

GROUPE PROJET

ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISE

Piloté par Dominique CHEVRINAIS et Alain PACCARD

Inspecteurs de l'Education Nationale

THEME :

**LES PROBLEMES DE COMMUNICATION AVEC LE
CLIENT ET DE COMMERCIALISATION**

DOSSIER COMPLET

SOMMAIRE

I.	PRESENTATION	3
II.	CONSTAT	3
III.	ACTIONS	5
IV.	BILAN	7
V.	ORGANISATION.....	8
	ANNEXES	9

I. PRESENTATION

Je suis professeur de service et commercialisation au LP Escoffier à Eragny-sur-Oise, 95.

J'accueille à la rentrée une classe de première baccalauréat professionnel restauration, regroupant des élèves sortant de BEP et certains de CAP cuisine et restaurant, dont certains n'ont pas eu le diplôme de niveau V. Je n'interviens pas en accompagnement personnalisé.

II. CONSTAT

Lors de mes cours avec cette classe, j'ai pu constater, ainsi que les autres professeurs de l'équipe pédagogique :

- Des difficultés scolaires :
 - ✓ problème de lecture et d'écriture
 - ✓ manque d'intérêt pour la presse professionnelle
 - ✓ problèmes de compréhension du cours sur les vinifications
 - ✓ manque d'apprentissage des cours de technologie professionnelle
 - ✓ prise de note difficile
 - ✓ manque d'organisation dans le travail scolaire

- Des difficultés liées aux perspectives professionnelles :
 - ✓ difficulté à appréhender un entretien de motivation pour une PFMP
 - ✓ rédaction d'un curriculum vitae et d'une lettre de motivation
 - ✓ problèmes de communication avec le client (discussion, explications commerciales, gestuelle, langage...)
 - ✓ manque de savoir-être lié au métier
 - ✓ difficultés lors de la manipulation du matériel et des techniques spécifiques

- des besoins spécifiques :
 - ✓ élèves sortant d'un CAP cuisine ou restaurant qui ne maîtrisent donc qu'une valence et n'ont pas de connaissances pratiques pour le stage de valence opposée

- des points forts : des élèves à fort potentiel
 - ✓ on peut les inscrire à des concours professionnels
 - ✓ proposer des extras

A partir de ces constats et de mes compétences, nous pouvons travailler avec des petits groupes d'élèves ayant les mêmes difficultés pour les aider à les surmonter.

A partir des besoins prioritaires et des compétences de chaque professeur, nous allons travailler sur différents thèmes.

En priorité, le professeur de français va travailler avec le petit groupe qui a des difficultés d'organisation dans le travail scolaire et de prise de note car ce sont des éléments essentiels pour la réussite de l'élève.

Je décide de travailler pour commencer sur les problèmes de communication avec le client (communication verbale et non verbale) et de commercialisation car c'est la base essentielle pour être serveur.

J'ai pu constater cette difficulté lors d'un cours de technologie appliquée sur la commercialisation, avec le groupe restaurant de onze élèves.

Ce cours s'est déroulé de la manière suivante :

- J'ai interrogé les élèves sur les différentes étapes de la prise de commande, sur les règles d'argumentation commerciale (tout cela a été vu en BEP).
- J'ai récapitulé et rectifié si nécessaire.
- Puis nous sommes passés à la phase pratique. J'ai élaboré une petite carte de restaurant avec des plats simples que les élèves ont déjà servi, comme support pour les mises en situation. Les élèves ayant déjà fait des prises de commande et des argumentations commerciales, je choisis un volontaire pour jouer le rôle du maître d'hôtel et trois volontaires pour jouer les clients.
- Avant de commencer l'exercice, je donne aux élèves un document (cf [annexe 1](#)) qui servira d'analyse des mises en situation et nous le lisons et l'expliquons ensemble. Ensuite les élèves volontaires réalisent l'exercice pendant que les élèves-observateurs regardent et remplissent la fiche d'analyse.
- Une fois l'exercice fini, les observateurs donnent leur avis sur le travail du maître d'hôtel, l'élève concerné fait aussi son bilan puis j'indique ce qui allait et ce qui n'allait pas aussi bien au niveau verbal que non verbal. Cela permet de rappeler la règle.
- Puis chaque élève va passer en mise en situation et les autres observent et analysent.

