

Ministère de la Communauté française

Administration générale de  
l'Enseignement et de la Recherche  
scientifique.

-----  
Direction générale de l'Enseignement  
non obligatoire et de la Recherche  
scientifique.

-----  
Service de l'enseignement  
de promotion sociale.  
-----

1010 Bruxelles , le 10 Oct 2001  
Boulevard Pachéco, 19, Bte 0  
02 / 210.58.52

1

VS. B

Monsieur Jacques LEFERE  
Administrateur délégué  
CPEONS

rue des Minimes 87-89  
1000 BRUXELLES

Ref.: VS / Dossier pédagogique 3116

Objet : Dossiers pédagogiques de Régime 1

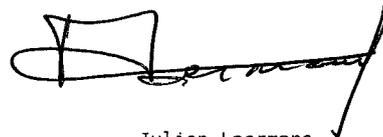
----- Unité de formation : COMPETENCES COMMERCIALES ET ADMINISTRATIVES - CONVENTION  
Classement : ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE  
TRANSITION  
Code Référence : 714615U21X1  
Domaine : 704 Economie:commerce extérieur,marketing

Monsieur l'Administrateur délégué,

J'ai l'honneur de vous faire parvenir en retour, avec accord provisoire, le dossier  
pédagogique relatif à l'unité de formation mentionnée sous rubrique.

Veillez agréer, Monsieur l'Administrateur délégué, l'assurance de ma considération distinguée.

Le Directeur général adjoint,



Julien Laermans



Code de l'unité de formation: (3) <b>714615021X1</b>	Code du domaine de formation : (4) <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) (5)	<u>Code U</u> (2) (6)	<u>Nombre de périodes</u> (2)
Communication commerciale	CT	B	96
<b>2. Part d'autonomie</b>	XXXXXXXXXX	P	24
		Total des périodes	120

**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)]:

*rien à signaler 28.10.01*

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: .....

Signature:



02 OCT. 2001

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

# 1. FINALITES DE L'UNITE DE FORMATION

## 1.1. FINALITES GENERALES

Conformément à l'article 7 § 1er et 2ème du décret, l'unité de formation devra:

- 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.

## 1.2. FINALITES PARTICULIERES

L'unité de formation vise à permettre à l'étudiant d'acquérir ou de développer des compétences commerciales et administratives et plus particulièrement:

- d'établir et d'assurer le suivi d'une offre;
- de réaliser et de gérer un dossier client;
- d'assurer la gestion des débiteurs;
- de rédiger des courriers adéquats aux différentes situations rencontrées;
- de gérer son temps.

## 2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

### 2.1. CAPACITES

L'étudiant sera capable de:

#### 1.1. EN FRANCAIS

**Lire et comprendre** un texte d'un niveau de langue courante, plus précisément:

- lire mentalement à une vitesse supérieure à celle de la parole (plus ou moins 9000 mots par heure);
- répondre à des questions de compréhension:
  - ◆ répondre à ce qui est demandé;
  - ◆ retrouver rapidement une information;
  - ◆ citer les références du texte.

#### **S'exprimer oralement**

Choisir un niveau de langue approprié à la situation de communication pour:

- demander des explications;
- répondre à ce qui est demandé;
- répéter fidèlement une information;
- donner des explications.

#### **S'exprimer par écrit**

Ecrire (sous la dictée) un texte de niveau de langue courante d'au moins vingt lignes:

- avec une orthographe correcte;
- avec une ponctuation cohérente;
- en coupant correctement les mots;
- en disposant le texte en paragraphes.

#### 1.2. EN MATHEMATIQUE

- transformer des formules en isolant un élément dans une égalité;
- factoriser des expressions dans des cas élémentaires mais non triviaux;
- appliquer les règles de calcul sur les puissances naturelles (puissance d'un produit, d'un quotient, d'une puissance) et les radicaux d'indice deux (racine carrée d'un produit, d'un quotient, d'une puissance);
- utiliser une calculatrice pour effectuer des calculs complexes comprenant des fractions, des pourcentages, des nombres négatifs et décimaux;
- résoudre une équation, une inéquation du premier degré à une inconnue.

### 2.2. *TITRE(S) POUVANT EN TENIR LIEU*

Certificat d'Enseignement Secondaire Inférieur ou titre équivalent.

COMPETENCES COMMERCIALES ET ADMINISTRATIVES DU PERSONNEL COMMERCIAL- CONVENTION

### **3. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT**

Aucune recommandation particulière.

## 4. PROGRAMME DES COURS

En fin d'unité de formation, à partir de situations concrètes de l'environnement professionnel, au travers d'exercices pratiques et de jeux de rôles, l'étudiant sera capable de:

- tracer et analyser le profil d'un client:
  - ◆ développer son sens de l'écoute pour décoder et analyser ses messages (explicites et implicites);
  - ◆ interroger l'interlocuteur afin de définir ses attentes et d'y répondre.
- établir et assurer le suivi d'une offre en veillant à :
  - ◆ s'adapter aux différents types d'interlocuteurs;
  - ◆ créer, organiser et gérer un tableau de données "clients" à l'aide d'un tableur;
- Identifier, caractériser et utiliser les séquences et les techniques de négociation;
- utiliser les compétences administratives suivantes:
  - ◆ rédaction correcte de la correspondance commerciale ( dont les courriers de relance);
  - ◆ gestion et suivi téléphonique des débiteurs (tout en préservant la relation commerciale);
- gérer son temps et ses techniques de communication;
  - ◆ identifier et caractériser les règles de gestion et d'organisation afin de gérer son emploi du temps;
  - ◆ développer son assertivité, sa capacité de s'affirmer et sa motivation.

## 5. CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, à partir d'une situation concrète issue de l'environnement professionnel, l'étudiant prouvera qu'il possède les compétences de base indispensables à la résolution d'un problème simple intégrant en tout ou en partie au moins trois des éléments suivants:

- établissement d'une offre,
- suivi d'une offre,
- constitution d'un dossier client,
- gestion administrative d'un dossier client,
- gestion des débiteurs,
- élaboration de correspondances commerciales,
- gestion du temps.

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

- de l'argumentation développée,
- du choix judicieux et de la cohérence de la(des) solution(s) préconisée(s),
- de la clarté et de la précision de l'exposé sur un plan technique.
- des compétences liées à la sociabilité et à la communication du candidat

## **6. CHARGE(S) DE COURS**

Un enseignant ou un expert.

L'expert aura une expérience professionnelle de trois années au moins dans le secteur commercial ou de la gestion-marketing. Il aura en outre l'expérience des contacts avec les clients.