

**MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE**

**ENSEIGNEMENT DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE**

**Administration Générale de l'Enseignement et de la Recherche Scientifique**

Service général des Affaires pédagogiques et du Pilotage  
du réseau d'Enseignement organisé par la Communauté française

**ENSEIGNEMENT SECONDAIRE ORDINAIRE DE PLEIN EXERCICE**

**HUMANITES PROFESSIONNELLES ET TECHNIQUES**

**ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL**

**7<sup>e</sup> complémentaire**

**SECTEUR : Economie**

**GROUPE : Secrétariat**

**PROGRAMME D'ETUDES DE L'OPTION DE BASE GROUPEE :**

***Complément en accueil***

**330/2008/249**

## **AVERTISSEMENT**

Le présent programme est d'application à partir de l'année scolaire 2008-2009 en 7<sup>e</sup> année secondaire professionnelle complémentaire.

Ce programme figure sur RESTODE, serveur pédagogique de l'enseignement organisé par la Communauté française.

Adresse internet :

<http://www.restode.cfwb.be>

Il peut en outre être imprimé en format PDF.

## TABLE DES MATIERES

La 7 <sup>e</sup> B complément en accueil .....	4
Grille – horaire .....	6
Glossaire .....	7

### **PROGRAMME DU COURS DE SECRETARIAT - BUREAUTIQUE**

---

<b>Organisation du programme d'études</b> .....	9
<b>Considérations méthodologiques spécifiques</b> .....	10
Méthodologie .....	10
L'évaluation .....	12
<b>Infrastructure et équipement</b> .....	13
<b>Module 1</b> L'accueil en face en face .....	14
<b>Module 2</b> L'accueil au téléphone .....	18
<b>Module 3</b> Traitement des données (bureautique) .....	20
<b>Module 4</b> Organisation et traitement des dossiers .....	22
<b>Situations d'apprentissage</b> .....	24
<b>Conseils méthodologiques</b> .....	26
<b>Bibliographie</b> .....	31

### **PROGRAMME DU COURS DE TECHNIQUES COMMERCIALES – VARIANTE A**

---

<b>Considérations méthodologiques spécifiques</b> .....	34
<b>Objectifs généraux du cours</b> .....	36

<b>Tableau récapitulatif</b> .....	37
<b>Module 1</b> Je suis salarié .....	38
<b>Module 2</b> Je suis indépendant .....	40
<b>Situations d'apprentissage</b> .....	43
<b>Bibliographie</b> .....	44

---

**PROGRAMME DU COURS DE TECHNIQUES COMMERCIALES – VARIANTE B**

<b>Considérations méthodologiques spécifiques</b> .....	46
<b>Objectifs généraux du cours</b> .....	48
<b>Tableau récapitulatif</b> .....	49
<b>Module 1</b> Je suis salarié .....	50
<b>Module 2</b> Je vends .....	52
<b>Situations d'apprentissage</b> .....	55
<b>Bibliographie</b> .....	56

## LA 7 PB COMPLEMENT EN ACCUEIL

### Généralités

#### 1 Les 7<sup>es</sup> qualifiantes

La formation correspond à un métier identifié par un Profil de qualification (PQ) lié à un Profil de formation (PF). Elle est différente de celle suivie au 3<sup>e</sup> degré et elle conduit à l'acquisition de compétences correspondant à un autre métier.

Il existe des 7<sup>es</sup> techniques qualifiantes et des 7<sup>es</sup> professionnelles qualifiantes.

La 7<sup>e</sup> technique qualifiante conduit à la délivrance d'un CQ7 et du certificat d'études de 7<sup>e</sup> année.

La 7<sup>e</sup> professionnelle qualifiante conduit à la délivrance du CESS et du certificat de qualification de 7<sup>e</sup> année de l'enseignement professionnel (CQ7).

#### 2 Les 7<sup>es</sup> complémentaires

La formation ne correspond pas à un métier identifié par un profil de qualification (PQ), ni par un Profil de formation (PF). Elle apporte un complément de compétences, un perfectionnement qui ne correspond pas à un nouveau métier.

Il existe des 7<sup>es</sup> techniques complémentaires et des 7<sup>es</sup> professionnelles complémentaires.

La 7<sup>e</sup> technique complémentaire conduit à la délivrance du certificat d'études de 7<sup>e</sup> année et d'une attestation de compétences complémentaires au CQ6 qui a permis l'accès à la 7<sup>e</sup> année.

La 7<sup>e</sup> professionnelle complémentaire de type B conduit à la délivrance du CESS et d'une attestation de compétences complémentaires au CQ6 qui a permis l'accès à la 7<sup>e</sup> année.

**La 7 PB Complément en accueil rentre dans cette catégorie.**

La 7<sup>e</sup> professionnelle de type C conduit à la délivrance du CESS.

### Accès à la 7<sup>e</sup> PB Complément en accueil

Cette 7<sup>e</sup> complémentaire est classée semi-ouverte (S-O). Elle est accessible aux élèves qui ont terminé avec fruit:

- la 6<sup>e</sup> P Auxiliaire administratif/Auxiliaire administrative et d'accueil ;
- la 6<sup>e</sup> P Vendeur/Vendeuse ;
- la 6<sup>e</sup> TQ Agent/Agente en accueil et tourisme ;
- la 6<sup>e</sup> P Auxiliaire familial/Auxiliaire familiale et sanitaire ;
- la 6<sup>e</sup> TQ Technicien /Technicienne de bureau ;

- la 6<sup>e</sup> TQ Technicien commercial/Technicienne commerciale ;
- la 6<sup>e</sup> P Vendeur - retoucheur/Vendeuse - retoucheuse.

Les élèves doivent avoir obtenu le certificat de qualification au terme de la 6<sup>e</sup> année.

### **Accès aux études supérieures**

Les élèves qui terminent avec fruit une 7<sup>e</sup> année professionnelle de type B ont accès aux études supérieures de type court comme de type long.

### **Objectifs**

- 1 La 7<sup>e</sup> PB Complément en accueil a pour objectif de perfectionner, de peaufiner et de prolonger les compétences acquises au 3<sup>e</sup> degré.
- 2 Elle permet aux apprenants d'obtenir le certificat d'enseignement secondaire supérieur, ce qui non seulement constitue un pas important dans la recherche d'un emploi et une plus-value sociale et humaine mais aussi offre la possibilité d'accéder à l'enseignement supérieur.
- 3 Elle donne accès, pour ceux qui n'en disposent pas encore, au certificat relatif aux connaissances de gestion de base.
- 4 Le maintien d'une formation globale permettra aux élèves de devenir des citoyens responsables, capables de s'intégrer harmonieusement dans une société démocratique empreinte de solidarité et de tolérance.

## GRILLE-HORAIRE DE L'OPTION DE BASE GROUPEE

**Degré : 3<sup>e</sup> - 7<sup>e</sup> complémentaire**

**Secteur 7 : Economie**

**Groupe 74: Tourisme**

**Option : Complément en accueil**

<b>Cours</b>	<b>Périodes</b>
<b>Techniques d'accueil, d'organisation et secrétariat</b>	<b>12</b>
<b><u>Variante A</u></b>	
<b>Techniques commerciales</b>	<b>6</b>
<b><u>Variante B</u></b>	
<b>Techniques commerciales</b>	<b>3</b>
<b>Connaissance de gestion</b>	<b>3</b>

Ce programme se divise en deux parties :

- Accueil, secrétariat, bureautique
- Techniques commerciales, connaissance de gestion

## GLOSSAIRE

*Les programmes d'études proposent des situations d'apprentissage et indiquent des contenus d'apprentissage qui peuvent être obligatoires ou facultatifs.*

**Décret-Missions (1997) Art. 36 § 5 et Art. 50 § 4**

### **CONTENUS D'APPRENTISSAGE**

Savoirs nécessaires pour entreprendre correctement les apprentissages permettant le développement des compétences liées à la concrétisation des activités.

### **SITUATIONS D'APPRENTISSAGE**

Situations-problèmes mettant en œuvre des habiletés liées au développement des compétences conduisant à la concrétisation, à l'opérationnalisation des activités.

### **COMPETENCE**

Aptitude à mettre en œuvre un ensemble organisé de savoirs, de savoir-faire et d'attitudes permettant d'accomplir un certain nombre de tâches.

### **COMPETENCES DISCIPLINAIRES**

Référentiel présentant de manière structurée les compétences à acquérir dans une discipline scolaire.

### **COMPETENCES TRANSVERSALES**

Attitudes, démarches mentales et démarches méthodologiques communes aux différentes disciplines, à acquérir et à mettre en œuvre au cours de l'élaboration des différents savoirs et savoir-faire ; leur maîtrise vise à une autonomie croissante d'apprentissage des élèves.

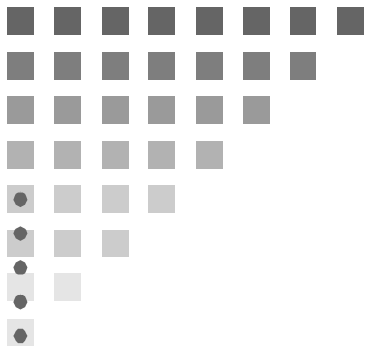
### **EVALUATION FORMATIVE**

Evaluation effectuée en cours d'activité et visant à apprécier le progrès accompli par l'élève et à comprendre la nature des difficultés qu'il rencontre lors d'un apprentissage; elle a pour but d'améliorer, de corriger ou de réajuster le cheminement de l'élève ; elle se fonde en partie sur l'auto-évaluation.

### **EVALUATION CERTIFICATIVE**

Evaluation qui débouche soit sur l'obtention d'un certificat, soit sur une autorisation de passage de classe ou d'accès à un nouveau degré.





**Programme du cours de**

**Techniques d'accueil, d'organisation et de  
secrétariat**



## ORGANISATION DU PROGRAMME D'ÉTUDES

Ce cours fait partie des attributions du professeur de secrétariat - traitement de textes - bureautique.

Le programme d'études « techniques d'accueil, d'organisation et de secrétariat » présente le développement de certaines activités de manière structurée en modules.

