

FICHE DE DEROULEMENT DE SEANCE N°18

Classe 2MRCU – ½ Classe : **Séance 55''**

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

Thème 3 (A1T3) : La prise en compte de la demande

Chapitre 1 (A1T3C1) : Faire préciser les éléments constitutifs de la demande

Objectifs :

A la fin du chapitre, être capable de :

- Analyser une demande client
- Repérer les informations manquantes pour répondre à la demande du client
- Demander au client un complément d'informations pour pouvoir répondre à sa demande

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	Vidéo projecteur Dossier élève
3 mn 2mn 3 mn 2 mn	Introduction	Accroche : Visionnage vidéo corporate sur la Sté Pierre & Vacances (2 :38'') Lecture contexte professionnel Vérifier les pré-requis grace à un brainstorming avec les élèves Lecture/description des documents fournis en vue du Travail n°1 à faire effectuer aux élèves	Visualisation de la vidéo présentant Pierre & Vacances Participation orale au brainstorming pour vérification des pré-requis + prise de notes dans dossier élève Ecoute des élèves	Vidéo projecteur Dossier élève
15 mn	Travail n°1	Annoncer les consignes : travail en binôme	Travail effectué Analyser une demande et repérer les informations manquantes pour répondre à la demande du client	Dossier élève Pages 3,4 et 6 du dossier élève à compléter
10 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 page 7	Dossier élève

5 mn	Mots clés et Synthèse	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 à tour de rôle des élèves Prise de note de la correction sur le dossier élève page 6	Dossier élève page 6 à compléter
1 mn	Annonce du contenu de la séance suivante et du travail à effectuer à la maison	NB : Le travail à effectuer à la maison pour la séance suivante a été saisi <u>dans le cahier de texte sur PRONOTE</u>		