

## FICHE PÉDAGOGIQUE DE SEANCE N°11

**THEME 1 / ACTIVITE 1 : Accueil et information du client ou de l'utilisateur**

**SÉQUENCE : A1T2 / L'accueil**

**Séance 1 :** A1T2C1 : Saluer et recevoir un interlocuteur

**Séance 2 :** **A1T2C2 : Identifier l'interlocuteur**

**Séance 3 :** A1T2C3 : Repérer la nature de la demande

<b>Nom de la Séance : IDENTIFER L'INTERLOCUTEUR – DOSSIER BOULANGER</b>	
<b>Classe : 2MRCU</b>	
Classe entière : <input type="checkbox"/>	Demi-groupe : <input checked="" type="checkbox"/>
<b>Place dans la séquence : séance numéro 3</b>	
<b>Durée de la séance : 3h</b>	
<b>PROBLÉMATIQUE :</b> Adopter une attitude professionnelle d'accueil : ponctualité, élocution, posture, disponibilité, tenue. Appliquer les règles de savoir-vivre et de préséance	
<b>Limites de la séance :</b> Connaître les acteurs, les objectifs du message, le contenu du message, le contexte professionnel et relationnel. Identifier le rôle, les caractéristiques et les enjeux de la communication verbale. Connaître les différents registres de langage : coutant, familial, soutenu. Identifier les éléments de la voix : Débit, vocabulaire, intonation, articulation, rythme Définir les caractéristiques des éléments de paralangage (tenue, posture, gestuelle, regards, expressions du visage...)	
Objectifs opérationnels	Savoirs-Faire
- 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	<b>S211</b> : Les bases de la communication <b>S212</b> : La communication orale interpersonnelle <b>S 221</b> La communication orale interpersonnelle
<b>Pré-requis : Connaître A1T2CA : Saluer et recevoir un interlocuteur</b>	
<b>Outils nécessaires : Dossier PROF / Dossier ELEVE + vidéo</b> <b>Vidéo projecteur + tableau</b>	
<b>Supports exploités : Dossier prof / Dossier élève + vidéo</b>	

**Organisation de la classe : en ½ classe**

**Travail en binôme (Activités n°1 + n°2 + n°3)**

**Bilan de la séance :**

**Séance bien agréable mais contenu trop long.**

**Elèves réceptifs avec bonne participation en cours surtout avec la bonne accroche vidéo illustrant le langage entre 2 bébés jumeaux, qui a été très appréciée par les élèves. Petits jeux de rôles improvisés pour retravailler la reformulation de l'argumentaire de vente en langage courant (pour remplacer le langage familier du stagiaire)**

**Modifications à apporter : Réduire le contenu pour tenir en 2h**