 |
| | | | | Total des périodes | 400 |

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)] :

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

ACCORD PROVISoire - PAS D'ACCORD

En cas de décision négative, motivation de cette dernière :

Date : 09 OCT 2003

Signature :


A. COLLINET
ADM. PEDAG.

- (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)

1. Finalités de l'unité de formation

1.1. 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 doit :

- 1.1.1. Concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire;
- 1.1.2. 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 est organisée dans le contexte particulier du décret du 19 juillet 2001 relatif à l'enseignement en alternance. Elle s'adresse à des étudiants relevant de la scolarité obligatoire et donc de l'enseignement de plein exercice et vise à leur permettre d'acquérir les compétences de base dans les domaines de l'art-étalage, du maintien-accueil, des techniques de vente, du dessin-lettrage et de la pratique de magasin telles qu'obtenues à l'issue d'une première année de formation du deuxième degré de l'enseignement secondaire de plein exercice (section vente-étalage).

2. Capacités préalables requises

2.1. *Capacités préalables requises*

L'étudiant sera capable de :

- lire et comprendre un message simple lié à la vie quotidienne,
- produire des énoncés variés aux messages simples mais clairs,
- écrire lisiblement, en respectant les règles fondamentales d'orthographe,
- maîtriser le système de numérotation en base 10,
- maîtriser les quatre opérations de base.

2.2. *Titre pouvant en tenir lieu*

Certificat d'Etudes de Base

3. Recommandations particulières pour la constitution des groupes ou le regroupement

Néant

4. PROGRAMME DES COURS

ART-ETALAGE

A l'issue de la formation, l'étudiant sera capable de (d') :

Introduction

- définir la couleur,
- dessiner le spectre solaire,
- citer le matériel adéquat pour réaliser les couleurs,

Les couleurs

Primaires :

- citer les couleurs de base,

Secondaires :

- utiliser les trois couleurs de base et le matériel pour composer les trois couleurs secondaires,
- réaliser une composition à partir des six couleurs (format A4),

Tertiaires :

- réaliser la roue des couleurs en utilisant les couleurs primaires et secondaires,
- appliquer les douze couleurs dans une composition géométrique,

Harmonie des couleurs :

Ton et nuances :

- différencier le ton et la nuance par rapport à deux schémas proposés,
- réaliser deux autres schémas à partir des couleurs secondaires,

Complémentaires :

- identifier les couleurs complémentaires par l'utilisation de la roue des couleurs,

Chaudes et froides :

- déterminer la correspondance des couleurs chaudes et froides par rapport aux quatre saisons,
- réaliser un paysage à partir d'un modèle type,

Les Harmonies :

- effectuer une recherche à partir des différents documents pour découvrir les différentes harmonies utilisées,

- réaliser différentes compositions et y appliquer chaque harmonie,
- comparer les effets obtenus,
- définir les harmonies : isochromie, camaïeu, nuances, contrastes,

La psychologie des couleurs :

Dans notre environnement :

- découvrir pourquoi les couleurs ont un pouvoir sur notre personne et notre vie quotidienne,
- comment les utiliser en fonction des effets recherchés,
- utiliser les couleurs appropriées pour modifier les dimensions d'un espace,
- découvrir les différents effets que peuvent donner les couleurs par rapport à plusieurs documents photographiques,
- comprendre les modifications de l'ambiance grâce aux différents effets des couleurs,
- réaliser différentes applications sur les ambiances colorées,

L'espace :

Constitution d'un étalage :

- expliquer pourquoi les objets d'une vitrine apparaissent différents de face et de biais,
- expliquer la perspective dans une vitrine,
- effectuer une ordonnance générale de l'étalage (pose en ligne, circulaire, pyramidale,...)
- utiliser la meilleure pose en fonction des produits à présenter dans la vitrine,
- savoir déterminer des espaces spécifiques suivant le type de magasins,
- réaliser des croquis reprenant toutes les notions de plan par rapport à la conception d'un étalage futur,
- connaître et appliquer les différents thèmes qui ponctuent le rythme des étalages,
- choisir judicieusement les couleurs de façon à créer l'ambiance colorée correcte en harmonie avec le produit et le thème choisi,
- savoir réaliser des décors qui mettent en valeur le produit en fonction du thème de l'étalage,

MAINTIEN-ACCUEIL

A l'issue de la formation, l'étudiant sera capable de (d') :