### MODELE D'ORGANISATION DES ACTIVITES EN TECHNIQUES D'ACCUEIL, D'ORGANISATION ET DE SECRETARIAT

<b>7<sup>e</sup> professionnelle</b> <b>12 heures/semaine</b>	
<p><b>1<sup>er</sup> MODULE</b></p> <p><b>L'accueil en face à face</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Accueillir des visiteurs, des clients.</li> <li>▪ Utiliser les outils de la communication et de l'information.</li> <li>▪ S'intégrer dans le milieu professionnel.</li> <li>▪ Participer à des activités de relations publiques.</li> </ul>	<p><b>3<sup>e</sup> MODULE</b></p> <p><b>Le traitement des données (bureautique)</b></p> <p>Réaliser la présentation visuelle d'un document.</p>
<p><b>2<sup>e</sup> MODULE</b></p> <p><b>L'accueil au téléphone</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Accueillir des visiteurs, des clients.</li> <li>▪ Utiliser les outils de la communication et de l'information.</li> </ul>	<p><b>4<sup>e</sup> MODULE</b></p> <p><b>Organisation et traitement des dossiers</b></p> <p>Assurer le traitement du courrier et des données.</p>

Le professeur aura la latitude d'étoffer les contenus<sup>1</sup> abordés, notamment avec les activités renseignées ; l'évaluation se limitera néanmoins aux indicateurs définis.

A l'intérieur même des cours, l'exercice **régulier** de certaines activités comme « utiliser les outils bureautiques courants, chercher une information spécifique dans les meilleurs délais,... » permettra de maîtriser les compétences.

<sup>1</sup> **Contenus opérationnels** : habiletés liées au développement des compétences conduisant à la concrétisation et à la réalisation des activités; ce sont les savoir-faire.

**Contenus associés** : savoirs nécessaires pour entreprendre correctement les apprentissages permettant le développement des compétences liées à la concrétisation des activités; ce sont les notions de théorie.

## CONSIDERATIONS METHODOLOGIQUES SPECIFIQUES

### A MEDITER

*Si l'on veut que l'apprenant(e) s'approprie réellement le savoir, il faut transformer le savoir choisi en situation à vivre car la connaissance procède de l'expérience.*

### MÉTHODOLOGIE

---

Le professeur proposera une situation d'apprentissage articulée en trois points :

- 1° le professeur présente un nouveau contenu de matière dans un contexte d'apprentissage au sein d'une activité dirigée ;
- 2° l'élève sera placé devant une situation d'apprentissage plus complexe (en relation avec le point 1 au cours de laquelle il va devoir surmonter une difficulté) ;
- 3° la situation d'apprentissage peut se diversifier et se complexifier pour devenir une situation-problème.

### L'élaboration d'une situation-problème

La situation-problème ne prend réellement un sens que si l'on présente un obstacle à surmonter.

- L'obstacle ne peut être trop simple, afin que l'élève ne se désintéresse pas de l'activité.
- L'obstacle ne peut être trop compliqué afin d'éviter le découragement.
- L'obstacle doit être surmontable pour que l'élève trouve un sens à son apprentissage.

**Le modèle constructiviste ou de résolution de problèmes** est conseillé. Ce modèle se caractérise essentiellement par l'idée que ce sont les apprenant(e)s qui construisent leur savoir à partir de situations proches de la réalité. La conception de ce modèle s'appuie sur la recherche personnelle de l'apprenant(e).

Il est important de diversifier les exercices de telle sorte que la réflexion critique soit toujours nécessaire, qu'elle conduise au jugement, à l'évaluation des éléments de la situation avant toute décision d'action. C'est la construction des savoirs.

### Conditions de fonctionnement du modèle:

- le matériel didactique, l'abondance et la qualité des matériaux proposés ;
- une organisation du travail variée (recherche individuelle, en petits groupes...);
- avoir confiance dans les capacités des apprenant(e)s et prendre en compte ses caractéristiques affectives, intellectuelles et ses compétences.

### RÔLE DE L'ENSEIGNANT PENDANT CES ACTIVITÉS

L'enseignant sera:

- un soutien affectif pour l'apprenant(e) ;
- un facilitateur d'apprentissage.

Lors d'un nouvel apprentissage, il veillera à :

- maintenir ou provoquer la poursuite du travail (motivation, animation, gestion du temps, des groupes ...);
- fournir aux apprenant(e)s des vues d'ensemble régulières (synthèses) ;
- aider l'apprenant(e) à trouver les moyens d'exprimer son cheminement (procédures et matières) ;
- mesurer le résultat sous forme d'évaluation formative.

Les activités décrites dans le profil seront exercées afin d'atteindre les compétences de savoir, de savoir-faire et de savoir-devenir. Pour atteindre la maîtrise souhaitée, de nombreux exercices et de nombreuses simulations seront proposés.

Durant toute la formation, il est conseillé de poursuivre l'objectif qui consiste à favoriser le développement individuel de l'étudiant afin de lui permettre une bonne insertion professionnelle et sociale. Des pratiques et des comportements professionnels seront donc développés tout au long de la formation.

Dans le but de permettre un accès aisé au monde du travail, il est prioritaire d'entraîner l'élève à acquérir **des méthodes de travail et le sens de l'organisation**. Cet entraînement se fera à partir de mises en situation réelles ou simulées et adaptées au contexte des activités du secteur touristique.

L'enseignant(e) amènera l'apprenant(e) à l'autonomie. Il favorisera le développement du sens critique.

## **L'ÉVALUATION**

---

### **L'EVALUATION FORMATIVE**

L'évaluation formative est un outil indispensable à un bon apprentissage.

L'évaluation formative correspond à l'intention d'observer ou de recueillir des informations afin d'améliorer les apprentissages. Elle constitue une information qui permet à l'apprenant(e) de progresser; c'est un diagnostic qui s'intègre de manière constante dans le processus d'apprentissage afin d'aider l'apprenant(e) à améliorer son cheminement. C'est une pédagogie qui débouchera soit sur :

- une modification de la démarche didactique de l'enseignant - chaque individu possède un style d'apprentissage dominant (visuel, auditif, kinesthésique) que l'on peut privilégier ;
- une remédiation - l'erreur en cours d'apprentissage ne doit pas être considérée comme une faute, ni être sanctionnée; une démarche d'analyse s'établit pour identifier la cause de l'erreur; elle débouche sur une proposition de remédiation.

L'évaluation formative s'intègre donc dans une perspective d'un enseignement différencié. La différenciation ne signifie pas nécessairement « travail individuel » mais un apprentissage qui s'appuie sur la prise en compte des aptitudes de l'apprenant(e).

### **L'EVALUATION CERTIFICATIVE**

L'évaluation certificative permet de signifier dans quelle mesure le travail accompli par l'apprenant(e) rencontre les exigences imposées par un programme. Elle intervient après une séquence d'apprentissage ou à la fin d'une période pour évaluer le passage de classe ou l'obtention d'un titre. L'évaluation certificative doit être cohérente et répondre aux objectifs d'apprentissage. Elle doit mesurer la capacité observable attendue et spécifier les conditions dans lesquelles le comportement est attendu. La définition des critères implique la détermination des seuils de réussite.

### **CONCLUSIONS**

L'auto-évaluation qui amène l'apprenant(e) à porter un jugement sur la valeur du travail accompli en fonction des critères déterminés s'insère bien dans la logique de l'évaluation formative et dans la progression des apprentissages.

L'évaluation certificative ne peut être envisagée qu'après une évaluation formative et une remédiation.

Un nouvel apprentissage ne peut faire l'objet d'une évaluation certificative.

### **LES TRAVAUX REALISES**

Les travaux sont rangés dans un classeur. L'organisation du classeur peut faire l'objet d'une application et d'une évaluation dans le cadre du cours.

Deux tests d'évaluation certificative par période seront conservés à l'établissement. Ils devront impérativement prendre en compte les indicateurs de maîtrise des compétences.

## INFRASTRUCTURE ET ÉQUIPEMENT

**L'élève dispose de son poste de travail de manière continue.** En vue de l'évaluation, les résultats sont imprimés régulièrement.

Les directives européennes relatives au travail sur écran de visualisation et l'Arrêté royal du 27 août 1993 relatif au travail sur des équipements à écrans de visualisation (M.B. 93 09 07) sont respectées en ce qui concerne la position de l'opérateur face au poste de travail.

Celui-ci doit disposer d'un espace de travail suffisant. Un porte-documents placé à côté de l'écran améliore la rentabilité et permet le respect de l'ergonomie.

Il est conseillé d'organiser l'ensemble des cours de "Secrétariat-Bureautique" dans une "classe-bureau" équipée notamment de (d) :

- un ordinateur par élève (Pentium) - il est impératif que l'élève dispose personnellement d'un poste de travail ;
- une imprimante (par switch ou par réseau) ;
- une connexion à l'Internet ;
- un rétroprojecteur ;
- une photocopieuse ;
- un scanner ;
- un télécopieur ;
- chaises de bureau ;
- matériel didactique de référence (annuaires, dictionnaires, revues, catalogues, ...).

**Module 1****L'ACCUEIL EN FACE-A-FACE****7 PAC**

<b>Compétences à maîtriser</b>	<b>Contenus d'apprentissage</b>	<b>Indicateurs de maîtrise de compétences</b>
<p><b>Accueillir des visiteurs, des clients</b></p> <p>Etablir une relation de communication dans une situation de face-à-face:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ accueillir un visiteur;</li><li>▪ l'écouter, le questionner;</li><li>▪ reformuler ses attentes;</li><li>▪ s'assurer que la communication est bien passée;</li><li>▪ appliquer les règles de courtoisie.</li></ul>	<p>Dans le cadre d'une simulation, accueillir une personne. Respecter les règles de l'accueil en face à face:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ les attitudes d'accueil,</li><li>▪ la communication verbale,</li><li>▪ la communication non-verbale.</li></ul>	<p>L'élève:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ applique les règles de reformulation et de communication;</li><li>▪ propose une solution en rapport avec la demande du visiteur.</li></ul>
<p><b>Utiliser les outils de la communication et de l'information</b></p> <p>Consulter les principales sources documentaires de référence et sélectionner les informations pertinentes.</p>	<p>Consulter des sources d'information et trouver les renseignements demandés:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ livret d'accueil, annuaires,</li><li>▪ fiches d'information;</li><li>▪ prospectus, brochures;</li><li>▪ fichiers informatiques (base de données, Internet, ...).</li></ul>	<p>En fonction des consignes reçues et dans le cadre de ses compétences, l'élève donne suite à la demande.</p>
<p><b>S'intégrer dans le milieu professionnel</b></p> <p>Adapter les explications à l'interlocuteur et réagir de manière appropriée à différents types de comportement (agressivité, violence, désarroi, peur, angoisse, séduction ...).</p>	<p>Dans le cadre d'un jeu de rôles ou à l'analyse d'un dialogue entre des personnes (vidéo ou document écrit):</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ exploiter les différents niveaux de registre de langage;</li></ul>	<p>Pour une bonne communication, l'élève:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ comprend les intentions sous-entendues,</li><li>▪ trouve une solution satisfaisante,</li></ul>

