

L'identification de la demande du client



L'ATTACHE AU RÉFÉRENTIEL

Objectifs	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> - Repérer les profils types des clients - Identifier les types de besoins - Identifier les motivations d'achat - Distinguer les deux freins à l'achat - Questionner le client - Respecter et appliquer les procédures d'accueil internes - Adopter un registre de langage approprié - Réaliser un accueil physique réussi et un questionnement efficace - Adopter une attitude d'accueil 	<p>Accompagner le parcours d'achat dans un contexte omnicanal</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier la demande du client, la prendre en compte et/ou la transférer au responsable - Adopter une écoute active <p>Prendre contact avec le client</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accueillir le client - Favoriser un climat de confiance - S'adapter à un contexte commercial et au comportement du client <p>Développer des compétences numériques (faire du lien avec Pix)</p>
Compétences transversales	Savoirs associés
<ul style="list-style-type: none"> - Autonomie - Écoute - Disponibilité - Rigueur - Langage professionnel - Empathie - Sens du contact - Curiosité - Collaboration - Travail en équipe 	<ul style="list-style-type: none"> - La demande du client - La communication professionnelle - L'image de l'entreprise - Les procédures de l'entreprise - La communication verbale et non verbale
Critères d'évaluation ¹	
<ul style="list-style-type: none"> - Qualité d'écoute et de l'identification de la demande du client - Un climat de confiance est instauré - <i>Les profils types des clients sont correctement identifiés</i> - <i>Le besoin et la motivation du client sont identifiés</i> - <i>Les principaux freins à l'achat sont repérés</i> - <i>L'accueil en face à face et l'identification de la demande respectent les procédures du point de vente</i> - <i>Le questionnement est efficace, la demande clairement identifiée</i> - <i>Différents types de questions sont utilisés</i> - <i>Le registre de langage utilisé est approprié</i> - <i>Le travail en groupe et le travail en autonomie sont efficaces</i> 	

¹ Les critères en italiques correspondent à des critères d'évaluation formative et sommative alors que les deux premiers correspondent aux critères d'évaluation certificatives présents dans le référentiel du CAP EPC.



GRILLE DE COMPÉTENCES/SAVOIRS TRANSVERSAUX

Compétences	Bloc 1	Bloc 2	Bloc 3	Co-intervention	Chef d'œuvre	PSE
Identifier la demande du client, la prendre en compte et/ou la transférer au responsable			x	x	x	
Adopter une écoute active	x	x	x	x	x	x
Favoriser un climat de confiance		x	x			
S'adapter à un contexte commercial et au comportement du client	x	x	x	x	x	
Développer des compétences numériques	x	x	x	x	x	
Savoirs associés						
La demande du client			x	x	x	
La communication professionnelle	x	x	x	x	x	x
Le poste de travail			x		x	x
L'image de l'entreprise			x		x	
Les procédures de l'entreprise	x	x	x		x	x
La communication verbale et non verbale	x	x	x	x	x	x
La gestion du stress	x	x	x	x	x	x

LES ÉTAPES DU SCÉNARIO

ÉTAPE 1 : Caractériser le contexte professionnel (travail collectif)

Activité 1 – Découvrir le point de vente physique et virtuel (à travers son site internet vitrine)

Activité 2 – Découvrir le secteur de la boulangerie en France : Analyse d'une vidéo introductive

ÉTAPE 2 – Identifier la demande du client (travail individuel – plan de travail)

Mission 1 – Repérer et différencier les profils types des clients

Mission 2 – Identifier le comportement d'achat du client

Mission 3 – Questionner le client pour faire préciser sa demande

ÉTAPE 3 – Mutualiser (travail collectif)

Correction, mutualisation, quiz formatifs

ÉTAPE 4 – Synthétiser (travail collectif)

Mots clés, définitions, synthèse schématique

ÉTAPE 5 – S'évaluer (travaux individuels et en trinôme)

Activité 1 : Réaliser une grille d'évaluation orale

Activité 2 : Analyser les prestations orales (jeux de rôles – à l'aide de la grille d'évaluation réalisée par les élèves)

Activité 3 : Se tester en ligne (Quiz noté)

Activité 4 : Compléter la fiche bilan (dans le dossier élève et sur le plan de travail)

ÉTAPE 6 – S'entraîner (travaux individuels et en trinôme)

CI - Activité 1 : Analyser un dialogue de vente

CI - Activité 2 : Mener une situation de vente : Jeux de rôle (vendeur, client, observateur)

CI - Activité 3 : Créer une infographie ou carte mentale sur une situation vécue en entreprise

Activité 4 : Créer une infographie dressant une typologie des clients

Activité 5 : Réaliser des comptes rendus écrits et oraux (supports des épreuves certificatives) au retour de la PFMP1