- Respecter les règles d'hygiène et de sécurité :
 - utiliser le matériel de manutention,
 - préparer son poste de travail et son matériel,
 - manipuler correctement les marchandises délicates et dangereuses,
 - appliquer les normes CE et assurer le contrôle des marchandises périssables,
- Contribuer à l'image de marque du magasin :
 - veiller à la qualité des produits,
 - offrir des services à la clientèle,
 - faire preuve d'attention,
 - avoir une bonne hygiène,
- Veiller à la tenue vestimentaire :
 - connaître et appliquer les règles vestimentaires exigées par l'employeur,
- Identifier les différents types de clients :
 - adapter son comportement en fonction des différents types de clients (sexe, âge, catégorie sociale,...),
 - user de psychologie,
- Accueillir le client :
 - connaître les formules d'accueil, de politesse,
 - s'exprimer correctement et clairement,
 - ne jamais harceler le client,
- Communiquer :
 - utiliser un vocabulaire adapté à la vente,
 - manipuler correctement le téléphone, le télécopieur, internet,...
 - connaître les règles de politesse à l'égard du personnel et de la clientèle,
- Informer le client :
 - connaître le vocabulaire approprié aux articles vendus,

U.F. : VENTE-ETALAGE Niveau 1

Annexe 4

Page 4

- Rencontrer les désirs du client :
 - poser des questions qui vont permettre de cerner les désirs du client,
 - créer un climat commercial favorable pour vendre,
- Argumenter une vente :
 - trouver le vocabulaire adéquat pour convaincre le client d'acheter,
 - connaître tous les articles du magasin,
 - être à l'écoute du client et faire preuve de tact,
- Réaliser des ventes particulières et des non-ventes,
 - gérer des situations particulières pour satisfaire le client,
 - faire preuve de patience en cas de non-vente,
- Utiliser le téléphone :
 - savoir répondre aux différents appels et messages divers, passer des commandes en utilisant un langage simple, clair et un vocabulaire correct.

TECHNIQUES DE VENTE

A l'issue de la formation, l'étudiant sera capable de (d') :

Généralités

- définir l'acte de vente,
- situer la vente dans les différents points de la distribution,
- décrire le trajet parcouru par certains produits, de la matière première jusqu'aux consommateurs,
- citer les trois objectifs principaux du vendeur et les décrire,
- citer les quatre éléments indispensables pour l'acte de vente,

L'acheteur

- citer les besoins qui poussent les clients à acheter,
- justifier les choix réalisés par les acheteurs,
- décrire les influences rencontrées par les consommateurs,
- citer les craintes que ces clients peuvent avoir,

Le vendeur

- décrire l'apparence extérieure d'un bon vendeur,
- justifier les moyens d'expression utilisés par le commerçant,
- citer les précautions à prendre pour rester en parfait état physique indispensable pour exercer le métier de vendeur,
- justifier le développement des qualités primordiales du vendeur,
- développer son vocabulaire,
- décrire son propre profil de vendeur et reconnaître les éléments à modifier,
- déterminer son profil psychologique en vue de corriger ses points faibles, puis de les comparer avec le profil d'un bon vendeur,
- rester honnête avec les différentes analyses pour s'aider à changer en vue de devenir un bon vendeur,
- appliquer immédiatement les éléments étudiés dans son existence,

La distribution

- décrire l'évolution du commerce,
- définir les différents types de commerce,
- situer le commerce où il effectue son stage dans les circuits de distribution,
- décrire les différentes méthodes de vente,
- décrire les méthodes utilisées sur le lieu du stage,

LES METHODES DE VENTE

Le commerce non sédentaire

- définir le commerce non sédentaire,
- différencier les commerçants de commerce non sédentaire,
- caractériser ces commerces,
- justifier le choix du client pour le commerce non sédentaire,
- justifier le choix d'être commerçant non sédentaire (avantages),
- décrire l'organisation du travail des commerçants non sédentaires,
- différencier les heures de prestation entre le commerçant de produits alimentaires et celui de produits non alimentaires,

Le commerce sédentaire

- différencier les commerçants sédentaires,
- présenter le commerce où s'effectue le stage,
- décrire son travail en stage,
- caractériser le commerce de détail sédentaire,
- justifier le choix du client pour le commerce sédentaire,
- justifier le choix d'être commerçant sédentaire,
- décrire l'organisation du travail des commerçants sédentaires,

Le commerce en libre service

- caractériser le commerce en libre service,
- justifier le choix du client pour le commerce en libre service,
- justifier le choix d'être commerçant d'un libre service,
- décrire l'organisation du travail dans les commerces du libre service,

La vente par correspondance

- caractériser la vente par correspondance,
- analyser un bon de commande de vente par correspondance,
- citer les avantages de la vente par correspondance,
- citer les inconvénients de la vente par correspondance,

La vente à domicile

- définir la vente à domicile,
- citer les protections du consommateur face aux démarcheurs,
- connaître les droits du consommateur en cas de problèmes,

La télévente

- définir la télévente,
- citer les produits qui sont à vendre dans la télévente,
- citer les risques qui menacent le consommateur,
- citer les protections du consommateur en cas de problèmes,

La vente par réunion

- définir l'organisation de la vente par réunion,
- citer les caractéristiques de ce type de vente,
- citer les abus dont peut être victime le consommateur,
- citer les droits du consommateur en cas de litiges.