Compétences à maîtriser	Contenus d'apprentissage	Indicateurs de maîtrise de compétences
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ identifier la dimension culturelle de l'interlocuteur et/ou son état psychologique, émotif, et s'y adapter.</li> </ul> <p>Dans le cadre d'un jeu de rôles, favoriser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ l'écoute active,</li> <li>▪ l'empathie,</li> <li>▪ la gestion des émotions pour accueillir une personne mécontente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ adopte un langage adapté,</li> <li>▪ s'assure de la qualité du message.</li> </ul>
Appliquer le droit au respect de la vie privée et la confidentialité des données.	Pour faire prendre conscience de la déontologie et du secret professionnel, critiquer un jeu de rôles au cours duquel une personne demande des informations sur une autre personne.	L'élève discerne les limites du secret professionnel.
S'exprimer oralement et par écrit (tracer un itinéraire, un plan...) de manière correcte et cohérente.	<p>Dans le cadre d'une simulation d'accueil:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ localiser, sur un plan, l'endroit demandé;</li> <li>▪ déterminer et communiquer l'itinéraire à emprunter.</li> </ul>	<p>L'élève:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ recherche,</li> <li>▪ explique,</li> </ul> <p>l'information de manière claire et précise.</p>
Maintenir la visibilité du lieu d'accueil et sa présentation.	<p>En vue de l'aménagement d'un espace d'accueil (meubler, matériel et outils indispensables, décoration, ...) établir un plan de l'endroit d'accueil et justifier ses choix.</p> <p>Dégager les caractéristiques et les éléments du décor qui favoriseront le climat, la visibilité dans l'espace d'accueil.</p> <p>A partir d'un support visuel ou à l'occasion de visites:</p>	<p>A partir d'une situation-problème et d'un plan donné, l'élève sera capable de(d'):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ identifier les outils indispensables,</li> <li>▪ placer les outils et la documentation proposée de manière fonctionnelle.</li> </ul>



Compétences à maîtriser	Contenus d'apprentissage	Indicateurs de maîtrise de compétences
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ identifier les outils indispensables;</li> <li>▪ placer les outils de manière fonctionnelle.</li> </ul>	
<p><b>Utilisation des outils de communication et d'information</b></p> <p>Mettre à la disposition du personnel et des visiteurs les informations relatives aux spécificités des services.</p> <p><b>Participer à des activités de relations publiques</b></p> <p>Sélectionner et préparer les documents à remettre au visiteur avant sa visite.</p> <p>Gérer l'attente des visiteurs.</p>	<p>A partir des supports de présentation des documents et sur base de l'organisation interne de l'entreprise, prévoir de placer, de manière accessible et organisée:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ les notes de service les plus importantes bien en vue;</li> <li>▪ les prospectus afférents à chacun des services.</li> </ul> <p>Lors d'une simulation, tenir compte des formalités d'accès notamment:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ un laissez-passer;</li> <li>▪ un plan d'accès pour orienter le visiteur;</li> <li>▪ ...</li> </ul> <p>Lors des moments d'affluence:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ organiser l'espace d'accueil;</li> <li>▪ à l'aide d'une signalétique, répartir les visiteurs dans les différents espaces adéquats;</li> <li>▪ donner éventuellement des informations sur le temps d'attente;</li> <li>▪ proposer des solutions pour le confort de visiteurs: installer chaises, revues, ...</li> </ul> <p>Proposer des solutions dans diverses situations imprévues:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ retard de la personne avec laquelle le visiteur a rendez-vous;</li> <li>▪ insertion de nouveaux visiteurs;</li> <li>▪ matériel en panne, ...</li> </ul>	<p>L'élève:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ applique les techniques de communication,</li> <li>▪ donne des informations complètes et exactes,</li> <li>▪ propose des solutions utiles et adéquates,</li> <li>▪ place judicieusement les documents.</li> </ul>

<b>Compétences à maîtriser</b>	<b>Contenus d'apprentissage</b>	<b>Indicateurs de maîtrise de compétences</b>
Introduire le visiteur auprès de la personne avec laquelle il a rendez-vous.	<p>Dans le cadre d'un jeu de rôles ou lors d'un événement à l'école:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ appeler la personne et l'accompagner auprès de l'interlocuteur demandé;</li> <li>▪ l'introduire dans le bureau et prendre congé.</li> </ul>	

**Module 2****L'ACCUEIL AU TELEPHONE****7 PAC**

Compétences à maîtriser	Contenus d'apprentissage	Indicateurs de maîtrise de compétences
<p><b>Accueillir des visiteurs, des clients</b></p> <p>Etablir une relation de communication dans le cadre de l'émission d'un appel téléphonique:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ appeler un correspondant en vue d'une demande de renseignements, d'un rendez-vous, d'une réservation; ...</li><li>▪ appliquer les usages téléphoniques et les règles de courtoisie;</li><li>▪ prendre congé.</li></ul> <p>Donner suite à la réception d'un appel téléphonique lorsque le destinataire n'est pas accessible ou est absent:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ appliquer les usages téléphoniques et les règles de courtoisie;</li><li>▪ identifier l'objet des appels;</li><li>▪ filtrer un appel;</li><li>▪ assurer le suivi sur base de l'organigramme de l'entreprise, selon la forme la plus appropriée;</li><li>▪ prendre congé.</li></ul>	<p>En utilisant les outils nécessaires à la communication téléphonique (papier, crayon, mémo, agenda, organigramme, annuaires, répertoires...) émettre un appel téléphonique.</p> <p>Si le destinataire n'est pas disponible, appliquer les consignes reçues, prendre note du message et lui communiquer l'information:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ de vive voix,</li><li>▪ à l'aide d'un mémo,</li><li>▪ par courriel,</li><li>▪ ...</li></ul>	<p>L'élève:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ trouve les coordonnées,</li><li>▪ prépare la communication,</li><li>▪ applique les techniques de communication,</li><li>▪ prend note du renseignement,</li><li>▪ assure le suivi.</li></ul>
<p>Demander ou fixer un rendez-vous et gérer un agenda classique et informatique.</p>		<p>L'élève utilise correctement les différents agendas.</p>

Compétences à maîtriser	Contenus d'apprentissage	Indicateurs de maîtrise de compétences
Relayer un éventuel problème vers les services compétents.	<p>Dans le cadre de la réception d'un appel téléphonique et sur base d'un organigramme:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ clarifier la demande;</li> <li>▪ orienter l'interlocuteur vers le service adéquat ou l'organisme externe compétent.</li> </ul>	L'élève consulte l'annuaire interne et/ou l'organigramme et oriente l'interlocuteur de manière correcte.
<p><b>Utiliser des outils de la communication et de l'information</b></p> <p>Utiliser les références courantes (fichiers, catalogues, répertoires, tarifs, annuaires, etc.) en vue de répondre à une demande de renseignements:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ identifier l'ordre et le mode de classement des données;</li> <li>▪ interpréter les abréviations et les pictogrammes;</li> <li>▪ trouver rapidement une information.</li> </ul>	<p>En réponse à une demande de renseignements, consulter des sources d'information et trouver des renseignements:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ livret d'accueil;</li> <li>▪ fiches d'informations;</li> <li>▪ prospectus, brochures;</li> <li>▪ fichier informatique (base de données, Internet...).</li> </ul>	L'élève consulte, une base de données ou d'autres sources d'informations et recherche un renseignement dans les plus brefs délais.
<b>Utiliser un répondeur téléphonique.</b>	<p>Enregistrer un message d'accueil.</p> <p>Ecouter les messages enregistrés, en prendre note et assurer le suivi.</p> <p>Laisser un message sur un répondeur pour demander à la personne de reprendre contact afin de modifier un rendez-vous.</p>	<p>Sur base d'un mode d'emploi, l'élève suit une procédure pour utiliser correctement le matériel.</p> <p>Le message transmis est clair, correct et précis.</p> <p>La prise de notes est complète.</p> <p>Le suivi est assuré.</p>

**Module 3****TRAITEMENT DES DONNEES (Bureautique) 7 PAC**

<b>Compétences à maîtriser</b>	<b>Contenus d'apprentissage</b>	<b>Indicateurs de maîtrise de compétences</b>
<p><b>Saisir des textes, encoder des données</b></p> <p>Utiliser le clavier alphanumérique et le pavé numérique de l'ordinateur de manière professionnelle.</p> <p>Réaliser la mise en page de documents internes et externes à l'entreprise ou à l'organisme.</p> <p>Compléter un texte fragmentaire et/ou l'adapter à partir de consignes.</p>	<p>Lors de la préparation d'événements et afin d'aider le secrétariat, la personne chargée de l'accueil réalise la mise en page de lettres commerciales et textes informatifs en y incluant:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ les titres, les rubriques.</li><li>▪ les énumérations ...</li><li>▪ les mises en colonnes.</li><li>▪ les polices de caractères.</li></ul> <p>Dactylographier sous la dictée et mettre en page un document.</p> <p>Sur base de consignes et/ou à partir d'un texte raturé, rédiger, mettre en page et/ou adapter un document de type administratif ou commercial:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ une note de service,</li><li>▪ un avis,</li><li>▪ une note d'information,</li><li>▪ un compte rendu,</li><li>▪ une lettre ...</li></ul>	<p>L'apprenant dactylographie des textes à la vitesse de 30 mots minute pendant 10 minutes avec une tolérance de 0,5 % d'erreur.</p> <p>L'élève dactylographie des documents dans un temps déterminé et en respectant les règles de rationalisation de dactylographie.</p> <p>Les textes sont cohérents sur le fond et correctes pour la forme.</p>
<p><b>Assurer le traitement du courrier</b></p> <p>Adresser une demande identique à plusieurs personnes.</p>	<p>Dans le cadre d'une communication identique à plusieurs personnes (annulation des rendez-vous pour la journée, ...), réaliser un publipostage.</p>	<p>Le publipostage. Les règles d'édition. Les banques de paragraphes.</p>

