

FICHE DE DEROULEMENT DE SEANCE N°11

Classe 2MRCU – ½ Classe : Séance de 2h effectuée sur 3 heures finalement

ACTIVITE 1 : ACCUEIL ET INFORMATION DU CLIENT OU DE L'USAGER

Thème (A1T2) : L'accueil

(A1T2C2) : Identifier l'interlocuteur

Objectifs : A la fin du chapitre, être capable d'accueillir le client ou l'utilisateur conformément aux usages de l'organisation avec une posture adaptée, une communication verbale et non verbale conforme à la situation.

Durée	Etapes	Activités du professeur	Activités des élèves	Supports
5 mn	Faire l'appel	Contrôler les absences (dans les 15 premières minutes du cours) + consignes d'installation + distribution dossier élève	- Rituels d'installation	Dossier élève
10 mn	Introduction	Vérifier les pré-requis et synthèse de la séance précédente : Saluer et recevoir l'interlocuteur	Participation orale à tour de rôle sur questions relatives au pré-requis	Vidéo projecteur
15 mn	Activité 1	Annoncer les consignes : travail individuel sur dossier élève	Travail effectué Analyser la communication entre 2 bébés jumeaux	Dossier élève Page 2
15 mn	Correction et prise de notes	- Interroger oralement les élèves à tour de rôle pour en faire participer le plus possible / Correction interactive / Synthétiser les réponses / Faire appel à un élève	Prise de parole du porte parole des élèves à tour de rôle Prise de note de la correction sur le dossier élève	Dossier élève Corrections à apporter dans dossier élève page 2
5 mn	Lecture mise en situation		Elève désigné par le professeur	

10 mn BREAK

30 mn	Activité 2	Annoncer les consignes : travail individuel sur dossier élève puis travail en binôme pour effectuer les « mini jeux de rôles » pour simuler en « réel » les rôles du vendeur stagiaire et du client	Travail effectué : Identifier le mode de langage Reformuler les propos du stagiaire de PFMP Les élèves vont jouer le rôle de la stagiaire et de la cliente	Dossier élève à compléter pages 3 et 4
25 mn	Correction		Prise de parole du porte parole à tour de rôle des élèves Prise de note de la correction sur le dossier élève	Dossier élève pages 3 et 4

Séance supplémentaire

10 mn	Activité 3	Enoncé du contenu de l'activité	Brainstorming collectif Lister les éléments de communication non verbale Page 5 à compléter	Dossier élève
15 mn	Suite activité 3	Enoncé du contenu de l'activité + consignes de travail individuel sur dossier élève	Prise de note sur le dossier élève Analyser la communication non verbale	Dossier élève Pages 5, 6 et 7 à compléter

15 mn	Correction		Correction collective des élèves et prises de notes dans dossier élève	Dossier élève Pages 5, 6 et 7 à compléter
20 mn	Mots clés et synthèse	Interrogation des élèves à tour de rôle	Participation active des élèves	Dossier élève Page 8 à compléter