Mais j'ai également pu déceler cette difficulté de communication lors des activités professionnelles de synthèse, car les élèves communiquent avec les clients, réalisent une prise de commande et expliquent les plats. Ils sont évalués chaque APS sur ces points, entre autre.

Les exercices de technologie appliquée et l'observation des élèves lors des APS m'ont permis de repérer un petit groupe de 5 d'élèves qui ont des difficultés de communication verbale et non verbale avec les clients et des difficultés d'explications commerciales.

La communication avec les clients est un point essentiel en restaurant car nous sommes en contact avec la clientèle tout le temps du service. C'est pourquoi il est essentiel que les élèves maîtrisent cet aspect du métier. Et c'est la communication avec le client qui fait la différence entre un simple serveur et un bon serveur. De plus, c'est un point du référentiel. La partie C4 du référentiel du baccalauréat professionnel restauration porte sur : Communiquer et Commercialiser.

Les capacités et compétences professionnelles C4 « Communiquer-Commercialiser » comportent les savoir-faire suivants :

- C4.1 : Prendre les réservations
- C4.2 : Accueillir le client
- C4.3 : Prendre la commande
- C4.4 : Prendre congé du client

- C4.5 : Animer son équipe
- C4.6 : Assurer en permanence la satisfaction du client
- C4.7 : Etablir les actions de communication et de promotion
- C4.8 : Construire un argumentaire de vente
- C4.9 : Finaliser les actions de communication et de promotion

Les capacités et compétences professionnelles C4.2, C4.3, C4.4, C4.6, C4.8 sont directement liées à la TA sur la l'argumentation commerciale et la prise de commande mais aussi à la communication avec le client pendant les APS, et bien sûr aux difficultés rencontrées chez ce groupe d'élèves

De plus, travailler sur la communication servira aux élèves dans leur vie de tous les jours et dans d'autres disciplines.

III. ACTIONS

Je décide de prendre ce groupe d'élèves pendant cinq séances d'une heure chacune.

Les difficultés des élèves par rapport à la commercialisation et la communication avec les clients ont plusieurs raisons. Les élèves manquent souvent de connaissances sur la commercialisation, ils ont les bases mais n'ont pas forcément bien appris, ils manquent également d'expérience et donc ils ne peuvent pas être au même niveau de savoir-faire que des professionnels, mais ils manquent aussi de savoir-être avec les clients tels que les tenues corporelle, physique et vestimentaire, la nécessité d'être accueillant et souriant avec un client, d'apprendre à adapter le paralangage, le ton de la voix et la gestuelle à la situation. Il y a également le manque de préparation, c'est-à-dire que les élèves ne préparent pas toujours leurs APS et donc ne maîtrisent pas le menu pour l'expliquer aux clients. Le manque de confiance en soi et d'assurance de certains élèves pose également problème lors de la communication avec le client. Le regard des autres et encore plus le regard des adultes les gênent voir les paralysent. Le langage des adolescents de nos jours est aussi un frein à la communication avec les clients, ils doivent adapter leur langage aux adultes mais ne possèdent pas toujours le langage soutenu qui correspond.

Lors de la **première séance**, je vais faire travailler les élèves sur la communication non verbale : la posture, les gestes, le visage et la voix. Je vais commencer par une partie théorique sur ces quatre éléments de la communication non-verbale, en leur expliquant et en leur montrant 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 (comme parler tout bas, se balancer...). (voir fiche pédagogique en [annexe 3](#))

- La posture : l'élève est debout, il doit se tenir droit face aux clients, en bout de table ou derrière le guéridon.
- Les gestes : il ne doit pas mettre les mains sur le guéridon. Ses mains tiennent éventuellement le carnet de bon sinon les bras le long du corps. Il faut éviter les gestes qui

trahissent le stress tels que manipuler son stylo, se tenir les mains et les frotter l'une contre l'autre, se toucher les cheveux... Des gestes des bras et des mains peuvent accompagner certaines paroles bien sûr.

