

ACTIVITE 1 : ACCUEIL ET INFORMATION DU CLIENT OU DE L'USAGER
A1T2 : L'accueil

Thème 2 / Chapitre 1 : Saluer et recevoir un interlocuteur + Chapitre 2 : Identifier l'interlocuteur

Objectif : Etre capable d'accueillir le client ou l'utilisateur conformément aux usages de l'organisation avec une posture adaptée, une communication verbale et non verbale conformes à la situation.

<https://www.youtube.com/watch?v=zINiNlw7pkQ&t=46s>



DOCUMENT 1 : VIDEO - LANGAGE ENTRE BEBES JUMEAUX

ACTIVITE 1 : ANALYSER LA COMMUNICATION ENTRE 2 BEBES JUMEAUX (5mn)

Questionnement :

1. Décrire la scène observée dans la vidéo :
2. Expliciter ce que les 2 bébés font selon vous
3. Observer et lister les signes d'expression des 2 bébés
4. Analyser le mode de communication



Mise en situation :

Vous effectuez votre PFMP chez **BOULANGER** dans le centre commercial **DOMUS** de Rosny-sous-bois.

Vous serez en charge d'assister à la vente le chef de rayon appareil photos.

Monsieur Huchette, le responsable du rayon « photo », qui est aussi votre tuteur de PFMP, a dû gérer à la dernière minute l'absence d'un de ces vendeurs expérimentés.

Il vous demande donc de le remplacer aujourd'hui, au pied levé, et alors que vous n'avez pas encore reçu votre formation à la vente, prévue la semaine prochaine.

Vous repérez dans le rayon un client qui semble s'intéresser à un appareil photo et vous décidez d'être pro-actif.

Vous vous dirigez alors vers le client, et décidez de vous adresser à lui.

DOCUMENT 2 : Extrait de dialogue entre vous et le client

Le stagiaire PFMP : B'jour, m'sieur...un coup de main ?

Le client : Bonjour, jeune homme, volontiers...Pourriez-vous me renseigner sur un appareil photographique numérique s'il vous plaît ?

Le stagiaire PFMP : C'est OK, des infos sur un appareil photo numérique, alors c'est par là que ça se passe, mon petit Monsieur !

Le client le suit dans le rayon

Le stagiaire PFMP : Y'a tous les prix, c'est quoi que vous voulez, un truc simple à faire marcher ?

Le client : Je suis novice dans ce domaine, mais je souhaiterais un appareil qui me permette de prendre des photos de belle qualité et avec des fonctions variées de prise de vue. Je dispose d'un budget de 400 €.

Le stagiaire PFMP : Cool ! Avec tout ça, y'a le choix ! Tiens celui-là, il est super, il a tout ce qui vous faut, il est *fun*, classe et en plus tip-top à utiliser !

ACTIVITE 2 : IDENTIFIER LE MODE DE LANGAGE (5mn)

Questionnement 1 :

Après avoir analysé dans le document 2, le détail du dialogue entre le stagiaire et le client, indiquez quel est le registre de langage du stagiaire PFMP et celui du client dans cette situation de vente.

STAGIAIRE PFMP :

CLIENT :

Questionnement 2 :

Reformuler les propos du stagiaire PFMP, afin de les adapter au registre de langage du client.

a) B'jour, m'sieur...un coup de main ?

Reformulation :

b) C'est OK, des infos sur un appareil photo numérique, alors c'est par là que ça se passe, mon petit Monsieur !

Reformulation :

c) Y'a tous les prix, c'est quoi que vous voulez, un truc simple à faire marcher ?

Reformulation :

d) Cool ! Avec tout ça, y'a le choix ! Tiens celui-là, il est super, il a tout ce qui vous faut, il est *fun*, classe et en plus tip-top à utiliser !


Reformulation :

Vous avez entendu une autre collègue présenter une caméra GO PRO à un client

DOCUMENT 3 : Extrait de dialogue entre votre collègue et son client

Extrait de dialogue

Je vous propose cette caméra Go Pro sport HD Hero 4, qui comprend un écran LCD intégré et un capteur CMOS de 12 mégapixels pour enregistrer des vidéos spectaculaires au format 4K, soit une résolution de 4 096 × 2 160 pixels à 30 images/seconde. Son optique grand angle en verre asphérique emmagasine un maximum de lumière pour être encore plus performant en basse lumière ou en photographie rafale. Livré avec un caisson étanche à 40 mètres, ce caméscope de poche embarque une connectivité WiFi et Bluetooth pour le contrôle à distance depuis la télécommande.



Questionnement 3 :

a) Identifier la particularité du vocabulaire utilisé par cette vendeuse ?

b) Expliquer dans quelle situation de vente ce vocabulaire peut être considéré comme adapté et dans quelle situation il ne l'est pas.

ACTIVITE 3 : ANALYSER LA COMMUNICATION NON VERBALE

En plus des échanges verbaux, vous observez que les vendeurs et les clients s'expriment en utilisant des expressions du visage, le regard, des postures et des gestes.

La tenue vestimentaire est également porteuse de messages ;
Tous ces éléments représentent la communication non verbale

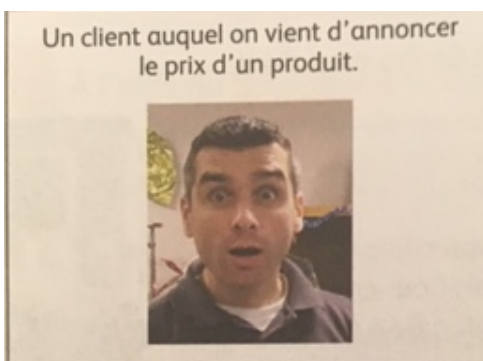
BRAINSTORMING AVEC LES ELEVES : 10mn

LISTER SELON VOUS LES ELEMENTS DE COMMUNICATION NON VERBALE :

ACTIVITE 3 : ANALYSER LA COMMUNICATION NON VERBALE (10mn)

Après avoir pris connaissance du **DOCUMENT 4** ci-dessous, complétez le pour chaque situation présentée l'élément de communication non verbale mis en évidence et le message qu'il transmet.

SITUATIONS



Situation 1

ELEMENTS DE COMMUNICATION NON VERBALE :

MESSAGE TRANSMIS :

Un client vient de se voir décerner
le premier prix du concours organisé
par le magasin.



Situation 2

ELEMENTS DE COMMUNICATION NON VERBALE :

MESSAGE TRANSMIS :

Une vendeuse à l'entrée
de son magasin.



Situation 3

ELEMENTS DE COMMUNICATION NON VERBALE :

MESSAGE TRANSMIS :

Un client explique au vendeur que le produit qu'il vient d'acheter ne cesse de tomber en panne.



Situation 4

ELEMENTS DE COMMUNICATION NON VERBALE :

MESSAGE TRANSMIS :

Un vendeur dans un magasin de prêt-à-porter haut de gamme.



Situation 5

ELEMENTS DE COMMUNICATION NON VERBALE :

MESSAGE TRANSMIS :

MOTS CLES

CE QUE J'AI RETENU DE LA LECON