**FICHE D’INTENTION PEDAGOGIQUE**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| SEQUENCE : Prendre contact | | | Classe : 2nde  Effectif : 30  DUREE PREVISIONNELLE : 3X55 min | |
| Place dans le référentiel | **Compétences :**  Prendre contact avec le client | | | |
| **Savoirs associés :**  Le questionnement  Les différentes étapes de la vente  Les bases de la communication  Les outils d’aide à la vente  **Résultats attendus :**  Un contact positif est établi, et un climat de confiance est instauré  Le besoin du client est clairement identifié et une proposition pertinente lui est faite. | | | |
| Place dans la progression | **Période**: Au cours des 6 premières semaines de la rentrée  **Séance précédente :**  Découverte des métiers  **Séance suivante :**  Identifier le besoin | | | |
| Pré acquis  Pré requis  *(savoirs, savoirs faire et savoir-être)* | Pré – acquis : Une première expérience du contact au cours du stage d'observation de 3 ème.  Expérience personnelle  Pré – requis : Savoir lire un QR code sur son smartphone  Avoir un smartphone ou un accès internet via l'ordinateur ou tablette | | | |
| Conditions  organisationnelles | Seule la mission 1 nécessite un travail à effectuer en groupe. Les autres missions sont à organiser en fonction des contraintes de chaque enseignant. | | | |
| Objectifs  Sous objectifs | **Objectif principal :**  Intégrer la relation client dans un cadre Omnicanal. | **Objectifs Intermédiaires :**  Traiter et exploiter l'information | | **Objectifs Opérationnels :**  Identifier les protocoles d'accueil propre à chaque enseigne  Mission 1 : Découvrir l'enseigne  Mission 2 : Accueillir le client  Mission 3 : Identifier les besoins  Mission 4 : Sélectionner le produit le plus adapté aux besoins du client.  Mission5 : Mesurer la qualité de la relation client |
| Transversalité | **En Co-intervention Français** : « Dire le métier » ; « Entrer dans l'échange oral ».  **En Eco- droit** :  « Qu'appelle-t-on agent économique ? »  « Les échanges entre agents économiques »  « Que signifie la notion de marché ? » | | | |
| TICE | QR Code, navigateur de recherche | | | |
| Pratiques pédagogiques |  Travail individuel :  Travail en groupe : | | | |
| Évaluations | **Diagnostique :** : Activité de découverte autour des pré acquis  **Sommative :** Activité similaire dans une autre enseigne | | | |