**Conseiller et accompagner le client dans son parcours d’achat**

**L’accueil du client**

|  |  |
| --- | --- |
| **Objectifs**   * Repérer les composantes de la communication * Repérer les principaux freins à la communication * Identifier les procédures d’accueil internes * Respecter et appliquer les procédures d’accueil internes * Distinguer la communication verbale et non verbale * Adopter un registre de langage approprié * Identifier les éléments de la communication non verbale * Réaliser un accueil physique réussi * Apprendre à gérer le stress au travail *(en lien avec la PSE)* * Adopter une attitude d’accueil | **Compétences**  **Prendre contact avec le client**   * Accueillir le client * Adopter une attitude d’accueil adaptée au client et au point de vente * Favoriser un climat de confiance * S’adapter à un contexte commercial et au comportement du client   **Développer des compétences numériques *(faire du lien avec Pix)*** |
| **Compétences transversales du XXIème siècle**   * Autonomie * Écoute * Disponibilité * Rigueur * Langage professionnel * Empathie * Sens du contact | **Savoirs associés**   * La communication professionnelle * Le poste de travail * L’image de l’entreprise * Les procédures de l’entreprise * La communication verbale et non verbale * La gestion du stress |

|  |
| --- |
| **Critères d’évaluation[[1]](#footnote-1)**   * L’attitude d’accueil respecte les exigences de l’unité commerciale * L’accueil est adapté aux codes de l’entreprise * Un contact positif et adapté est établi * Un climat de confiance est instauré * *Les composantes de la communication sont correctement identifiées* * *Les principaux freins à la communication sont repérés* * *L’accueil en face à face respecte les procédures d’accueil du point de vente* * *Le registre de langage utilisé est approprié* * *Les causes et conséquences du stress au travail sont identifiés* * *Des moyens pertinents sont proposés pour gérer le stress au travail* * *Le travail en groupe est efficace* |

**Grille de compétences/savoirs transversaux**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Compétences** | **Bloc 1** | **Bloc 2** | **Bloc 3** | **Co-intervention** | **Chef d’œuvre** | **PSE** |
| Prendre contact avec le client |  |  | **🗶** | **🗶** | **🗶** |  |
| Développer des compétences numériques | **🗶** | **🗶** | **🗶** | **🗶** | **🗶** |  |
| **Savoirs associés** |  |  |  |  |  |  |
| La communication professionnelle | **🗶** |  | **🗶** | **🗶** | **🗶** | **🗶** |
| Le poste de travail |  |  | **🗶** |  | **🗶** | **🗶** |
| L’image de l’entreprise |  |  | **🗶** |  | **🗶** |  |
| Les procédures de l’entreprise | **🗶** | **🗶** | **🗶** |  | **🗶** |  |
| La communication verbale et non verbale | **🗶** | **🗶** | **🗶** | **🗶** | **🗶** | **🗶** |
| La gestion du stress | **🗶** | **🗶** | **🗶** | **🗶** | **🗶** | **🗶** |



|  |  |
| --- | --- |
| **ÉTAPE 1 : Caractériser le contexte professionnel** | |
| **Activité 1** – Découvrir le point de vente physique et virtuel (à travers son site internet marchand)  **Activité 2** – Découvrir le métier de Vendeur : Analyser une vidéo introductive | **Travail collectif** |
| **ÉTAPE 2 – Prendre en charge le client** | |
| Mission 1 – Identifier les composantes de la communication  Mission 2 – Réussir un accueil verbal en appliquant les procédures d’accueil internes  Mission 3 – Distinguer les registres de langage  Mission 4 – Adopter une attitude d’accueil  Mission 5 – Comprendre et gérer le stress au travail | **Travail individuel et par binôme** |
| **ÉTAPE 3 – Mutualiser** | |
| Correction, mutualisation | **Travail collectif** |
| **ÉTAPE 4 – Synthétiser** | |
| ***Mots clés, définitions, synthèse schématique et audio***  **Activité 1** : analyser un article de presse  **Activité 2** : repérer les idées essentielles et les « piliers » de l’accueil physique  **Activité 3** : réaliser une carte mentale | **Travail collectif** |
| **ÉTAPE 5 – S’évaluer** | |
| **Activité 1** : se tester en ligne (Quiz)  **Activité 2** : compléter la fiche bilan  **Activité 3** : réaliser une grille d’évaluation orale  **Activité 4** : analyser quatre prestations orales (jeux de rôles – grille d’évaluation) | **Travaux individuels et en binôme** |
| **ÉTAPE 6 – S’entraîner** | |
| **Activité 1** : réaliser un ou plusieurs nuages de mots à partir des mots clés du chapitre  **Activité 2 :** jeux de rôle : Que faîtes-vous ? Que dîtes-vous (à partir de 4 situations)  **Activité 3 :** créer une infographie sur le stress au travail  **Activité 4** : réaliser des travaux professionnels (supports des épreuves certificatives)  **Activité 5** : analyser des situations de communication (contexte professionnel : ETAM Bordeaux) | **Travaux individuels,**  **en binôme et en groupe** |

1. Les critères en italiques correspondent à des critères d’évaluation formative et sommative alors que les quatre premiers correspondent aux critères d’évaluation certificative présents dans le référentiel du CAP EPC. [↑](#footnote-ref-1)