

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 dans les domaines de l'art-étalage-publicité, de la technique de vente, de maintien- accueil, de la gestion informatique, telles qu'obtenues à l'issue d'une deuxième année de formation du troisième degré de l'enseignement secondaire de plein exercice (section vendeur- vendeuse).

2. Capacités préalables requises

2.1. Capacités préalables requises

L'étudiant sera capable

EN ART- ETALAGE

suivant un thème précis,

- de réaliser une vitrine contenant un mannequin et un présentoir.

EN TECHNIQUE DE VENTE

- d'organiser l'espace commercial du magasin en tenant compte des différentes techniques de marketing,
- d'identifier et de compléter les différents documents administratifs.

EN DESSIN- LETTRAGE- PUBLICITE

- de concevoir et réaliser un projet publicitaire suivant un budget donné.

EN GESTION DE STOCK

- d'encoder les entrées et retours de marchandises,
- d'encoder une facture.

EN INITIATION AUX LOGICIELS

- face à un système informatique connu et sur lequel est installé le logiciel qui a servi de support à l'apprentissage,
- en respectant le temps alloué,
- en respectant les règles d'utilisation de l'équipement et du matériel informatique,
- en utilisant les commandes appropriées,
- à partir d'une mise en situation impliquant les fonctionnalités de base reprises au programme,

de présenter un document imprimé et de le sauvegarder.

2.2. Titre pouvant en tenir lieu

Attestation de réussite de l'U F "Vendeur niveau 1".

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

Néant

4. Programme des cours

Cours :

TECHNIQUE DE VENTE.

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

Gérer le magasin

- encoder les entrées et retours de marchandises à l'aide d'un logiciel de gestion des stocks,
- utiliser les commandes de base d'un logiciel de facturation,
- estimer la vraisemblance du coût total des achats,
- connaître les techniques de valorisation des stocks (Lifo, Fifo, prix moyen),
- utiliser les commandes de base d'un logiciel de gestion des stocks,
- différencier et compléter les documents liés à l'approvisionnement.

Etudier le marché

- découvrir l'utilité et la structure d'une étude de marché avec l'aide d'une personne ressource.

Travaux pratiques

- réaliser un dossier de synthèse reprenant les opérations depuis la négociation jusqu'au règlement.

Aménager le magasin

- simuler l'aménagement d'un magasin en fonction des critères énoncés ci-contre, en dégager ce qui convient le mieux,
- effectuer un choix de l'équipement du magasin (mobilier, matériel,...) en fonction d'un budget donné, de catalogues, de discussions avec des spécialistes,....,
- choisir le nom de l'enseigne du magasin et élaborer un avant-projet de logo par la méthode de brain-storming,
- analyser des façades de magasin et en dégager les éléments porteurs.

Installer le magasin

A l'occasion d'un contact avec une personne ressource (administration communale, ...), de l'analyse économique des infrastructures régionales :

- déterminer le cadre légal pour s'implanter,
- choisir l'emplacement le mieux approprié à l'exercice de l'activité,...
- choisir les dimensions et formes idéales du futur magasin, au départ d'une enquête,
- établir un tableau comparatif des conditions de localisation possible d'un magasin.

Vendre un produit – Prester un service

- réaliser une étude de faisabilité,
- réaliser une enquête d'opportunité d'installation d'un magasin à un endroit précis.

S'informer des caractéristiques du marché du travail dans le domaine de la vente

Types d'entreprises, perspectives d'emploi, rémunérations, possibilités d'avancement.

MAINTIEN – ACCUEIL

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

Pratiquer la vente par téléphone

- identifier les principes et contexte d'application de la vente par téléphone.

Développer des attitudes professionnelles

- par des sketches et des mises en situation, apprendre à l'élève à s'affirmer avec courtoisie, prendre la parole en public et exprimer son avis,
- s'imposer de la rigueur au travail,
- planifier ses activités, accroître sa capacité d'apprendre, d'auto évaluer son travail, être vigilant, ponctuel, réceptif aux évolutions du métier, développer son autonomie, son sens des responsabilités, sa motivation,
- faire preuve de diplomatie, d'empathie,
- garder son calme, saisir la logique et les émotions d'un interlocuteur, faire preuve de courtoisie,
- identifier ses droits, ses devoirs et ses responsabilités.

Développer des attitudes relationnelles

- délimiter son travail au sein de l'équipe,
- s'insérer dans un travail d'équipe,
- reconnaître les limites de sa compétence, de ses droits et de ses responsabilités,
- reconnaître les modes habituels de régulation des conflits dans l'organisation du travail.

