

FICHE PEDAGOGIQUE				
Date	Durée	Nature de la séance	Niveau	Discipline
	5 x 55 minutes	Accompagnement personnalisé	1BR4 (1ère bac pro 2 ans) Groupe de 5 élèves	Service et commercialisation
<b>Thème du cours :</b>				
<b>La communication avec les clients et la commercialisation</b>				
<b>Objectif principal</b>		<b>Objectifs intermédiaires</b>		
Etre capable de communiquer avec les clients et de réaliser la phase de commercialisation		<ul style="list-style-type: none"> <li>Etre capable de communiquer avec le client, de comprendre les éléments de la communication non verbale et de les appliquer correctement (séance 1)</li> <li>Etre capable d'expliquer de manière commerciale des mets (séances 2 et 3)</li> <li>Etre capable de commercialiser un menu et de réaliser une prise de commande, de réaliser des propositions argumentées des différents produits et de répondre aux questions du client et de le guider dans son choix (séances 4 et 5)</li> </ul>		
<b>Pré-requis</b>		<b>Supports (professeur et élèves)</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cours sur l'argumentation commerciale               <ul style="list-style-type: none"> <li>APS</li> </ul> </li> </ul>		-Livres de TP restaurant et « Cuisine de référence » -Fiche d'analyse de mise en situation sur la communication non-verbale (annexe 2) -Fiche d'analyse de situation de commercialisation (annexe 1)		
DEROULEMENT DE LA SEANCE N°1				
Durée	Etapes	Professeur	Elèves	
15'	<b>Les quatre éléments de la communication non-verbale</b>	Interroge les élèves sur ces 4 éléments. Explication des 4 éléments de la communication non-verbale : posture, gestes, visage et voix.	Indique ce qu'il pense être les bonnes attitudes de la communication non-verbale. Ecoute les explications	
10'	<b>Les bonnes attitudes de la communication non-verbale</b>	Montre les bons gestes, la bonne posture, la bonne voix et le visage souriant qu'il faut avoir face aux clients mais aussi en leur indiquant les attitudes à éviter.	Ecoute, observe et pose des questions.	
5'	<b>Exercice de mise en situation du 1<sup>er</sup> élève</b>	Donne les consignes pour l'exercice. Après l'intervention des élèves, je rappelle les points forts et les points faibles de l'élève qui a fait l'exercice, lui indique ce qu'il faut retravailler et rappelle la règle.	L'élève simule une prise de commande simple. Les observateurs (les autres élèves) observent et doivent repérer des éléments positifs et des négatifs, en remplissant la fiche (cf annexe 2).	
25'	<b>Exercices de mise en situation</b>	Donne les consignes pour l'exercice. Après l'exercice, on fait le bilan pour chaque élève.	Chaque élève va faire l'exercice. Pendant que les autres observent et remplissent la fiche d'analyse.	