**FICHE D’INTENTION PEDAGOGIQUE**

|  |  |
| --- | --- |
| SEQUENCE : Prendre contact  | Classe : 2ndeEffectif : 30DUREE 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 personnellePré – requis : Savoir lire un QR code sur son smartphone Avoir un smartphone ou un accès internet via l'ordinateur ou tablette |
| Conditionsorganisationnelles | 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 enseigneMission 1 : Découvrir l'enseigneMission 2 : Accueillir le clientMission 3 : Identifier les besoinsMission 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 |