

FICHE PÉDAGOGIQUE DE SEANCE N°25

THEME 3 / ACTIVITE 2 : Suivi, Prospection des clients ou contacts avec les usagers

SÉQUENCE : A2T3 : La réalisation du suivi, de la prospection ou du contact par téléphone

Séance 6 : A2T3C1 : Mener l'échange téléphonique

Nom de la Séance : Mener l'échange téléphonique – DOSSIER RENAULT	
Classe : 2MRCU	
Classe entière : <input type="checkbox"/>	Demi-groupe : <input checked="" type="checkbox"/>
Place dans la séquence : séance numéro 6	
Durée de la séance : 55''	
PROBLÈMATIQUE : Appliquer les règles de la communication téléphonique Adapter son langage et son paralangage à la situation de la communication Limites de la séance : La définition, les caractéristiques, objectifs, règles et techniques de la fourniture d'informations, de l'argumentation	
Objectifs opérationnels	Savoirs-Faire
<ul style="list-style-type: none">- Obtenir le bon interlocuteur- Formuler le message ou la consigne par téléphone- Appliquer les méthodes CROC et AIDA	S221 : La communication orale professionnelle (les techniques de communication par téléphone) S34 : Les principales fonctionnalités de consultation, de mise à jour et d'exploitation des bases de données, les principales fonctionnalités d'un logiciel et d'une application en ligne de Gestion Relations Clients. Les principales fonctionnalités d'un logiciel de gestion commerciale.
Pré-requis : A2T3C1 : Obtenir le bon interlocuteur, formuler le message ou la consigne, vérifier la compréhension du message	
Outils nécessaires : Dossier PROF / Dossier ELEVE / Vidéo K Vidéo projecteur + tableau	
Supports exploités : Dossier prof / Dossier élève + vidéo	

Organisation de la classe : Classe en 1/2

Travail en binôme : Exploitation de la vidéo visualiser pour pouvoir étudier les méthodes CROC et AIDA de l'appel téléphonique

Bilan de la séance :

Séance plutôt positive avec une très bonne participation de la classe. Contenu intéressant et offrant une bonne dynamique lors de la leçon. Cependant le rythme trop soutenu, imposé par la visite conseil a été un peu dommageable (notamment pour un élève qui était perdu).

Modifications à apporter : Cette séance doit être réalisée sur 2x55'' (et non pas 1x55 ») pour permettre 3 visualisations de la vidéo avant la mise en activité des élèves. Avec plus de temps, je pourrai faire travailler d'avantage les élèves sur les mots clés et la synthèse de la leçon.