

**PRESENTATION DE LA SITUATION D'APPRENTISSAGE PROFESSIONNELLE**  
**SEANCE 1**

<b>Intentions pédagogiques</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Introduire l'élève aux notions de relation commerciale et d'omnicanal dans un contexte professionnel commercial</li><li>• Familiariser l'élève aux outils digitaux et à leur utilisation professionnelle</li><li>• Découvrir les différents modes de prise de contact (distance et physique)</li><li>• Découvrir et appliquer les éléments organisationnels, verbaux et non verbaux de la prise de contact</li><li>• Instaurer un climat positif et s'adapter au profil du client</li><li>• Favoriser le travail en équipe</li></ul>
<b>Intitulé</b> La prise de contact dans une concession automobile
<b>Objectifs</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Découvrir la relation client via les différents modes de prise de contact</li><li>- Différencier la prise de contact physique et à distance</li><li>- Établir un contact positif et instaurer un climat de confiance</li><li>- Adapter son comportement professionnel en fonction de la clientèle et du mode de contact</li></ul>
<b>Compétences</b> découvrir les modes de prise de contact  établir un contact positif  instaurer un climat de confiance
<b>Savoirs associés</b> Les bases de la communication  Com verbale / non verbale  Les outils d'aide à la vente
<b>Durée : ? heures</b>
<b>Conditions organisationnelles</b> En classe entière ou demi-groupe En autonomie et en trinômes selon les activités Classe modulée en ilots, postes informatiques, configuration accueil
<b>Contexte</b> Fonction commerciale en concession automobile
<b>Pré-acquis</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Première PFMP</li><li>•</li></ul>
<b>Déroulement / Ressources</b> <b>Déroulement :</b>

### **MISSION 1 – Découvrir la relation client via les différents modes de prise de contact**

En groupes, les élèves prennent connaissance des ressources et répondent aux questions afin de découvrir et différencier les différents modes de prise de contact (tchat, sms, téléphone). Dans le dernier exercice l'élève prépare son appel téléphonique dans l'objectif commercial de positionner un rdv avec un client pour un essai.

### **MISSION 2 - Etablir un contact positif et instaurer un climat de confiance (en situation physique, en face à face)**

L'accroche de la mission par une 1<sup>ère</sup> question permet de resituer l'élève dans le processus commercial (rdv client pour essai...). Les documents et supports audio permettent ensuite à travers deux questions de déterminer les éléments verbaux et non verbaux constituant une prise de contact réussie.

La question 3 amène l'élève à réaliser un « protocole » d'accueil client dans le cadre de la concession.

### **Mission 3 MISSION 3 - Adapter son comportement professionnel en fonction de la clientèle et du mode de contact.**

A l'aide du support réalisé précédemment, l'élève met en pratique les éléments d'organisation, verbaux, et non verbaux dans le cadre de situations orales. En trinôme (commercial, client, observateur), les élèves jouent des situations dans lesquelles le client est timide / agressif / impoli, afin de développer les capacités d'adaptation à un profil de client « difficile ».

#### **Ressources pédagogiques :**

Dossier de documents (chat, trame rédactionnelle du sms, fiche d'appel téléphonique, éléments de posture, supports audio)

#### **Ressources matérielles :**

Smartphones, Postes informatiques, tablette(s), sitographie Renault, vidéos

#### **Modalités d'animation**

Enseignant d'économie gestion

(Co-intervention avec le professeur de mathématiques, tarification, calculs commerciaux...)

#### **Modalités d'évaluation**

Diagnostique : quizz

Formative :

Sommative :

#### **Transversalités**

- Lettres /Mathématiques/écodroit

#### **Prolongement :**

Tchat