**Conseiller et accompagner le client dans son parcours d’achat**

**L’accueil du client**

|  |  |
| --- | --- |
| **Objectifs*** Repérer les composantes de la communication
* Repérer les principaux freins à la communication
* Identifier les procédures d’accueil internes
* Respecter et appliquer les procédures d’accueil internes
* Distinguer la communication verbale et non verbale
* Adopter un registre de langage approprié
* Identifier les éléments de la communication non verbale
* Réaliser un accueil physique réussi
* Apprendre à gérer le stress au travail *(en lien avec la PSE)*
* Adopter une attitude d’accueil
 | **Compétences****Prendre contact avec le client*** Accueillir le client
* Adopter une attitude d’accueil adaptée au client et au point de vente
* Favoriser un climat de confiance
* S’adapter à un contexte commercial et au comportement du client

**Développer des compétences numériques *(faire du lien avec Pix)*** |
| **Compétences transversales du XXIème siècle*** Autonomie
* Écoute
* Disponibilité
* Rigueur
* Langage professionnel
* Empathie
* Sens du contact
 | **Savoirs associés*** La communication professionnelle
* Le poste de travail
* L’image de l’entreprise
* Les procédures de l’entreprise
* La communication verbale et non verbale
* La gestion du stress
 |

|  |
| --- |
| **Critères d’évaluation[[1]](#footnote-1)*** L’attitude d’accueil respecte les exigences de l’unité commerciale
* L’accueil est adapté aux codes de l’entreprise
* Un contact positif et adapté est établi
* Un climat de confiance est instauré
* *Les composantes de la communication sont correctement identifiées*
* *Les principaux freins à la communication sont repérés*
* *L’accueil en face à face respecte les procédures d’accueil du point de vente*
* *Le registre de langage utilisé est approprié*
* *Les causes et conséquences du stress au travail sont identifiés*
* *Des moyens pertinents sont proposés pour gérer le stress au travail*
* *Le travail en groupe est efficace*
 |

**Grille de compétences/savoirs transversaux**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Compétences** | **Bloc 1** | **Bloc 2** | **Bloc 3** | **Co-intervention** | **Chef d’œuvre** | **PSE** |
| Prendre contact avec le client |  |  | **🗶** | **🗶** | **🗶** |  |
| Développer des compétences numériques | **🗶** | **🗶** | **🗶** | **🗶** | **🗶** |  |
| **Savoirs associés** |  |  |  |  |  |  |
| La communication professionnelle | **🗶** |  | **🗶** | **🗶** | **🗶** | **🗶** |
| Le poste de travail |  |  | **🗶** |  | **🗶** | **🗶** |
| L’image de l’entreprise |  |  | **🗶** |  | **🗶** |  |
| Les procédures de l’entreprise | **🗶** | **🗶** | **🗶** |  | **🗶** |  |
| La communication verbale et non verbale | **🗶** | **🗶** | **🗶** | **🗶** | **🗶** | **🗶** |
| La gestion du stress | **🗶** | **🗶** | **🗶** | **🗶** | **🗶** | **🗶** |



|  |
| --- |
| **ÉTAPE 1 : Caractériser le contexte professionnel** |
| **Activité 1** – Découvrir le point de vente physique et virtuel (à travers son site internet marchand)**Activité 2** – Découvrir le métier de Vendeur : Analyser une vidéo introductive | **Travail collectif** |
| **ÉTAPE 2 – Prendre en charge le client** |
| Mission 1 – Identifier les composantes de la communicationMission 2 – Réussir un accueil verbal en appliquant les procédures d’accueil internesMission 3 – Distinguer les registres de langageMission 4 – Adopter une attitude d’accueilMission 5 – Comprendre et gérer le stress au travail | **Travail individuel et par binôme** |
| **ÉTAPE 3 – Mutualiser** |
| Correction, mutualisation | **Travail collectif** |
| **ÉTAPE 4 – Synthétiser** |
| ***Mots clés, définitions, synthèse schématique et audio*****Activité 1** : analyser un article de presse**Activité 2** : repérer les idées essentielles et les « piliers » de l’accueil physique**Activité 3** : réaliser une carte mentale  | **Travail collectif** |
| **ÉTAPE 5 – S’évaluer** |
| **Activité 1** : se tester en ligne (Quiz)**Activité 2** : compléter la fiche bilan**Activité 3** : réaliser une grille d’évaluation orale**Activité 4** : analyser quatre prestations orales (jeux de rôles – grille d’évaluation) | **Travaux individuels et en binôme** |
| **ÉTAPE 6 – S’entraîner**  |
| **Activité 1** : réaliser un ou plusieurs nuages de mots à partir des mots clés du chapitre**Activité 2 :** jeux de rôle : Que faîtes-vous ? Que dîtes-vous (à partir de 4 situations)**Activité 3 :** créer une infographie sur le stress au travail **Activité 4** : réaliser des travaux professionnels (supports des épreuves certificatives)**Activité 5** : analyser des situations de communication (contexte professionnel : ETAM Bordeaux) | **Travaux individuels,****en binôme et en groupe** |

1. Les critères en italiques correspondent à des critères d’évaluation formative et sommative alors que les quatre premiers correspondent aux critères d’évaluation certificative présents dans le référentiel du CAP EPC. [↑](#footnote-ref-1)