

CODE DE L'U.F. (3)	71 96 01 U11 S1	CODE DU DOMAINE DE FORMATION (4)	704
--------------------	-----------------	----------------------------------	-----

11. Horaire minimum de l'unité de formation :

Horaire minimum :

1. <u>Dénomination du (des) cours</u> (2)	<u>Classement du (des) cours</u> (2) (5)	<u>Code U</u> (2) (6)	<u>Nombre de périodes</u> (2)
Méthodes d'accueil de la clientèle en magasin	CT	F	16
2. <u>Part d'autonomie</u>		P	4
		Total des périodes	20

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 : 11.09.12

Signature : 

(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)

Accueil de la clientèle en magasin

ANNEXE 1

FINALITES DE L'UNITE DE FORMATION

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.

Finalités particulières

Cette unité de formation vise à permettre à l'étudiant de s'initier aux techniques de base d'accueil de la clientèle en magasin afin d'adopter des attitudes et/ou comportements qui optimiseront cet accueil.

Accueil de la clientèle en magasin

ANNEXE 2

CAPACITES PREALABLES REQUISES

- comprendre un texte écrit (\pm 30 lignes) dans un langage usuel en répondant à des questions sur le fond ;
- émettre, de manière cohérente et structurée, un commentaire personnel à propos de ce texte.

Titre(s) pouvant en tenir lieu

Certificat d'enseignement de base

Accueil de la clientèle en magasin

ANNEXE 3

CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Il est recommandé de ne pas constituer de groupes de plus de 20 étudiants.

Accueil de la clientèle en magasin

ANNEXE 4

PROGRAMME DU COURS

L'étudiant sera capable, *au travers de mises en situation d'accueil de la clientèle en magasin* :

- d'appliquer les règles de politesse ;
- de développer des attitudes adéquates telles la ponctualité, la courtoisie, la disponibilité, le tact ;
- de veiller à soigner son apparence et à l'adapter à l'environnement de travail ;
- de gérer des situations d'attente (file, retard de livraison,...) et de faire face à des situations conflictuelles ;
- d'identifier les besoins d'un client ;
- d'assurer un service bienveillant en cas de retour de marchandise, d'échange de marchandise, de garantie ;
- de contrôler les entrées et sorties sans achats en adoptant le comportement adéquat.

Accueil de la clientèle en magasin

ANNEXE 5

CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable, *au travers d'une ou plusieurs situations d'accueil d'un client en magasin* :

- d'identifier les besoins du client ;
- d'adopter les attitudes et/ou comportements verbaux et non verbaux en vue de favoriser la vente ;
- d'adopter les attitudes et/ou comportements verbaux et non verbaux appropriés lors de situations précises comme la gestion d'une file d'attente, le retour/échange de marchandise, la sortie sans achat, etc.

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

- le niveau de qualité de sa communication orale,
- le niveau de pertinence des propositions faites.

Accueil de la clientèle en magasin

ANNEXE 6

CHARGE(S) DE COURS

Le chargé de cours sera un enseignant ou un expert

L'expert devra justifier de compétences particulières issues d'une expérience professionnelle actualisée en relation avec la charge de cours qui lui est attribuée.