Compétences à maîtriser	Contenus d'apprentissage	Indicateurs de maîtrise de compétences
Concevoir un formulaire via le logiciel de traitement de texte.	A partir d'une situation-problème, concevoir un formulaire afin que les visiteurs expriment leur désir de recevoir une documentation complémentaire.	Le formulaire.
<b>Réaliser la présentation visuelle d'un document</b> Lire, s'exprimer oralement et par écrit de manière correcte et cohérente.	Synthétiser un message et le présenter oralement à l'aide d'un support (diaporama ou autre).	Logiciel de présentation assistée par ordinateur.
Elaborer un dossier en rapport avec un thème choisi (secteur juridique, domaine culturel ...).	Lors d'une journée "portes ouvertes" ou d'un autre événement: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ lancer des invitations par lettre, courriel;</li> <li>▪ prévoir un formulaire-réponse;</li> <li>▪ concevoir une brochure descriptive de l'entreprise à placer à l'accueil;</li> <li>▪ lancer des demandes de prix pour assurer l'organisation (boissons, nappes, ...);</li> <li>▪ réaliser un diaporama présentant les activités de l'entreprise à diffuser en boucle sur une borne.</li> </ul>	Les documents longs, les styles, les tableaux, les graphiques.  Les logiciels bureautiques.  Les logiciels multimédia.  Les outils bureautiques: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ dictaphone,</li> <li>▪ photocopieur,</li> <li>▪ fax</li> <li>▪ ...</li> </ul>

**Module 4****ORGANISATION ET TRAITEMENT DES DOSSIERS****7 PAC**

<b>Compétences à maîtriser</b>	<b>Contenus d'apprentissage</b>	<b>Indicateurs de maîtrise de compétences</b>
Identifier les éléments d'un dossier et respecter son organisation interne en vue d'une efficacité du travail.	A l'occasion de la création d'un nouveau dossier et à partir d'un plan de rangement, constituer un nouveau dossier et/ou réorganiser des dossiers.	Organisation d'un dossier.
Utiliser un type de classement et retrouver rapidement un dossier (client, patient ...): <ul style="list-style-type: none"><li>▪ rechercher un élément dans différents dossiers;</li><li>▪ reclasser les pièces dans le dossier.</li></ul>	Dans le cadre d'une mise à jour d'un dossier, rechercher des fiches afin de les photocopier et les transmettre à un service concerné et reclasser correctement les pièces dans le dossier.	Les classifications.
Assurer la transmission et le suivi des documents vers les personnes concernées.	Sur base de l'agenda, préparer les dossiers ou documents nécessaires à l'entrevue ou les constituer.	Recherche d'un dossier. Création d'un dossier, d'une fiche ...
Relayer un éventuel problème vers les services compétents.	Après vérification de l'organisation d'un dossier, si l'on constate qu'une pièce du dossier manque, s'adresser au(x) service(s) compétent(s) afin de la récupérer.	La monographie des fonctions. La communication interne.
Tenir le classement des documents journaliers (courrier, réservations, formulaires, extraits de compte ...) à jour et informatiser les données.	Lors du lancement d'une invitation, recueillir les coupons de réservation et créer des listes des personnes suivant différents critères, par exemple: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ participation,</li><li>▪ paiement,</li><li>▪ repas,</li></ul>	Logiciel bureautique.

Compétences à maîtriser	Contenus d'apprentissage	Indicateurs de maîtrise de compétences
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ spectacle,</li> <li>▪ ...</li> </ul> <p>Imprimer une liste reprenant tous les éléments de la réservation pour faciliter l'accueil et vérifier le paiement.</p> <p>Préparer et classer des enveloppes à distribuer contenant des tickets</p>	<p>Classification alphabétique.</p>



## SITUATIONS D'APPRENTISSAGE

Pour l'organisation de cette 7<sup>e</sup> Professionnelle, l'idéal serait de partir d'une entreprise-type qui servira de base pour l'étude des différents modules. La société choisie pourrait être éventuellement l'endroit de stage. L'élève pourrait y jouer différents rôles lui permettant d'acquérir les compétences décrites dans ce programme. L'imagination créatrice du professeur devra être motivante pour stimuler l'élève à se positionner face à la réalité du terrain.

### MODULE 1 : L'ACCUEIL EN FACE-A-FACE

Vous travaillez dans une société qui est un des leaders du marché en matière de solutions d'impressions et de gestion de documents à des fins professionnelles. En partant de cette situation, vous proposez aux élèves de jouer un jeu de rôle afin de gérer une situation d'accueil d'une personne mécontente. Pour ce faire, l'élève devra :

- identifier les problèmes potentiels ;
- respecter les usages et les limites de l'institution ;
- proposer une solution acceptable pour l'interlocuteur ou transmettre le problème à une personne-ressource ;
- maintenir une relation de confiance ;
- garder une attitude positive ;
- utiliser un langage positif ;
- rester calme ;
- réagir dans une situation conflictuelle en invitant une tierce personne à solutionner le problème.

Face à un interlocuteur, qui s'exprime dans une langue inconnue, appeler une personne compétente ...

### MODULE 2 : L'ACCUEIL AU TELEPHONE

Dans cette même société, votre patron vous demande de contacter les clients potentiels afin de faire connaître les produits et de provoquer des rendez-vous. Vous êtes responsable de l'enregistrement et du traitement correct des appels des clients et du suivi.

Vous devez donc :

- rechercher le numéro du correspondant ;
- déterminer les éléments nécessaires à la demande ;
- émettre l'appel et formuler la demande ;
- prendre note des renseignements reçus ;
- laisser un message sur le répondeur ;
- etc...

### **MODULE 3 : TRAITEMENT DES DONNEES (BUREAUTIQUE)**

Vous travaillez au service "secrétariat" de la société proposée précédemment. Il vous est demandé d'envoyer à la liste de clients potentiels une documentation sur les produits (à présenter sous forme de long document). Vous réaliserez cet envoi par publipostage. Une journée "porte ouvertes" sera organisée prochainement et le formulaire de réservation est joint à l'envoi. Certains répondront par courriel, d'où l'intérêt de prévoir ce formulaire pour une réponse informatisée.

Vous préparez un montage PowerPoint sur un des produits à présenter lors de la journée.

### **MODULE 4 : ORGANISATION ET TRAITEMENT DES DONNEES**

L'élève se trouve toujours dans la même société. Il sera amené à prévoir la journée et l'organisation de dossiers de clients ayant répondu favorablement à leurs sollicitations. La société peut également être l'endroit de stage. Il faudra qu'il tienne compte des éléments suivants:

- respecter un mode de rangement; tous les documents sont correctement rangés dans un temps imparti ;
- rechercher un élément dans un dossier pour le traiter et le reclasser en respectant le classement initial et ce dans un temps imparti ;
- respecter le déroulement de la procédure; tous les documents sont préparés et sont classés correctement ;
- appliquer les procédures en vigueur (à qui s'adresser, vers qui relayer, comment, dans quelle situation) et respecter les règles de la communication ;
- utiliser les différents modes de classement et imprimer un récapitulatif des différentes informations reçues ;
- vérifier les virements ;
- réussir l'impression des dossiers.

---

Pour bien intégrer ces différentes situations d'apprentissage, il serait bon de s'imprégner des conseils méthodologiques décrits ci-après.

---

## CONSEILS METHODOLOGIQUES

### L'ACCUEIL EN FACE-A-FACE

La formation à la communication constitue un des axes essentiels de la formation. Il est indispensable de prendre en compte la dimension relationnelle au cours de la formation. Il s'agit donc de faire acquérir des compétences et une pratique relationnelle en adéquation avec les activités des différents domaines qui seront abordés.

Il est important de donner à l'élève le désir et la possibilité de communiquer avec efficacité. Il s'agit de faire intégrer à l'élève des concepts sur lesquels il pourra s'appuyer.

Le professeur insistera sur l'importance de la fonction d'accueil et les aptitudes qu'elle suppose:

- excellente présentation ;
- souci du travail bien fait ;
- souci de donner satisfaction.

Ces aptitudes sont acquises par la répétition d'exercices variés plaçant l'élève en situation de communication. La pratique du jeu de rôle est dans ce cas un excellent outil pédagogique. Au cours d'une simulation, les participants se confrontent aux problèmes et aux concepts dans l'action. L'apprenant est au centre du processus d'apprentissage et le groupe est source d'apprentissage: l'acquisition des compétences relationnelles provient de l'interaction entre les participants eux-mêmes.

Lors de ces activités, le professeur, comme l'élève, pourront jouer le rôle de l'accueillant et du visiteur; l'élève, comme le professeur, seront tour à tour participant ou observateur.

A l'issue de chaque exercice et à l'aide d'une grille d'analyse, un échange de points de vue entre les intervenants et les observateurs sera l'occasion d'identifier les points positifs et négatifs, ainsi que les erreurs commises. L'erreur est considérée comme utile; l'apprenant doit toujours être en mesure de la comprendre et de la corriger.

### L'ACCUEIL AU TELEPHONE

Les situations d'apprentissage ne sont en aucun cas exhaustives. L'utilisation du matériel didactique est recommandée. Ainsi, un appareil téléphonique facilitera la réussite des jeux de rôles.

Le professeur amènera l'apprenant à :

- développer des méthodes d'écoute active et l'aptitude à décoder un message ;
- analyser une stratégie de communication dans l'esprit de l'entreprise (déontologie, savoir-être) ;
- définir la stratégie adaptée au traitement de la communication (de l'appel ou de l'accueil) ;
- utiliser un vocabulaire précis et adapté à l'interlocuteur ;

- contrôler l'expression orale: voix, intonation, accent, sourire, élocution claire (débit moins rapide qu'en face-à-face) ... ;
- faire preuve de calme et de disponibilité ;
- éviter les bruits distrayants ;
- veiller à son maintien.

L'apprenant sera entraîné à :

- percevoir et comprendre une information ou une situation ;
- se concentrer sur l'appel ;
- traiter l'information ou le problème ;
- présenter une situation avec clarté et diplomatie (synthèse, argumentation) ;
- s'exprimer oralement.

Afin de développer simultanément les facultés d'écoute et de manipulation d'outils, le professeur habituera l'élève à :

- utiliser le clavier et le téléphone ;
- gérer l'entretien et la prise de notes.

Pour faciliter la prise de notes et l'utilisation du mémo, l'élève sera entraîné à :

- la recherche des mots clés d'un message simple (écrit et oral) ;
- la formulation des idées principales ;
- l'utilisation d'abréviations.

Les activités de ce module reposent sur des mises en situation répétées qui aboutissent à des exercices variés :

- travaux d'observation adaptés à l'apprentissage des concepts et principes de la communication ;
- jeux de rôle et exercices d'expression orale au cours desquels l'étudiant se confrontera aux différents registres, au paralangage, à sa propre voix.

Le professeur sera attentif au respect de la personnalité de l'élève, tout en veillant à corriger les écarts de langage et à canaliser les réactions inadéquates.

Une grille d'analyse permettra une évaluation fine du contenu du message et de l'expression verbale. Elle sera un outil d'auto-analyse rendant l'élève "acteur" de son apprentissage, lui permettant de connaître les objectifs fixés, les difficultés spécifiques.