- Le visage : il doit être ouvert et souriant, c'est un point essentiel. Il faut regarder les clients en face.
- La voix : le volume doit être suffisamment fort pour que tous les clients de la table entendent, mais pas trop fort afin de ne pas gêner les autres tables. Le débit ne doit pas être trop rapide afin que les clients puissent suivre, ni trop lent. L'élève doit bien articuler et avoir un ton varié avec des intonations et non pas monotone.

Après cette partie théorique, chaque élève va simuler une prise de commande rapide. Par rapport à la théorie qui a été vu précédemment, cela permet aux observateurs (les autres élèves) d'observer et de repérer des éléments positifs et des négatifs, en remplissant la fiche (cf [annexe 2](#)). Puis 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. Et cela pour chaque élève chacun son tour. Pour ceux qui n'arrivent pas à bien positionner leur voix, je les fais travailler sur le ton et le volume, qu'ils doivent copier sur le mien et essayer d'en faire autant.

Lors des deuxième et troisième séances, je vais les faire travailler sur la commercialisation et donc l'explication commerciale des menus. (voir fiche pédagogique en [annexe 4](#))

Pour commencer la **deuxième séance**, les élèves vont refaire de petits exercices de commercialisation afin de vérifier que les éléments de communication non-verbale de la séance précédente sont acquis. Cela permet de valoriser les élèves pour leurs progrès et ne rectifier ce qui est encore insuffisant. Cela prend 15 minutes sur la séance.

Puis nous allons travailler sur l'explication commerciale de menus. Je donne aux élèves un menu composé d'une entrée, d'un plat et d'un dessert à rechercher si nécessaire dans les livres (livre de TP restaurant et livre « Cuisine de référence ») et ils doivent ensuite rédiger pour chaque plat l'explication commerciale comme ils la présenteraient aux clients. Chaque élève travaille individuellement et a 20 minutes pour faire le travail. Une fois le temps écoulé, je demande à un volontaire de lire ce qu'il a écrit pour l'entrée. Les autres élèves complètent si nécessaire. Je donne mon avis sur ce qui a été dit puis reformule l'explication commerciale correcte en précisant bien ce qui est attendu et ce qu'il faut éviter. Les élèves prennent en note mon explication. Ensuite, nous faisons de même pour les deux autres plats. Cet exercice permet de rappeler aux élèves ce que l'on attend d'une explication commerciale, de faire des recherches dans les livres qu'ils ont et de rédiger des phrases simples sans termes trop techniques afin que les clients sachent ce qu'ils vont manger.

Pendant la **troisième séance**, je les fais également travailler sur l'explication commerciale d'un menu. Cette fois-ci, les élèves élaborent des phrases pour une entrée, un poisson, une viande, un plateau de fromages et un dessert, avec les mêmes outils que la séance précédente et leurs connaissances bien sûr. Ils ont 30 minutes pour faire le travail. Je passe dans la classe pendant qu'ils travaillent pour les aider, observer et les orienter si nécessaire. Une fois le temps écoulé, je demande pour chaque plat

les élèves lisent ce qu'ils ont écrit, nous discutons ensemble de ce qui va et ce qui ne va pas, puis je dicte une explication commerciale pour chacun des plats. J'interroge les élèves pour voir s'ils ont compris ce que j'attends d'eux et ce qu'il faut faire. Je leur demande pour la semaine suivante d'apprendre les explications commerciales de la deuxième et de la troisième séance.

