

La préparation de la séquence

*** en pédagogie coopérative ***

L'organisation de l'activité coopérative

Thème : L'accueil dans les métiers de la relation client

Objectif(s)

- Prendre contact avec le client
- S'adapter au contexte commercial et au comportement du client

Durée indicative

- 4 heures => 2 séances de 2 h

Pré-requis

- Intégrer l'omnicanal dans le processus de vente

Ressources et/ou matériel

- 4 contextes différents d'entreprises
- Logiciel au choix pour la restitution des fiches et des grilles (Canva, Genially, suite bureautique, etc.)

Esprit de classe
Esprit de coopération

Valeurs
Entraide et adaptabilité

REGROUPEMENT

- Par **groupe FAMILLE** de départ pour connaître les contextes et les missions
- Par **groupe d'EXPERTS** pour l'acquisition des ressources et des réponses à apporter aux groupes « familles »

INTERDÉPENDANCE

- Fiche de travail contenant les réponses à apporter en groupe **FAMILLE**
- Fiche documentaire en groupe **d'EXPERTS**

La préparation de la séquence

*** en pédagogie coopérative ***

L'organisation de l'activité coopérative

La fixation des règles de coopération

Les habiletés coopératives

JE VOIS

- Des élèves qui s'entraident en posant des questions : tu as compris, tu veux que je t'aide ...
- L'aptitude des élèves à travailler harmonieusement avec d'autres, en comprenant et en valorisant les points de vue variés, et en contribuant positivement au groupe.
- La capacité de s'ajuster rapidement à de nouveaux environnements, outils ou méthodes de travail.

J'ENTENDS

- Je n'ai pas bien compris tu peux m'aider ?
- Comment as-tu fait pour comprendre la question ?
- Comment fais-tu pour comprendre le sens de cette phrase ?
- Veux-tu que je te montre comment utiliser CANVA ?



La préparation de la séquence

*** en pédagogie coopérative ***

L'organisation de l'activité coopérative

*** Vers une réflexion critique ***

3 temps de réflexion

1er temps - En groupes FAMILLE

- S'assurer que les consignes de travail sont comprises

2ème temps - En groupes EXPERT

- S'assurer que les élèves coopèrent pour ramener la bonne réponse au groupe



Compréhension des consignes de travail + prise de note pour le "feed back" famille

3ème temps - En groupes FAMILLE

- S'assurer du « comment » les élèves ont appris et de ce qu'ils ont appris lorsque l'activité professionnelle est terminée

En faisant appel à l'auto-évaluation

Exemple de questions



- Qu'est-ce que j'ai compris du travail à faire ?
- Est-ce que je peux l'expliquer à un autre élève ?
- Comment ai-je fait pour comprendre la consigne ?
- Qu'est-ce que je peux améliorer pour mieux comprendre ?
- Qu'est-ce qui a freiné la compréhension d'une consigne ?



En contrôlant les activités
réalisées par chaque groupe



La préparation de la séquence

*** en pédagogie coopérative ***

L'organisation de l'activité coopérative



Le rôle de l'enseignant

L'enseignant doit créer un climat de confiance propice à l'utilisation des habiletés coopératives (il faut structurer les activités et les tâches de manière à favoriser la coopération entre les élèves).

- Il observe les processus et les habiletés sociales des élèves
- Il est un facilitateur et un médiateur
- Il encourage l'entraide et les échanges
- Il joue le rôle de consultant en partageant ses connaissances avec les élèves.
- Il veille au bon fonctionnement des équipes
- Il peut orienter les élèves en fournissant de l'aide s'ils en ont besoin.
- Il doit réorganiser les rôles et le partage des responsabilités entre les élèves

Il est essentiel que l'enseignant amène les élèves à l'autonomie en leur déléguant certaines responsabilités de gestion de groupe ou de gestion des apprentissages (ex : rôle confié à chaque élève)