**MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE**

**ADMINISTRATION GENERALE DE L’ENSEIGNEMENT**

**ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE**

**DOSSIER PEDAGOGIQUE**

**UNITE D’ENSEIGNEMENT**

**OPTICIEN : TECHNIQUES COMMERCIALES**

**ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION**

|  |
| --- |
| CODE : 91 43 05 U21 D1 |
| **CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 904** |
| **DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX** |

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 13 juillet 2020,**

**sur avis conforme du Conseil général**

|  |
| --- |
| **OPTICIEN : TECHNIQUES COMMERCIALES**ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION |

**1. FINALITES DE L’UNITE D’ENSEIGNEMENT**

**1.1. Finalités générales**

Conformément à l’article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité d’enseignement doit :

* 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. Finalités particulières**

Cette unité d’enseignement vise à permettre à l’étudiant de développer des compétences de base pour :

* acquérir des techniques de vente de verres, de lentilles, de lunettes et d’aides visuelles ;
* effectuer un achat de marchandises et établir le prix d’un article ;
* suggérer des actions commerciales en adéquation avec la culture et les contraintes du point de vente.

**2. CAPACITES PREALABLES REQUISES**

* 1. **Capacités**

**En mathématique,**

1. appliquer les règles et conventions du calcul algébrique ;
2. évaluer la racine carrée positive d'un réel positif ;
3. appliquer les propriétés fondamentales des proportions ;
4. résoudre une équation du premier degré à une inconnue (type simple à coefficient numérique) ;
5. transformer une formule en fonction du résultat cherché ;
6. utiliser le système métrique (prise de mesures et conversions).

**En français,**

1. comprendre un texte écrit (+/- 30 lignes) dans un langage usuel, par exemple en réalisant une synthèse écrite et/ou en répondant à des questions sur le fond ;
2. émettre, de manière cohérente et structurée, un commentaire personnel à propos d'un texte.
	1. **Titre pouvant en tenir lieu**

Certificat de l’enseignement secondaire inférieur ou certificat de l’enseignement secondaire du deuxième degré.

**3.** **ACQUIS D’APPRENTISSAGE**

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

*pour une situation issue de la vie professionnelle concernant une vente de montures et de verres ou de lentilles de contact ou d’aides visuelles,*

*en disposant de la documentation ad hoc,*

* d’identifier les comportements professionnels intervenant dans une négociation de vente ;
* d’identifier les principales étapes du processus de vente ;
* d’établir et de présenter un devis adapté à la situation de vente ;
* d’énoncer les différentes étapes du processus d’achat de la marchandise, de l’élaboration du bon de commande à la détermination du prix de vente ;
* d’exécuter un scénario de vente ;
* de proposer une action commerciale cohérente avec la gestion et la politique de l’entreprise.

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

* le niveau de précision : la clarté, la concision, la rigueur au niveau de la terminologie, des concepts et des techniques/principes/modèles ;
* le niveau d’intégration : la capacité à s’approprier des notions théoriques, des techniques et des démarches en les intégrant dans son analyse, son argumentation, sa pratique ou la recherche de solutions.

**4. PROGRAMME**

L’étudiant sera capable :

**4.1. Opticien : Techniques commerciales**

*pour des situations issues de la vie professionnelle concernant une vente de montures, de verres, de lentilles de contact, d’aides visuelles,*

*en utilisant un outil de gestion des stocks et de facturation approprié,*

*en disposant de la documentation ad hoc,*

* de préciser les différentes étapes d’un processus de vente : accueil, identification des besoins, présentation et argumentation du produit, réponse aux objections, conclusion de la vente ;
* d’adapter ses attitudes et ses comportements au profil de la clientèle (âge, situation économique, atteinte visuelle …) ;
* d’identifier le(s) besoin(s) du client en mettant en œuvre des techniques de base de communication incitative, de questionnement et de reformulation ;
* d’énoncer des propositions de ventes additionnelles ;
* d’expliciter et d’argumenter un devis d’équipement en veillant à proposer une ou plusieurs alternatives ;
* de préciser les conditions générales de vente ainsi que les délais de livraison et de paiement ;
* de mener un processus d’achat de marchandises, de l’approvisionnement (demande de prix, comparaison, sélection, négociation, rédaction du bon de commande) à la réception (contrôle, paiement, réclamation, étiquetage) ;
* de calculer un prix de vente ;
* d’identifier et de classer les principaux documents administratifs (factures d’entrée et de sortie, extraits de compte, caisse …) ;
* de consulter des fichiers, de clients, marchandises, fournisseurs … ;
* d’appréhender les principes de base de la TVA ;
* de traiter les entrées, les sorties et les retours de marchandises ;
* de proposer des actions commerciales s’appuyant sur des outils de marketing (études de marché, statistiques, motivation de la clientèle, publicité, promotion des ventes,…) ;
* de proposer un aménagement des zones de vente et d’étalage en vue de dynamiser l’espace de vente.

**4.2. Opticien : Techniques commerciales : Méthodologie spéciale**

*pour des situations issues de la vie professionnelle concernant une vente de montures, de verres, de lentilles de contact, d’aides visuelles,*

*en utilisant un outil de gestion des stocks et de facturation approprié,*

*en disposant de la documentation ad hoc,*

* d’exécuter un scénario de vente de l’accueil à sa conclusion en adaptant ses attitudes et ses comportements au profil de la clientèle.

**5. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT**

Pour l’activité d’enseignement de « Opticien : Techniques commerciales : Méthodologie spéciale », il est recommandé de ne pas dépasser quinze étudiants par groupe.

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

Un enseignant ou un expert.

L’expert devra justifier de compétences particulières issues d’une expérience professionnelle actualisée en relation avec le programme du présent dossier pédagogique.

**7. HORAIRE MINIMUM DE L’UNITE D’ENSEIGNEMENT**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **7.1. Dénomination des cours** | **Classement** | **Code U** | **Nombre de périodes** |
| Opticien : Techniques commerciales | CT | B | 32 |
| Opticien : Techniques commerciales : Méthodologie spéciale | CT | F | 16 |
| **7.2. Part d’autonomie** | P | 12 |
| **Total des périodes** |  | **60** |