GESTION INFORMATIQUE

Les notions décrites ci-dessous pourront être abordées et exploitées au travers de situations significatives pour l'étudiant en relation avec son vécu social et scolaire (en référence au domaine de la vente).

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

Edition assistée par ordinateur :

- personnaliser un logiciel,
- modifier le style d'un caractère,
- composer, utiliser des caractères spéciaux,
- contrôler la mise en page,
- présenter du texte :
 - en colonne,
 - en tableau,
- créer :
 - une note de bas de page,
 - une note de fin de document,
 - un glossaire,
 - des modèles de documents,
- générer :
 - une table de matière,
 - un index,
- vérifier l'orthographe d'un bloc à partir d'un correcteur,
- importer, manipuler une image graphique,
- fusionner des documents à partir de la création des fichiers secondaire et primaire,
- créer et utiliser des étiquettes,
- créer, modifier et exécuter des macrocommandes,
- sélectionner une imprimante,
- modifier les options ou le paramétrage d'une imprimante,
- utiliser l'aide en ligne et consulter la documentation du logiciel utilisé.

Tableur :

- démarrer le logiciel (menus, touches de fonction) ,
- créer et manipuler la feuille de travail :
 - utiliser des formules,
 - utiliser des fonctions,
- sauver et recharger la feuille de travail,
- mettre en page et imprimer la feuille de travail,
- visualiser et imprimer des résultats sous forme graphique,
- utiliser l'aide en ligne et consulter la documentation du logiciel utilisé.

ART - ETALAGE - PUBLICITE

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

Introduction

- définir une situation précise :
noël, soldes, vacances et l'adapter à un mannequin suivant l'environnement du magasin,
- organiser des visites en magasin, accompagnées de notes, de questionnaires, de croquis, de photos,...
- étudier l'évolution des techniques d'étalage (l'étal, la caravane,...),
- étudier les moyens techniques (électricité, vitrage, fil nylon, mannequins, baladeuse,...).

Utiliser le fil

- réaliser une vitrine en appliquant les techniques de suspension de marchandises au moyen de fils.

Eclairage

- évaluer l'intensité lumineuse de l'éclairage des différentes zones et éléments d'une vitrine, d'un étalage ou d'un magasin,
- -appliquer les techniques de création d'ambiances par la lumière, mise en valeur d'un objet par la lumière.

Collecter et analyser des messages publicitaires variés (affiches, folders,...).

- dégager la notion d'image d'une marque de produit et la comparer à d'autres (Chanel, Dior,..).

Composer des lettrages

- à l'aide d'ordinateurs, l'élève peut se servir des diverses fonctions courantes d'un logiciel de traitement de texte. Il peut mettre en page de manière lisible un style de lettrage approprié aux produits, aux tarifs, aux étiquettes.

Réalisation d'un projet

Le projet de vitrine sera présenté sous forme de croquis avec respect des dimensions et sous forme d'une maquette tenant compte de l'échelle de l'étalage ou du magasin, Chiffrer les coûts de réalisation, établir une estimation fiable du projet. Tous les éléments doivent être identifiés et quantifiés.
Le temps nécessaire à la réalisation doit être correctement évalué.

5. Capacités terminales

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

EN TECHNIQUE DE VENTE

- de réaliser un projet d'installation d'un magasin dans un lieu précis.

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

- du choix du magasin dans ce lieu,
- de l'aménagement du magasin,

du degré d'autonomie atteint par l'étudiant dans la gestion quotidienne de son magasin.

EN MAINTIEN – ACCUEIL

Face à une situation fictive d'ouverture de magasin, l'étudiant sera capable de justifier

- ses choix.

EN GESTION INFORMATIQUE

- à partir d'une mise en situation impliquant les fonctionnalités de base reprises au programme, face à un système informatique connu et sur lequel est installée l'application qui a servi de support à l'apprentissage, de présenter un document imprimé et de le sauvegarder

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

- du respect du temps alloué,
- du respect des règles d'utilisation de l'équipement et du matériel informatique,
- de l'utilisation des commandes appropriées.

EN ART – ETALAGE – PUBLICITE

- de réaliser une vitrine suivant le budget et les souhaits du commerçant.

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

- du respect de l'espace,
- du respect des proportions,
- du choix des couleurs,
- du choix des matériaux,
- du respect du budget,
- du respect des souhaits du commerçant.

U.F. : VENDEUR NIVEAU 2

Annexe 6

Page 1

6. Chargés de cours

Le chargé de cours sera un enseignant.