Lors des quatrième et cinquième séances, je vais les faire travailler sur des mises en situation de commercialisation mais aussi d'accueil et de prise de congé des clients. (voir fiche pédagogique en [annexe 5](#))

La **quatrième séance** se déroulera sous forme de mises en situation de commercialisation. Nous rappelons tout d'abord les règles de commercialisation (vues en TA) et de communication non-verbale. Chaque élève va jouer le rôle de maître d'hôtel avec un support de vente composé des plats étudiés lors des deux séances précédentes. Les autres élèves observent et remplissent la fiche d'analyse de situation (cf annexe 1). Après chaque exercice, les élèves observateurs font le bilan suivi de mon bilan et indique ce qui était bien et ce qui est à retravailler et à rectifier. Chaque élève va passer tour à tour.

La **cinquième séance** se déroulera de la même façon que la séance précédente afin d'évaluer les progrès des élèves. Mais les exercices de commercialisation comporteront également l'accueil des clients et leur installation à table.

En plus de ces cinq séances, lors des APS, j'observerais la commercialisation et la communication avec les clients de ces cinq élèves afin de voir les progrès et éventuellement les problèmes restants. Cela me permet de faire un bilan avec chaque élève tout au long des APS.

IV. BILAN

Le bilan de ces cinq séances est plutôt positif. Les cinq élèves sont plus à l'aise pour communiquer avec les clients et arrivent mieux à commercialiser les menus.

Selon les élèves, les progrès sont plus ou moins importants. Quelques élèves très timides ont certes fait des progrès mais sont encore trop réservés avec les clients. Les progrès seront de plus en plus importants avec le temps, l'expérience et la maturité.

Pour ce qui est de la commercialisation, les progrès sont très nets car les élèves, grâce à ce travail personnalisé, ont bien compris la technique. Mais certains élèves ne s'appliquent pas assez lorsqu'ils préparent leur menu à la maison avant l'APS, et n'ayant pas bien préparé leur menu, ils sont donc hésitants lors de la commercialisation face aux clients et l'argumentation commerciale n'est pas toujours correcte.

Il est intéressant de pouvoir travailler de manière plus personnalisée avec des élèves en difficulté sur un thème, mais il faut que ces élèves soient réceptifs et s'investissent dans ce travail.

Pour certaines séances, il aurait été plus judicieux d'avoir deux heures pour travailler au lieu d'une heure afin de ne pas couper une séance en deux et d'avoir le temps de faire un exercice en un cours.

Ce dispositif d'accompagnement personnalisé est très intéressant et bénéfique car il permet d'aider les élèves en difficulté en petit groupe avec uniquement les personnes concernées.

V. ORGANISATION

Afin de mieux détecter les besoins des élèves, il serait intéressant d'avoir une demi-heure par semaine pour que l'équipe pédagogique se concertent pour parler des difficultés et des points forts des élèves. Cela permettrait d'avoir l'opinion des différents professeurs et donc d'avoir une action plus globale et de travailler sur des compétences transversales.

J'ai travaillé avec ce groupe pendant 5 semaines, avec chaque semaine une séance de 55 minutes. Ce travail a aidé la majorité des élèves mais il doit être complété par d'autres actions sur la communication et la commercialisation lors des TA et des APS, afin de vérifier les progrès des élèves et que ces compétences sont bien acquises et donc retravailler dessus si ce n'est pas le cas.

Il serait intéressant d'avoir les heures d'accompagnement personnalisé sur le même créneau horaire pour les deux enseignants de la classe qui ont ce cours. Cela permettrait de mieux travailler ensemble selon les thèmes.

Le diagnostic des difficultés doit être fait en début d'année afin de planifier les séances d'accompagnement personnalisé et de définir les groupes.

Les élèves n'ayant pas de difficultés particulières devraient avoir quelques séances d'accompagnement personnalisé afin d'approfondir certaines connaissances ou de les préparer à un concours professionnel.