Il est important de faire acquérir à l'apprenant(e) une méthodologie en matière de recherche de l'information. Il est également souhaitable de favoriser l'accès des élèves à des sources documentaires. Le professeur mettra donc à la disposition des élèves une documentation actualisée et diversifiée: tarifs, catalogues, prospectus, revues, annuaires téléphoniques du pays (pages blanches et pages d'or). Idéalement, une activité de recherche devrait s'effectuer sur des supports "papier" et des supports informatisés.

## **LE TRAITEMENT DES DONNEES (BUREAUTIQUE)**

**Chaque élève doit disposer de son propre poste de travail.**

La gestion des dossiers et des fichiers sera efficace si le professeur établit un lien avec les principes usuels de classification étudiés. Elle prendra son sens si l'élève peut identifier la pertinence et justifier le choix de la classification, de la dénomination des dossiers et des fichiers, la mise à jour de la date et de l'heure.

Le professeur aidera l'apprenant à :

- travailler de manière logique ;
- respecter rigoureusement les procédures, notamment pour l'enregistrement et la récupération des fichiers ;
- s'adapter et transférer ses acquis ;
- acquérir un vocabulaire de base afin de lui permettre de comprendre une information proposée par une fiche technique élémentaire ou un manuel d'utilisation.

### **La saisie des textes**

L'utilisation d'un didacticiel d'apprentissage du clavier peut être envisagée pour consolider les acquis ou pour une initiation à la méthode des dix doigts.

Le professeur amènera l'apprenant à :

- manipuler le matériel informatique dans le respect des procédures ;
- adopter un maintien correspondant aux normes de l'inspection du travail et des recommandations européennes ;
- mettre en oeuvre plusieurs mécanismes de mémorisation (visuelle, auditive, gestuelle) ;
- acquérir une méthode de travail et un objectif d'efficacité et de précision.

Les travaux seront classés selon les principes idéologique et chronologique, tant sur le support informatique que dans le classeur.

Le professeur amènera l'apprenant à développer :

- la rigueur dans le respect des normes d'édition et de présentation ;
- le souci de la précision et de l'autocorrection ;
- l'observation et la concentration lors de la reproduction exacte d'un document ;
- la logique du raisonnement face à l'outil informatique et au travail à réaliser ;
- des méthodes de travail transférables.

A partir de situations courantes ou d'un projet, le professeur amènera l'apprenant à :

- comprendre les nécessités de l'organisation et de l'acquisition d'une méthode de travail ;
- respecter les consignes de manière rigoureuse ;
- développer une attitude critique et responsable.

## **Le courrier électronique**

L'enseignant aidera l'apprenant(e) à transférer ses acquis en attirant l'attention sur la similitude des rubriques du courrier postal et électronique, la précision dans l'encodage des données, la concision du message à formuler. Il l'amènera à :

- trier les messages et y donner suite selon l'urgence ;
- respecter les usages ;
- tenir compte de la netiquette ;
- évaluer les avantages et les inconvénients de ce moyen de communication.

## **L'Internet**

Le professeur préparera l'apprenant à :

- développer des attitudes déontologiques ;
- récupérer et critiquer l'information (fiabilité de la source et pertinence du contenu) ;
- utiliser les données de façon optimale (copie, modification et impression).

## **La présentation assistée par ordinateur**

Le professeur préparera l'élève à :

- organiser les idées pour la présentation ;
- créer une présentation ;
- améliorer la présentation pour lui donner une allure "professionnelle" ;
- respecter les règles d'édition ;
- respecter les règles de présentation pour une diapositive ;
- ajouter des graphiques, tableaux, organigrammes et autres objets pour améliorer la compréhension des sujets à présenter.

Une diapositive est une synthèse (une moyenne de 5 à 9 lignes est recommandée).  
Il est conseillé de (d') :

- placer des idées clés ;
- d'avoir peu de texte sur les diapositives ;
- choisir une police suffisamment grande et lisible ;
- sélectionner les mises en évidence avec parcimonie ;
- se limiter à 3 couleurs ;
- d'intégrer un minimum d'animations sobres.

## **ORGANISATION ET SUIVI DES DOSSIERS**

L'objectif poursuivi est de donner une compétence en matière d'organisation et de gestion de l'information dans des situations professionnelles.

Le classement n'est pas une fin, mais un moyen. Ainsi, les activités de savoir-faire devront avoir un but clairement défini afin que l'élève en perçoive la finalité dans l'organisation des tâches administratives. Dans le cadre d'une visite d'un service, un travail d'observation, une discussion avec le personnel permettront de vérifier l'efficacité d'une bonne organisation.

Dans ce module, quelques aptitudes seront particulièrement développées :

- la précision ;
- le respect de l'organisation interne d'un dossier ;
- le respect du temps imparti ;
- l'ordre.

Le professeur amène l'élève à auto-évaluer son travail.

Il est souhaitable que l'apprenant(e) puisse comparer différents dossiers afin de pouvoir distinguer :

- les informations communes à tous les dossiers (renseignements administratifs) ;
- les rubriques particulières.

# BIBLIOGRAPHIE


## TRAITEMENT DE TEXTE

---

FARCY W., *Bureautique STT avec Office XP*, Première et Terminale STT  
Volume et CD (élève/corrigé)  
Ed. Bertrand-Lacoste 2005-2006

JOYCE J. et MOON M., *Word 2000 en un clic de souris*  
Microsoft Press 1999 - Microsoft

LIPMANNE Fr., *Grammaire des règles typographiques et de disposition de documents*  
Ed. Labor Education.

LIPMANNE Fr., *l'AZER de la dactylographie et du traitement de texte*  
Ed. Labor Education,  [www.labor.be](http://www.labor.be).

LIPMANNE Fr., *Le Courrier – Communication et bureautique*  
Manuel et logiciel de contrôle de vitesse. Ed. Labor.

LIPMANNE Fr., *La vie dans l'entreprise – Travaux de secrétariat*, tome II, Col. Dossier  
secrétaire. Ed. Labor,

## L'INTERNET

---

LEMAIRE A., *Internet Explorer et Outlook Express*  
CAF, La Neuville 1, 4500 TIHANGE - ☎ 085 27 13 60

*Guide à destination des utilisateurs d'Internet*  
Ce guide peut être obtenu gratuitement à l'adresse suivante:  
Ministère des Affaires économiques, Administration de l'Information économique  
Rue de l'Industrie 6 – 1000 Bruxelles - ☎ 02 506 51 11

## DIVERS

---

### Travailler aux écrans de visualisation

#### Directive européenne relative au travail aux écrans de visualisation

Administration de l'hygiène et de la médecine du travail, rue Belliard 51, 1040 BRUXELLES

## SECRETARIAT ET COMMUNICATION

---

BERGES C., *Action et Communication commerciales – Terminale STT ACC*  
Volume et corrigé  
Ed. Bertrand-Lacoste, 2005-2006



DE CARNE R., KRYS M., *Communication professionnelle* – BEP, seconde professionnelle - (manuel, livre du professeur)  
Ed. Hachette Technique, Paris, 1995

DELERUE et LABORIE, *Communication*, Seconde professionnelle et terminale  
Livre, guide pédagogique, cassette audio  
Ed. Foucher 2003-2004

DELERUE, *Organisation*, Seconde professionnelle et terminale  
Livre, guide pédagogique,  
Ed. Foucher 2003-2004

GUITTARD M., LE FIBLEC Y., *Organisation et suivi d'activités* – BEP, CAS, ACC  
(manuel et guide pédagogique) Ed. Bertrand-Lacoste, Paris, 1994

GUITTARD M., *Communication et organisation* – Sciences et technologies tertiaires  
(manuel et guide pédagogique)  
Ed. Bertrand-Lacoste, Paris, 1994

GUITTARD M., NECHEM S., *La communication professionnelle écrite et orale* –  
Seconde professionnelle BEP, CAS, ACC (manuel et guide pédagogique)  
Ed. Bertrand-Lacoste, Paris, 1994

IISSALY I., *Organisation et suivi d'activités* – BEP, seconde professionnelle Ed. Hachette  
Technique, Paris, 1995

KIRCHMEYER G. , LIETTA M., *Jeux de rôles pour apprendre à mieux communiquer*,  
tomes 1 et 2 (manuels + corrigés)  
Ed. Bernard-Lacoste, Paris, 1989

PETIT V., PRIOU I., *La communication: un savoir-faire* Première professionnelle,  
options A et B  
Ed. Bertrand-Lacoste, Paris

**Vous trouverez une multitude de références de manuels pédagogiques dans les catalogues Foucher ([www.editions-foucher.fr](http://www.editions-foucher.fr)) et Bertrand Lacoste ([www.bertrand-lacoste.fr](http://www.bertrand-lacoste.fr))**

**PROGRAMME DU COURS DE**  
**TECHNIQUES COMMERCIALES**

**6 heures**

Variante A

## CONSIDERATIONS METHODOLOGIQUES SPECIFIQUES

- ❑ Les contenus d'apprentissage sont obligatoires.
- ❑ Il appartient au professeur de croiser les compétences et les contenus de la manière la plus appropriée pour atteindre les objectifs du programme. L'enseignant a donc une grande liberté pédagogique. Par contre il lui est imposé de pratiquer une méthodologie active, c'est-à-dire basée sur une activité réelle de tous les élèves (travail individuel ou travail de groupes).
- ❑ Le développement de compétences repose sur la mise de l'élève en situation d'apprentissage et sur les tâches à accomplir qui en résultent. Il incombe, par conséquent, à l'enseignant de:
  - proposer des **activités signifiantes** pour l'apprenant ;
  - laisser le **temps nécessaire** pour les effectuer ;
  - fournir les **ressources indispensables** à la résolution des problèmes posés.
- ❑ L'apprentissage peut découler de l'action: c'est le but de la **pédagogie par projet**. Celle-ci oblige les apprenants à planifier, à réaliser un travail mais aussi à nouer des contacts extérieurs.  
Cette pédagogie particulièrement signifiante dans l'enseignement professionnel vise le développement de compétences transversales et disciplinaires.
- ❑ Une période de cours/semaine correspond à environ 22 périodes de cours/année effectives (hors évaluation certificative et événements parascolaires).  
Il convient, par conséquent, de ne pas être exagérément ambitieux et de circonscrire les objectifs à atteindre.  
**L'évaluation formative**, quant à elle, est incluse dans l'espace-temps disponible.
- ❑ L'évaluation certificative sera variée tant dans la forme des questions que dans les objectifs visés. En outre, les différents niveaux taxonomiques seront représentés. L'évaluation doit être l'image fidèle de la démarche et de la stratégie mises en place par le professeur.
- ❑ La gestion du temps est un problème traditionnel de l'enseignant. La tenue d'un **cahier de matières prévisionnel** doit lui permettre de répartir les contenus à aborder sur les périodes de cours dont il dispose en tenant compte de la démarche qu'il envisage de suivre (pour rappel, une méthode incitative et participative exige beaucoup plus de temps qu'un enseignement exclusivement transmissif !).
- ❑ Les différents modules ont été conçus selon une progression pédagogique qu'il convient de respecter. Il est donc requis d'aborder les modules **dans l'ordre prévu dans le programme**.

