

FICHE DE DEROULEMENT DE SEANCE N°25

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

ACTIVITE 2 : SUIVI, PROSPECTION DES CLIENTS OU CONTACTS AVEC LES USAGERS

Thème 3 (A2T3) : La réalisation du suivi, de la prospection ou du contact par téléphone

Chapitre 1 (A2T3C1) : Mener l'échange téléphonique

Objectifs :

A la fin du chapitre, être capable de :

- Obtenir le bon interlocuteur
- Formuler le message ou la consigne / Appliquer la méthode CROC et AIDA
- -

Durée	Etapas	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
4 mn 5 +2 mn 2 mn 47'' 2 mn 47''	Introduction	Accroche : Visuel « Ventes privées » Vérifier les pré-requis grâce à un brainstorming avec les élèves Lecture contexte professionnel : Concession RENAULT Saint Dizier 1 ^{er} visionnage vidéo : Appel sortant par vendeur dans un contexte de relance téléphonique 2 ^{ème} visionnage vidéo : Appel sortant par vendeur dans un contexte de relance téléphonique	Participation orale au brainstorming pour vérification des pré-requis + prise de notes dans dossier élève Ecoute des élèves Ecoute des élèves	Vidéo projecteur Dossier élève
10 mn	Mission n°1	Annoncer les consignes : travail en binôme	Travail effectué Repérer et analyser la relance et la prise derendez-vous par téléphone	Dossier élève
12 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 3,4 et 5	Dossier élève

10 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 5	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 contenu du cours sera saisi <u>dans le cahier de texte sur PRONOTE</u>		