

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'évaluation¹

- 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	
Savoirs associés						
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

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.



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