DESSIN-LETTRAGE-HARMONIE

A l'issue de la formation, l'étudiant sera capable de (d') :

- Découvrir le passage du signe à la lettre (historique du lettrage),
- Analyser un lettrage : au départ de plusieurs publicités, établir une comparaison entre les différentes familles de lettres (normalisées, imprimées,...),
- Critiquer un lettrage : développer un esprit critique et logique au niveau du graphisme choisi pour élaborer la publicité d'une firme,
- Construire un lettrage : maîtriser les écritures normalisée et imprimée, étudier les différents modèles et techniques de réalisation d'un lettrage à partir de transferts, de gabarits et surtout à main levée,
- Réaliser un lettrage : reproduire des lettrages existants par décalquage, construction, agrandissement,... afin de réaliser une affiche publicitaire, faire preuve de précision, de netteté et de concentration.

PRATIQUE DE MAGASIN

A l'issue de la formation, l'étudiant sera capable :

LE PRODUIT :

1. Le budget

- d'établir le budget d'un ménage sur base d'une situation donnée,
- d'exprimer une opinion sur ce budget,
- de proposer une solution lorsque les moyens financiers sont insuffisants,
- d'expliquer avec ses propres mots les notions de budget, de crédit, d'intérêt, d'acompte et de mensualités,
- de comparer le paiement au comptant et le paiement à crédit,
- d'interpréter l'information en fonction du contexte,

2. Le fichier

- de retrouver des informations récoltées dans des situations données,
- de créer un fichier fournisseurs,
- de classer différents documents (fichiers, lettres,...),
- d'extraire des informations d'un document et de les transcrire à bon escient sur un support (papier ou informatique),
- de manipuler méthodiquement un fichier,
- de sélectionner des informations à partir d'un outil de travail créé (fichier),
- de transposer les informations récoltées dans un tableau,
- de sélectionner un article en fonction de critères prédéfinis,

3. Le courrier

- de citer les différentes mentions d'une lettre et d'expliquer leur importance,
- de citer les différents documents à consulter avant d'établir une offre,
- d'établir un tableau comparatif en vue de choisir,

LES CONDITIONS DE VENTE

- de retrouver des informations dans des conditions de vente préimprimées d'entreprises diverses,
- de comparer les conditions de vente de deux ou plusieurs sociétés,
- de calculer le poids net d'une marchandise,
- d'estimer la valeur d'un bien,
- d'associer une réduction de prix à une situation donnée,
- de définir, avec ses propres mots, les termes utilisés dans les calculs du prix net,
- de calculer le prix à payer après réduction,
- de retrouver des conditions de vente dans des extraits de catalogues,
- de situer, à partir d'une ligne de temps, la chronologie des actions, de distinguer les différents termes utilisés dans les conditions de livraison et de paiement.

5. Capacités terminales

ART-ETALAGE

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable de réaliser des étalages de grandeur moyenne.

Pour fixer le degré de maîtrise, il sera tenu compte :

en fonction des thèmes:

- du respect des critères de pose,
- du choix des couleurs,
- de l'équilibre des masses et des valeurs.

MAINTIEN-ACCUEIL

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable, face à une situation fictive de vente, de justifier des attitudes positives ou négatives du vendeur et de proposer des solutions.

Pour fixer le degré de maîtrise, il sera tenu compte :

- de la correction du langage,
- de la présentation du vendeur,
- de l'utilisation du vocabulaire technique correct.

TECHNIQUES DE VENTE

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable face à une méthode de vente fictive, de justifier

- les objectifs principaux du vendeur,
- les différentes méthodes de vente.

Pour fixer le degré de maîtrise, il sera tenu compte:

- de la maîtrise de la connaissance du produit à vendre,

U.F. : VENTE-ETALAGE Niveau 1

- du degré de persuasion du vendeur vis-à-vis du client.

DESSIN-LETTAGE-HARMONIE

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable de réaliser un projet simple d'affiche et d'étiquetage.

Pour fixer le degré de maîtrise, il sera tenu compte :

- de l'adaptation du lettrage par rapport au produit ou à la marque,
- du respect des dimensions par rapport au format,
- de la précision des gestes face aux différentes techniques.

PRATIQUE DE MAGASIN

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable de résoudre un exercice simple relatif aux conditions financières de la vente.

Pour fixer le degré de maîtrise, il sera tenu compte de la pertinence du choix des documents.

6. Chargés de cours

Les chargés de cours seront des enseignants