

FICHE D'INTENTION PEDAGOGIQUE

SEQUENCE : Identifier des besoins et proposer une solution adaptée au parcours client		CLASSE : 2^{nde} EFFECTIF : 15 élèves (1/2 groupe) DUREE PREVISIONNELLE : 8 x 55 min		
Place dans le référentiel	<p>•Compétences : Réaliser la vente dans un contexte omnicanal</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rechercher et exploiter l'information - Identifier les besoins - Proposer une solution adaptée au parcours client ou usager 			
	<p>•Savoirs associés :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les besoins • Les mobiles • Les différents types de questions • L'écoute active • La reformulation • Les outils de communication <p>•Résultats attendus : Les besoins du client, ses mobiles sont clairement identifiés et une proposition pertinente lui est faite</p>			
Place dans la progression	<p>•Période : 1^{er} Trimestre •Séance précédente : Prendre contact avec le client •Séance suivante : Argumenter</p>			
Pré acquis Pré requis <i>(savoirs, savoirs faire et savoir-être)</i>	<p>Pré-acquis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilisation des outils numériques <p>Pré-requis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accueillir le client conformément aux règles de l'entreprise <p>Entrer dans l'échange oral, le continuum oral-écrit.</p>			
Conditions organisationnelles	<p>En 1/2 groupe. Salle informatique avec une connexion internet. Les élèves doivent avoir une boîte électronique professionnelle. Idéalement avoir des tablettes numériques, Iphone ou Ipad. Pour le jeu de rôle, prévoir une grille d'observation</p>			
•Objectifs •Sous objectifs	<p>•Objectif principal : L'élève doit être capable d'identifier les besoins et de faire une proposition adaptée.</p>	<p>•Objectifs intermédiaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> ① Rechercher et exploiter l'information. ② Identifier les besoins. ③ Proposer une solution adaptée au parcours client ou usager. 	<p>•Objectifs opérationnels :</p> <ul style="list-style-type: none"> - découvrir l'identité de l'entreprise Soko - découvrir les outils d'aide à la vente - préparer son plan de découverte des besoins - réaliser son plan de découverte des besoins - exploiter le plan de découverte dans le cadre d'une situation commerciale - élaborer un projet commercial - proposer une solution adaptée au client 	
Transversalité	<p>- Economie-droit : « Les organisations » - Mathématiques: « s'approprier », « réaliser », « valider » et communiquer » avec la co-intervention du professeur de mathématiques.</p>			
Relations avec les PFMP	Identifier les besoins et proposer une offre adaptée			
TICE	Ordinateur ; vidéoprojecteur ; tablette numérique/smartphone			
Modalités d'animation	<p><u>En amont</u> : vérification des pré-requis. <u>Pendant</u> : l'élève prend connaissance des consignes rédigées dans le dossier élève (ou envoyées par courriel par le professeur sur les boîtes professionnelles des élèves). Possibilité d'utiliser la méthode de classe inversée pour l'exploitation du padlet. Le professeur questionne l'élève sur sa démarche afin d'amorcer la capacité à expliciter et analyser une situation professionnelle. <u>En aval</u> : Un débriefing permet la réalisation de la synthèse avec l'ensemble des élèves.</p>			
Pratiques pédagogiques	<input checked="" type="checkbox"/> Travail individuel ; <input checked="" type="checkbox"/> Travail en groupe :			
	<u>Plan</u> Performances : « on demande »	<u>Sources</u> Conditions : « On donne »	<u>Matériel et supports utilisés</u>	<u>Critères</u> « On exige »

<p align="center">Conditions de réalisation</p>	<p><u>Mission 1</u> Analyser la communication de l'entreprise Sokoia sur les différents médias sociaux et les outils numériques d'aide à la vente</p> <p><u>Mission 2</u> Identifier les besoins du client potentiel (prospect)</p> <p><u>Mission 3</u> Proposer une solution adaptée aux besoins exprimés par le prospect / client</p> <p><u>Pour proposer une activité complémentaire et aller plus loin</u></p>	<p>Site internet, page Facebook, youtube, application du catalogue ainsi que le show room virtuel de l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comment réaliser un plan de découverte • Ressources sur Padlet (différents types de questions, les mobiles d'achat) • Le « 3QOCP » • Une demande d'un client • Consignes pour un jeu de rôle <ul style="list-style-type: none"> • La démarche de la recherche des besoins à la proposition d'une solution • Le catalogue de l'entreprise • Proposition de configuration • Les dimensions des différents produits <ul style="list-style-type: none"> • Tutoriel de l'application App Store Mendi • Kahoot 	<p>Ordinateur avec connexion internet pour l'élève / Vidéoprojecteur pour l'enseignant</p> <p>Ordinateur avec connexion internet pour l'élève</p> <p>Eventuellement tablette / smartphone pour que les élèves puissent se filmer.</p> <p>Grille d'observation Vidéoprojecteur pour visualiser les vidéos si les élèves se sont filmés</p> <p>Ordinateur Tablette / smartphone (Iphone ou Ipad) Vidéoprojecteur</p> <p>I-pad Ordinateur Smartphone</p>	<p>Les outils de communication sont repérés et leur utilité cernée.</p> <p>Le besoin du client, ses mobiles d'achat sont clairement identifiés.</p> <p>Une proposition pertinente est faite au client.</p> <p>Une configuration sur différents supports numériques est réalisée par l'élève</p>
<p align="center">Evaluations</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Diagnostic : questionnement autour des pré requis</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Formative : Situation simulée, utilisation d'applications numériques</p>			
<p align="center">Pour aller plus loin</p>	<p>- Comment faire un plan de découverte client efficace : https://www.youtube.com/watch?v=6ASsdVe9SqE</p> <p>- SONCAS : https://www.youtube.com/watch?v=bFFg69E9E0, https://www.youtube.com/watch?v=hzc0ZlvRhO8</p> <p>- La pyramide de Maslow : https://www.youtube.com/watch?v=QgF-MpVmZJI, https://www.youtube.com/watch?v=eQGvehkKtOs</p> <p>- Les motivations et les freins : https://www.youtube.com/watch?v=eQGvehkKtOs</p> <p>- Méthode QQOQCP : https://www.youtube.com/watch?v=Ov600iWXDJM</p>			

	<ul style="list-style-type: none">- Conseils pour rédiger vos e-mails professionnels https://www.communicaid.fr/blog/langues/rediger-des-emails-professionnels/ (Powtoon)- Créer une signature numérique http://assistanteplus.fr/a/conseils-pour-rediger-vos-e-mails-professionnels/- Créer une signature numérique https://www.lilo.org/fr/comment-creer-une-signature-mail/#yahoo
--	--