La méthodologie dans les classes du 3<sup>e</sup> degré de l'enseignement professionnel est particulièrement importante.

Les classes sont composées d'élèves qui ne tolèrent que l'action et recherchent l'acquisition d'un savoir-faire. Ils éprouvent le besoin de manipuler, produire ...et refusent l'abstraction. L'exposé pur et simple et parfois même le dialogue – sans un support pédagogique concret et réaliste – les laissent indifférents et entraînent l'abandon ou l'échec. C'est aussi le meilleur moyen de réduire à néant les efforts du professeur le mieux intentionné.

Face à des apprenants en provenance souvent d'un milieu socio-culturel peu réceptif à la problématique scolaire, l'attention, les encouragements, l'affection président à la réconciliation avec l'école et ouvrent la voie de la réussite.

- ❑ **Du matériel, du mobilier, des fournitures de bureau et l'organisation d'une classe-atelier sont indispensables si l'on veut un enseignement qui soit le reflet de la réalité et non une simulation inadéquate.**
- ❑ Le recours à des supports méthodologiques est indispensable: contrats, codes juridiques, articles de presse, revues diverses, statistiques, ...
- ❑ L'ouverture sur le monde extérieur et l'actualité doit également être assurée, notamment par des visites d'entreprise et par la lecture de la presse (articles, publicités, ...en rapport avec le cours).

## OBJECTIFS GENERAUX DU COURS

- ❑ Maîtriser le vocabulaire spécifique et les mécanismes relatifs à l'environnement social et juridique dans lequel le citoyen est impliqué.
- ❑ Comprendre et interpréter certaines dispositions spécifiques au droit social et au droit commercial.
- ❑ Prendre conscience des droits et des devoirs du travailleur et de l'indépendant.
- ❑ Résoudre des situations-problèmes relatives au droit social et au droit commercial.
- ❑ Comprendre les mécanismes comptables.
- ❑ Résoudre des situations-problèmes simples mettant en œuvre des concepts fiscaux tels que la déclaration fiscale et la TVA.
- ❑ Prendre conscience de l'importance du relationnel dans le métier de vendeur.
- ❑ Cerner les modalités de fonctionnement des différentes méthodes de vente.
- ❑ Prendre conscience du rôle du vendeur :
  - dans le processus de vente ;
  - dans le circuit de distribution.
- ❑ Maîtriser les outils nécessaires pour :
  - approcher le client ;
  - convaincre le client.
- ❑ Prendre conscience de l'importance :
  - de la tenue ;
  - de la présentation ;
  - de l'expression orale et écrite.
- ❑ Contribuer à l'image de marque du magasin.
- ❑ Montrer l'impact d'une action promotionnelle sur les ventes d'un magasin.

## **TABLEAU RECAPITULATIF**

### **MODULE 1 : JE SUIS SALARIE**

- 1.1. Je souscris un contrat de travail.
- 1.2. Je suis en conflit avec mon employeur
- 1.3. Mon contrat est suspendu.
- 1.4. Mon contrat prend fin.
- 1.5. Je bénéficie d'avantages sociaux.
- 1.6. Je m'implique dans la vie sociale de l'entreprise.
- 1.7. Je m'informe des règles spécifiques à mon secteur d'activité

Exemples de situations d'apprentissage.

### **MODULE 2 : JE SUIS INDEPENDANT**

- 2.1. Je décide d'exercer une activité commerciale.
- 2.2. Je choisis mon type d'activité.
- 2.3. Je finance mes activités.
- 2.4. Je loue un local commercial.
- 2.5. Je contracte des assurances.
- 2.6. J'achète, je vends.
- 2.7. J'effectue, je reçois des paiements.
- 2.8. Je tiens ma comptabilité.
- 2.9. Je remplis mes obligations fiscales.

Exemples de situations d'apprentissage.

## MODULE 1 : JE SUIS SALARIE

Compétences à maîtriser (CM)	Contenus d'apprentissage	Indicateurs de maîtrise
<p><b>1.1. Je souscris un contrat de travail</b></p> <p>Analyser un contrat de travail.</p>	<p>La formation. L'exécution.</p>	<p>L'élève sera capable d'identifier les éléments essentiels d'un contrat de travail.</p>
<p><b>1.2. Je suis en conflit avec mon employeur</b></p> <p>Déterminer le tribunal compétent.</p>	<p>Le monde judiciaire et les différentes juridictions.</p>	<p>A l'aide d'une série d'articles de presse, l'élève sera capable de construire le schéma des juridictions.</p>
<p><b>1.3 Mon contrat est suspendu</b></p> <p>Identifier les causes de suspension.</p>	<p>La suspension de l'exécution du contrat.</p>	<p>A partir de jugements du Tribunal ou de la Cour du travail et/ou d'articles juridiques, l'élève sera capable de déterminer les causes et les effets d'une suspension de contrat.</p>
<p><b>1.4 Mon contrat prend fin</b></p> <p>Résoudre des cas pratiques de rupture du contrat.</p>	<p>La fin du contrat.</p>	<p>Sur la base de cas pratiques, l'élève sera capable d'identifier les causes de rupture du contrat.</p>

Compétences à maîtriser (CM)	Contenus d'apprentissage	Indicateurs de maîtrise
<p><b>1.5 Je bénéficie d'avantages sociaux</b></p> <p>Distinguer les régimes de sécurité sociale.</p>	<p>La structure et le fonctionnement de l'ONSS.</p> <p>La sécurité sociale des indépendants.</p>	<p>L'élève sera capable de dresser, à partir de documents émanant de l'ONSS et de la presse, l'organigramme de cette institution.</p> <p>A l'aide d'informations collectées auprès d'un Secrétariat social, l'élève sera capable de comparer le régime de sécurité sociale de l'indépendant à celui du travailleur salarié.</p>
<p><b>1.6 Je m'implique dans la vie sociale de l'entreprise</b></p> <p>Identifier les spécificités des différentes instances sociales internes à l'entreprise.</p>	<p>La délégation syndicale.</p> <p>Le conseil d'entreprise.</p> <p>Le CPPT (Comité pour la Prévention et la Protection du Travail).</p>	<p>Au départ d'articles de presse et/ou de procès-verbaux de réunions, l'élève sera capable de déterminer le rôle des instances sociales de l'entreprise.</p>
<p><b>1.7 Je m'informe des règles spécifiques à mon secteur d'activité</b></p> <p>Justifier le rôle et le fonctionnement de la commission paritaire.</p>	<p>Les commissions paritaires.</p> <p>Les conventions collectives.</p>	<p>L'élève sera capable d'analyser une convention collective du travail afin d'en identifier ses implications sociales.</p>



## MODULE 2 : JE SUIS INDEPENDANT

Compétences à maîtriser (CM)	Contenus d'apprentissage	Indicateurs de maîtrise
<p><b>2.1 Je décide d'exercer une activité commerciale</b></p> <p>Rassembler et exploiter les informations qui permettent d'effectuer les choix judicieux en matière d'activité commerciale.</p>	<p>Le commerçant. Les actes de commerce.            La capacité juridique.            Les conditions d'accès pour les étrangers.            Les régimes matrimoniaux, le mariage, le divorce.            Les lois d'accès à la profession.            La constitution du dossier d'entreprise.            Le choix de la forme juridique, y compris la franchise.</p>	<p>Lors d'une rencontre avec une personne-ressource (notaire, avocat, commerçant) ou d'une visite d'un guichet d'entreprise, l'élève sera capable de collecter des informations concernant l'ouverture d'une activité commerciale.</p>
<p><b>2.2 Je choisis mon type d'activité</b></p> <p>Collecter, traiter, analyser et synthétiser des informations.</p>	<p>Le choix du produit ou du service.            L'étude de marché.            La raison sociale, le logo.            La localisation.            Le permis d'installation.</p>	<p>L'élève sera capable de réaliser une petite étude de marché.</p>

Compétences à maîtriser (CM)	Contenus d'apprentissage	Indicateurs de maîtrise
<p><b>2.3 Je finance mes activités</b></p> <p>Elaborer un budget en utilisant les diverses sources de financement.</p>	<p>Le plan financier.  Les sources de financement.  Les mesures d'aides.  L'endettement.</p>	<p>A l'occasion d'une rencontre avec une personne-ressource (un banquier par exemple), l'élève sera capable d'appréhender les différentes modalités d'un financement.</p>
<p><b>2.4 Je loue un local commercial</b></p> <p>Analyser un contrat de bail.</p>	<p>Les baux: le bail à loyer, le bail commercial (y compris l'état des lieux).</p>	<p>L'élève sera capable d'effectuer un état des lieux d'un local.</p>
<p><b>2.5 Je contracte des assurances</b></p> <p>Analyser des contrats d'assurance.</p>	<p>L'assurance incendie.  L'assurance en responsabilité civile.  L'assurance accident de travail.  L'assurance protection juridique.  L'assurance revenu garanti.  L'assurance vie.</p>	<p>L'élève sera capable d'identifier les risques principaux liés à l'exercice d'une activité commerciale, et d'en évaluer les coûts et d'effectuer les choix qui s'imposent en matière de couverture desdits risques.</p>

Compétences à maîtriser (CM)	Contenus d'apprentissage	Indicateurs de maîtrise
<p><b>2.6 J'achète, je vends</b></p> <p>Identifier et analyser des documents commerciaux. Recueillir et analyser des informations à propos des pratiques de commerce et de la stratégie commerciale.</p>	<p>Les documents commerciaux. Les pratiques de commerce. La stratégie commerciale.</p>	<p>L'élève sera capable de compléter des documents commerciaux et de constituer un dossier (articles de presse, Internet, ...) relatif aux pratiques de commerce et à la stratégie commerciale.</p>
<p><b>2.7 J'effectue, je reçois des paiements</b></p> <p>Choisir le moyen de paiement le plus adéquat et contrôler ses encaissements.</p>	<p>Les modes et instruments de paiement.</p>	<p>L'élève sera capable de compléter des documents de paiement et contrôler les extraits de compte.</p>
<p><b>2.8 Je tiens ma comptabilité</b></p> <p>Etre capable de tenir une comptabilité.</p>	<p>La gestion des stocks. La comptabilité simplifiée. Éléments de comptabilité en partie double. Utilisation de l'outil informatique.</p>	<p>- A partir d'une série de documents commerciaux, l'élève sera capable de tenir les fiches de stocks et une comptabilité simplifiée et/ou en partie double. - L'élève sera capable d'utiliser l'outil informatique dans le cadre d'activités simples.</p>
<p><b>2.9 Je remplis mes obligations fiscales</b></p> <p>Pouvoir compléter correctement les documents fiscaux.</p>	<p>La déclaration à la TVA. La déclaration fiscale. Le statut du conjoint aidant.</p>	<p>Au départ d'une situation concrète, l'élève sera capable de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. remplir une déclaration TVA;</li> <li>2. remplir une déclaration fiscale;</li> <li>3. tenir compte du statut du conjoint aidant.</li> </ol>

## SITUATIONS D'APPRENTISSAGE

### MODULE 1 : JE SUIS SALARIE

- 1 Jean est engagé en qualité de vendeur (salarie) dans la biscuiterie «Petit Roi». Il est contacté par un délégué syndical qui lui demande de s'affilier à son organisation. Il hésite car il ne perçoit pas l'utilité d'un tel engagement et se renseigne auprès de vous. Décrivez-lui le rôle des instances sociales de l'entreprise et plus particulièrement celui du(des) syndicat(s).
- 2 Jean se demande de quels avantages il bénéficiera à la suite de l'accouchement de son épouse.