Annexe 1 : L'ARGUMENTATION COMMERCIALE - FICHE D'ANALYSE DE SITUATION

COMPORTEMENTS		POINTS POSITIFS	POINTS A REMEDIER
GESTUELS	Présentation de la carte		
	Positionnement par rapport aux clients		
	Tenue du maître d'hôtel		
	Préséance		
	Gestes		
	Regard		
	Sourire		
VERBAUX	Phase de découverte des besoins du client		
	L'échange avec le client		
	Utilisation du vocabulaire adapté		
	Formulation de l'argumentaire		
	Réponse aux objections		
	Reformulation de la commande		
	Ventes additionnelles		
	Prise de congé		

Annexe 2 : EXERCICES DE COMMUNICATION NON VERBALE - FICHE D'ANALYSE DE SITUATION

	Bien	Insuffisant	Points positifs	Points négatifs
POSTURE				
GESTES				
VISAGE (SOURIRE)				
VOIX				

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
Thème du cours :				
La communication avec les clients et la commercialisation				
Objectif principal		Objectifs intermédiaires		
Etre capable de communiquer avec les clients et de réaliser la phase de commercialisation		<ul style="list-style-type: none"> Etre capable de communiquer avec le client, de comprendre les éléments de la communication non verbale et de les appliquer correctement (séance 1) Etre capable d'expliquer de manière commerciale des mets (séances 2 et 3) 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) 		
Pré-requis		Supports (professeur et élèves)		
<ul style="list-style-type: none"> Cours sur l'argumentation commerciale <ul style="list-style-type: none"> APS 		-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'	Les quatre éléments de la communication non-verbale	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'	Les bonnes attitudes de la communication non-verbale	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'	Exercice de mise en situation du 1^{er} 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 (cf annexe 2).	
25'	Exercices de mise en situation	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.	

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
Thème du cours :				
La communication avec les clients et la commercialisation				
Objectif principal		Objectifs intermédiaires		
Etre capable de communiquer avec les clients et de réaliser la phase de commercialisation		<ul style="list-style-type: none"> Etre capable de communiquer avec le client, de comprendre les éléments de la communication non verbale et de les appliquer correctement (séance 1) Etre capable d'expliquer de manière commerciale des mets (séances 2 et 3) 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) 		
Pré-requis		Supports (professeur et élèves)		
<ul style="list-style-type: none"> Cours sur l'argumentation commerciale <ul style="list-style-type: none"> APS 		-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°2 et 3				
Durée	Etapes	Professeur	Elèves	
15'	Vérification des pré-requis de la séance précédente	Donne les consignes pour l'exercice de commercialisation en tenant compte de l'argumentation commerciale et de la communication non-verbale. Rectifie si nécessaire.	Fait un exercice de commercialisation afin de vérifier si la séance précédente est acquise. Rappelle les règles.	
20'	Exercice sur L'explication commerciale	Donne les consignes : les élèves doivent faire l'explication commerciale d'un menu. Passe dans la classe pour voir le travail des élèves.	Ecoute et note les consignes. Fait l'explication commerciale du menu donné à l'aide des livres et de ses connaissances.	
20'	Correction de l'exercice sur l'explication commerciale	Interroge les élèves sur leur travail. Après, je donne mon avis sur le travail fourni, indique ce qu'il faut retravailler et rappelle la règle. Si besoin je donne l'explication commerciale des plats.	Pour chaque plat du menu donné, un élève lit ce qu'il a écrit. Les autres complètent ou lisent leur travail si nécessaire. Prend en note la correction.	

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
Thème du cours :				
La communication avec les clients et la commercialisation				
Objectif principal		Objectifs intermédiaires		
Etre capable de communiquer avec les clients et de réaliser la phase de commercialisation		<ul style="list-style-type: none"> Etre capable de communiquer avec le client, de comprendre les éléments de la communication non verbale et de les appliquer correctement (séance 1) Etre capable d'expliquer de manière commerciale des mets (séances 2 et 3) 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) 		
Pré-requis		Supports (professeur et élèves)		
<ul style="list-style-type: none"> Cours sur l'argumentation commerciale <ul style="list-style-type: none"> APS 		-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 ^{er} 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.	