

# L'ACCUEIL DU CLIENT

Objectifs	Compétences
<ul style="list-style-type: none"><li>- Repérer les composantes de la communication</li><li>- Repérer les principaux freins à la communication</li><li>- Identifier les procédures d'accueil internes</li><li>- Respecter et appliquer les procédures d'accueil internes</li><li>- Distinguer la communication verbale et non verbale</li><li>- Adopter un registre de langage approprié</li><li>- Identifier les éléments de la communication non verbale</li><li>- Réaliser un accueil physique réussi</li><li>- Apprendre à gérer le stress au travail (<i>en lien avec la PSE</i>)</li><li>- Adopter une attitude d'accueil</li></ul>	<p><b>Prendre contact avec le client</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Accueillir le client</li><li>- Adopter une attitude d'accueil adaptée au client et au point de vente</li><li>- Favoriser un climat de confiance</li><li>- S'adapter à un contexte commercial et au comportement du client</li></ul> <p><b>Développer des compétences numériques (<i>faire du lien avec Pix</i>)</b></p>
Compétences transversales du XXIème siècle	Savoirs associés
<ul style="list-style-type: none"><li>- Autonomie</li><li>- Écoute</li><li>- Disponibilité</li><li>- Rigueur</li><li>- Langage professionnel</li><li>- Empathie</li><li>- Sens du contact</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- La communication professionnelle</li><li>- Le poste de travail</li><li>- L'image de l'entreprise</li><li>- Les procédures de l'entreprise</li><li>- La communication verbale et non verbale</li><li>- La gestion du stress</li></ul>

### Critères d'évaluation<sup>1</sup>

- 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			x	x	x	
Développer des compétences numériques	x	x	x	x	x	
<b>Savoirs associés</b>						
La communication professionnelle	x		x	x	x	x
Le poste de travail			x		x	x
L'image de l'entreprise			x		x	
Les procédures de l'entreprise	x	x	x		x	
La communication verbale et non verbale	x	x	x	x	x	x
La gestion du stress	x	x	x	x	x	x

<sup>1</sup> 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.





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