### MODULE 2 : JE SUIS INDEPENDANT

#### 1 Jeux de rôles

Les élèves sont divisés en trois groupes :

- 1<sup>er</sup> groupe: des aspirants indépendants qui se renseignent sur les formalités juridiques et administratives à accomplir pour l'ouverture d'une activité (à définir avec précision).
  - 2<sup>e</sup> groupe: des employés de banque chargés de conseiller les personnes du premier groupe sur les possibilités de prêts offerts par leur établissement financier.
  - 3<sup>e</sup> groupe: des représentants des pouvoirs publics (Région Wallonne, Région Bruxelloise, ...) qui les informeront des aides pour jeunes entrepreneurs.
- 2 Sébastien souhaite prendre en location un local commercial en vue d'installer son activité d'indépendant. Il se demande en quoi le bail que lui propose le propriétaire est différent de celui qu'il a signé pour son habitation.

## BIBLIOGRAPHIE

### Editions Foucher

FOYER N. et al. – Animer tome unique – 2007.  
FOYER N. et al. – Gérer tome unique – 2007.  
LEBORGNE P. et al. – Vendre tome unique – 2007.  
LEBORGNE P. et al. – Vendre Animer – 2005.  
ROCHE P. et al. – Gérer Animer – 2005.

### Divers

BRUNEEL J-M. – Connaissances de gestion – Editions Labor, dernière édition.  
GLOTIN E. et REFABERT C. – Animer, gérer, vendre – Editions Fontainepecard, dernière édition.  
AGBOTON J-M. et al. – Informatique par les documents – Editions Nathan, 2006.

## WEBOGRAPHIE

<http://listes.education.fr/wws/info/ecogestactu> Ecogest@actu est un bulletin électronique (diffusé par messagerie sur abonnement libre) qui propose régulièrement aux professeurs d'économie-gestion, et plus largement à toute personne intéressée, les informations sur l'actualité de cette discipline en privilégiant un éclairage par les TIC.

<http://ecogestlp.ac-rouen.fr/techcomm/SPIP/sommaire.php3> Site de l'Académie de Rouen sur la gestion commerciale et la vente.

<http://www.ac-amiens.fr/pedagogie/eco-gestion-lp/sommaire.php3> Site de l'Académie d'Amiens sur la gestion commerciale et la vente.

**PROGRAMME DU COURS DE**  
**TECHNIQUES COMMERCIALES**

**3 heures**

Variante B

## CONSIDERATIONS METHODOLOGIQUES SPECIFIQUES

- ❑ Les contenus d'apprentissage sont obligatoires.
- ❑ Il appartient au professeur de croiser les compétences et les contenus de la manière la plus appropriée pour atteindre les objectifs du programme. L'enseignant a donc une grande liberté pédagogique. Par contre il lui est imposé de pratiquer une méthodologie active, c'est-à-dire basée sur une activité réelle de tous les élèves (travail individuel ou travail de groupes).
- ❑ Le développement de compétences repose sur la mise de l'élève en situation d'apprentissage et sur les tâches à accomplir qui en résultent. Il incombe, par conséquent, à l'enseignant de :
  - proposer des **activités signifiantes** pour l'apprenant ;
  - laisser le **temps nécessaire** pour les effectuer ;
  - fournir les **ressources indispensables** à la résolution des problèmes posés.
- ❑ L'apprentissage peut découler de l'action: c'est le but de la **pédagogie par projet**. Celle-ci oblige les apprenants à planifier, à réaliser un travail mais aussi à nouer des contacts extérieurs.  
Cette pédagogie particulièrement signifiante dans l'enseignement professionnel vise le développement de compétences transversales et disciplinaires.
- ❑ Une période de cours/semaine correspond à environ 22 périodes de cours/année effectives (hors évaluation certificative et événements parascolaires).  
Il convient, par conséquent, de ne pas être exagérément ambitieux et de circonscrire les objectifs à atteindre.  
**L'évaluation formative**, quant à elle, est incluse dans l'espace-temps disponible.
- ❑ L'évaluation certificative sera variée tant dans la forme des questions que dans les objectifs visés. En outre, les différents niveaux taxonomiques seront représentés. L'évaluation doit être l'image fidèle de la démarche et de la stratégie mises en place par le professeur.
- ❑ La gestion du temps est un problème traditionnel de l'enseignant. La tenue d'un **cahier de matières prévisionnel** doit lui permettre de répartir les contenus à aborder sur les périodes de cours dont il dispose en tenant compte de la démarche qu'il envisage de suivre (pour rappel, une méthode incitative et participative exige beaucoup plus de temps qu'un enseignement exclusivement transmissif!).
- ❑ Les différents modules ont été conçus selon une progression pédagogique qu'il convient de respecter. Il est donc requis d'aborder les modules **dans l'ordre prévu dans le programme**.

La méthodologie dans les classes du 3<sup>e</sup> degré de l'enseignement professionnel est particulièrement importante.

Les classes sont composées d'élèves qui ne tolèrent que l'action et recherchent l'acquisition d'un savoir-faire. Ils éprouvent le besoin de manipuler, produire...et refusent l'abstraction. L'exposé pur et simple et parfois même le dialogue – sans un support pédagogique concret et réaliste – les laissent indifférents et entraînent l'abandon ou l'échec. C'est aussi le meilleur moyen de réduire à néant les efforts du professeur le mieux intentionné.

Face à des apprenants en provenance souvent d'un milieu socio-culturel peu réceptif à la problématique scolaire, l'attention, les encouragements, l'affection président à la réconciliation avec l'école et ouvrent la voie de la réussite.

- ❑ **Du matériel, du mobilier, des fournitures de bureau et l'organisation d'une classe-atelier sont indispensables si l'on veut un enseignement qui soit le reflet de la réalité et non une simulation inadéquate.**
- ❑ Le recours à des supports méthodologiques est indispensable: contrats, codes juridiques, articles de presse, revues diverses, statistiques, ...
- ❑ L'ouverture sur le monde extérieur et l'actualité doit également être assurée, notamment par des visites d'entreprise et par la lecture de la presse (articles, publicités, ...en rapport avec le cours).



## OBJECTIFS GENERAUX DU COURS

- ❑ Maîtriser le vocabulaire spécifique et les mécanismes relatifs à l'environnement social et juridique dans lequel le citoyen est impliqué.
- ❑ Comprendre et interpréter certaines dispositions spécifiques au droit social et au droit commercial.
- ❑ Prendre conscience des droits et des devoirs du travailleur et de l'indépendant.
- ❑ Résoudre des situations-problèmes relatives au droit social et au droit commercial.
- ❑ Comprendre les mécanismes comptables.
- ❑ Résoudre des situations-problèmes simples mettant en œuvre des concepts fiscaux tels que la déclaration fiscale et la TVA.
- ❑ Prendre conscience de l'importance du relationnel dans le métier de vendeur.
- ❑ Cerner les modalités de fonctionnement des différentes méthodes de vente.
- ❑ Prendre conscience du rôle du vendeur:
  - dans le processus de vente,
  - dans le circuit de distribution.
- ❑ Maîtriser les outils nécessaires pour:
  - approcher le client;
  - convaincre le client.
- ❑ Prendre conscience de l'importance:
  - de la tenue;
  - de la présentation;
  - de l'expression orale et écrite.
- ❑ Contribuer à l'image de marque du magasin.
- ❑ Montrer l'impact d'une action promotionnelle sur les ventes d'un magasin.

## **TABLEAU RECAPITULATIF**

### **MODULE 1 : JE SUIS SALARIE**

- 1.1. Je souscris un contrat de travail.
- 1.2. Je suis en conflit avec mon employeur
- 1.3. Mon contrat est suspendu.
- 1.4. Mon contrat prend fin.
- 1.5. Je bénéficie d'avantages sociaux.
- 1.6. Je m'implique dans la vie sociale de l'entreprise.
- 1.7. Je m'informe des règles spécifiques à mon secteur d'activité

Exemples de situations d'apprentissage.

### **MODULE 2 : JE VENDS**

- 2.1. Je construis un schéma d'observation d'un magasin.
- 2.2. J'analyse un magasin.
- 2.3. Je réalise une action promotionnelle.
- 2.4. J'étudie des formes d'animation commerciale.
- 2.5. Je gère un linéaire.
- 2.6. J'analyse un questionnaire.
- 2.7. Je construis un questionnaire d'enquête commerciale.
- 2.8. Je construis un argumentaire comparatif.
- 2.9. J'observe les techniques d'accueil d'un vendeur et l'entretien de vente.
- 2.10. J'applique les techniques observées.

Exemples de situations d'apprentissage.

