

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°4 et 5				
Durée	Etapas	Professeur	Elèves	
5'	Vérification des pré-requis de la séance précédente	Interroge les élèves sur les éléments de la communication et les règles de l'explication commerciale. Rappelle les règles.	Indique ce qu'il pense être les bonnes attitudes de la communication non-verbale. Indique comment faire une explication commerciale et donne un exemple.	
10'	Exercice de mise en situation du 1 <sup>er</sup> élève	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 (annexe 1)	
35'	Exercices de mise en situation	Donne les consignes pour l'exercice. Après l'exercice, on fait le bilan pour chaque élève. Pour la séance 5, les exercices comprennent également l'accueil du client et la prise de congé en plus de la commercialisation.	Chaque élève va faire l'exercice. Pendant que les autres observent et remplissent la fiche d'analyse (annexe 1).	
5'	Rappel des règles	Interroge les élèves et rectifie si nécessaire.	Rappelle les règles de commercialisation et communication non-verbale.	