## MODULE 1 : JE SUIS SALARIE

Compétences à maîtriser (CM)	Contenus d'apprentissage	Indicateurs de maîtrise
<p><b>1.1. Je souscris un contrat de travail</b></p> <p>Analyser un contrat de travail.</p>	<p>La formation. L'exécution.</p>	<p>L'élève sera capable d'identifier les éléments essentiels d'un contrat de travail.</p>
<p><b>1.2. Je suis en conflit avec mon employeur</b></p> <p>Déterminer le tribunal compétent.</p>	<p>Le monde judiciaire et les différentes juridictions.</p>	<p>A l'aide d'une série d'articles de presse, l'élève sera capable de construire le schéma des juridictions.</p>
<p><b>1.3 Mon contrat est suspendu</b></p> <p>Identifier les causes de suspension.</p>	<p>La suspension de l'exécution du contrat.</p>	<p>A partir de jugements du Tribunal ou de la Cour du travail et/ou d'articles juridiques, l'élève sera capable de déterminer les causes et les effets d'une suspension de contrat.</p>
<p><b>1.4 Mon contrat prend fin</b></p> <p>Résoudre des cas pratiques de rupture du contrat.</p>	<p>La fin du contrat.</p>	<p>Sur la base de cas pratiques, l'élève sera capable d'identifier les causes de rupture du contrat.</p>

Compétences à maîtriser (CM)	Contenus d'apprentissage	Indicateurs de maîtrise
<p><b>1.5 Je bénéficie d'avantages sociaux</b></p> <p>Distinguer les régimes de sécurité sociale.</p>	<p>La structure et le fonctionnement de l'ONSS.</p> <p>La sécurité sociale des indépendants.</p>	<p>L'élève sera capable de dresser, à partir de documents émanant de l'ONSS et de la presse, l'organigramme de cette institution.</p> <p>A l'aide d'informations collectées auprès d'un Secrétariat social, l'élève sera capable de comparer le régime de sécurité sociale de l'indépendant à celui du travailleur salarié.</p>
<p><b>1.6 Je m'implique dans la vie sociale de l'entreprise</b></p> <p>Identifier les spécificités des différentes instances sociales internes à l'entreprise.</p>	<p>La délégation syndicale.</p> <p>Le conseil d'entreprise.</p> <p>Le CPPT (Comité pour la Prévention et la Protection du Travail).</p>	<p>Au départ d'articles de presse et/ou de procès-verbaux de réunions, l'élève sera capable de déterminer le rôle des instances sociales de l'entreprise.</p>
<p><b>1.7 Je m'informe des règles spécifiques à mon secteur d'activité</b></p> <p>Justifier le rôle et le fonctionnement de la commission paritaire.</p>	<p>Les commissions paritaires.</p> <p>Les conventions collectives.</p>	<p>L'élève sera capable d'analyser une convention collective du travail afin d'en identifier ses implications sociales.</p>

## MODULE 2 : JE VENDS

Compétences à maîtriser (CM)	Contenus d'apprentissage	Indicateurs de maîtrise
<p><b>2.1 Je construis un schéma d'observation d'un magasin</b></p> <p>Elaborer un document de synthèse à partir d'écrits spécialisés.</p>	<p>Les critères d'implantation des rayons d'un magasin, d'attractivité et de facteurs d'ambiance.</p>	<p>Au départ d'articles de la presse professionnelle ou d'ouvrages spécialisés, l'élève sera capable de construire un schéma-type d'observation de magasin.</p>
<p><b>2.2 J'analyse un magasin</b></p> <p>Rassembler et exploiter des informations en vue d'une analyse critique.</p>	<p>Les modalités d'application des critères d'implantation des rayons d'un magasin, d'attractivité et de facteurs d'ambiance, en fonction des différents types de commerce.</p>	<p>Après une visite de magasin, l'élève sera capable de compléter un schéma-type et de synthétiser les données recueillies et les comparer aux critères étudiés.</p>
<p><b>2.3 Je réalise une action promotionnelle</b></p> <p>Elaborer un plan d'action. Evaluer ses résultats.</p>	<p>Les techniques de promotion. L'évaluation d'une action promotionnelle.</p>	<p>A l'occasion d'une manifestation scolaire (fête de l'école, souper, pièce de théâtre, journée portes ouvertes, mini-entreprise, ...), l'élève sera capable de concevoir une campagne promotionnelle.</p>

Compétences à maîtriser (CM)	Contenus d'apprentissage	Indicateurs de maîtrise
<p><b>2.4 J'étudie des formes d'animation commerciale</b></p> <p>Juger la pertinence de techniques mises en œuvre.</p>	<p>Les techniques d'animation. L'évaluation d'une action d'animation.</p>	<p>A l'occasion d'une foire commerciale, l'élève sera capable de recenser et d'analyser les différentes techniques d'animation.</p>
<p><b>2.5 Je gère un linéaire</b></p> <p>Distinguer la gestion du linéaire en fonction du type de magasin.</p>	<p>La gestion du linéaire en fonction du type de magasin.</p>	<p>Dans le cadre d'une visite, l'élève sera capable d'observer et d'analyser le signalétique du linéaire, la disposition et le contrôle de l'état marchand des produits:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dans un magasin spécialisé (vêtements, électroménager, ...);</li> <li>- dans un grand magasin.</li> </ul>
<p><b>2.6 J'analyse un questionnaire</b></p> <p>Identifier les principes de construction d'un questionnaire d'enquête.</p>	<p>Les rôles du questionnaire d'enquête commerciale.</p>	<p>A partir d'un questionnaire d'enquête commerciale, l'élève sera capable d'induire les buts recherchés par l'entreprise, par exemple:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le profil du consommateur;</li> <li>- la politique de produit;</li> <li>- la politique de service;</li> <li>- les aspects du magasin à améliorer;</li> <li>- ...</li> </ul>

Compétences à maîtriser (CM)	Contenus d'apprentissage	Indicateurs de maîtrise
<p><b>2.7 Je construis un questionnaire d'enquête commerciale</b></p> <p>Elaborer un questionnaire.</p>	<p>Les critères d'élaboration d'un questionnaire d'enquête commerciale en fonction du type de magasin ou du type de produit.</p>	<p>L'élève sera capable de construire un questionnaire d'enquête commerciale en collaboration avec un point de vente.</p>
<p><b>2.8 Je construis un argumentaire comparatif</b></p> <p>Elaborer une stratégie en vue de convaincre un client.</p>	<p>L'argumentaire comparatif.</p>	<p>Sur la base de la fiche technique de 2 ou 3 produits de marques concurrentes, l'élève sera capable de construire un argumentaire comparatif.</p>
<p><b>2.9 J'observe les techniques d'accueil d'un vendeur et l'entretien de vente</b></p> <p>Exploiter une grille d'observation.</p>	<p>Les techniques d'accueil. L'entretien de vente.</p>	<p>En recourant, sur site, à une personne-ressource (vendeur), l'élève sera capable de recenser les différentes techniques de vente (accueil des clients, entretien de vente).</p>
<p><b>2.10 J'applique les techniques observées</b></p> <p>Appliquer une procédure apprise.</p>	<p>Les techniques d'accueil. L'entretien de vente.</p>	<p>Dans le cadre d'un jeu de rôles ou lors des stages, l'élève sera capable d'accueillir des clients et de conclure une vente.</p>

## SITUATIONS D'APPRENTISSAGE

### MODULE 1 : JE SUIS SALARIÉ

- 1 Jean est engagé en qualité de vendeur (salariné) dans la biscuiterie «Petit Roi». Il est contacté par un délégué syndical qui lui demande de s'affilier à son organisation. Il hésite car il ne perçoit pas l'utilité d'un tel engagement et se renseigne auprès de vous. Décrivez-lui le rôle des instances sociales de l'entreprise et plus particulièrement celui du(des) syndicat(s).
- 2 Jean se demande de quels avantages il bénéficiera à la suite de l'accouchement de son épouse.

### MODULE 2 : JE VENDS

- 1 Je suis chef de rayon dans un grand magasin et le patron me charge d'organiser l'espace de vente et de mettre en valeur les produits en préparation d'une fête.

Les élèves seront répartis en quelques groupes en fonction du type de produits à promouvoir.

Exemples :

- le rayon confiserie en vue de la fête de Pâques ;
  - le rayon jouets en préparation de la Saint-Nicolas ;
  - ...
- 2 Monsieur Lefort, chef du rayon hygiène d'une grande surface se rend compte que le chiffre d'affaires mensuel baisse régulièrement. Il te demande de rédiger un questionnaire d'enquête pour en comprendre les causes, et ensuite y remédier.



## BIBLIOGRAPHIE

### Editions Casteilla

SAMMUT E. – Activités de TIC pour les professionnels de la vente – Série Bac Pro Vente, 2004.

VAIREZ R. – Prospection et suivi de clientèle/mercatique - Série Bac Pro Vente, 2007.

VAIREZ R. – VOCACOM – 2006.

### Editions Foucher

Collection Les professionnels de la vente – Série Bac Pro Commerce

FOYER N. et al. – Animer tome unique – 2007.

FOYER N. et al. – Gérer tome unique – 2007.

LEBORGNE P. et al. – Vendre tome unique – 2007.

LEBORGNE P. et al. – Vendre Animer – 2005.

ROCHE P. et al. – Gérer Animer – 2005.

### Divers

BRUNEEL J-M. - Connaissances de gestion – Editions Labor, dernière édition.

GLOTIN E. et REFABERT C. – Animer, gérer, vendre – Editions Fontainepeicard, dernière édition.

AGBOTON J-M. et al. – Informatique par les documents – Editions Nathan, 2006.

CHAUSSON A. et al. – Vente Bac Pro, tomes 1 et 2 – Editions Nathan, 2006.

## WEBOGRAPHIE

<http://www.plpvente.fr/> édité par Foucher – on peut y télécharger diverses ressources, des extraits de manuels, des articles et des reportages sur l'actualité de la vente.

<http://www.apvinfo.com/> association des professeurs de vente (ressources pédagogiques, diaporamas, boîtes à outils, travaux de collègues, fiches pratiques, cours en ligne, ...).

<http://bepvam.en-action.org/> site spécialisé dans la vente action marchande (présentation des nouveaux manuels, diaporamas, activités pratiques,...).

<http://coursdevente.free.fr/index.htm> Le Site des Profs de Vente et de Commerce propose des cours en ligne ainsi que des sujets d'examen.

<http://listes.education.fr/wws/info/ecogestactu> Ecogest@actu est un bulletin électronique (diffusé par messagerie sur abonnement libre) qui propose régulièrement aux professeurs d'économie-gestion, et plus largement à toute personne intéressée, les informations sur l'actualité de cette discipline en privilégiant un éclairage par les TIC.

<http://ecogestlp.ac-rouen.fr/techcomm/SPIP/sommaire.php3> Site de l'Académie de Rouen sur la gestion commerciale et la vente.

<http://www.ac-amiens.fr/pedagogie/eco-gestion-lp/sommaire.php3> Site de l'Académie d'Amiens sur la gestion commerciale et la vente

