

SEGPA**Vente****THÈME 2 : Vendre****Chapitre 1 : Accueillir et prendre en charge le client****APPLICATION****Le socle commun de connaissances, de compétences et de culture****Domaine 1 : Les langages pour penser et communiquer**

- **Produire** un écrit d'invention en respectant le registre de langage demandé
- **S'exprimer à l'oral** de façon claire en adaptant son registre de langage

Objectif :

- **Accueillir** les clients en respectant les 5 attitudes à adopter pour effectuer un bon accueil client

**Mise en situation**

Vous travaillez, en tant que **vendeur / vendeuse**, au sein du magasin **SUPER SHOP** à Villeneuve-la-Garenne. Vous êtes affecté(e) au rayon du stand **King Jouet**, qui est spécialisé dans la vente de jeux et de jouets.

Votre tuteur, Monsieur LADIMO, vous demande d'**accueillir les clients** dans les meilleures conditions en les informant de l'opération promotionnelle suivante : **10€ de réduction sur tous les jeux de société.**



Activité 1 : Ecrire un dialogue d'accueil entre un(e) vendeur(se) et des clients

➤ Par groupe de trois, **imaginez** un dialogue dans lequel vous accueillez des clients en utilisant un registre de langage courant et en respectant les 5 attitudes à adopter.

Vendeur(se) (Je salue le client) :

.....

Clients:

.....

Vendeur(se) (Je signifie ma disponibilité) :

.....

Clients :

.....

Vendeur(se) (J'informe chaque client des promotions) :

.....

Clients :

.....

Vendeur(se) (Je m'affirme dans mon rayon) :

.....

Clients :

.....

Activité 2 : Jouer le dialogue d'accueil et analyser sa prestation

1) Jouer son dialogue devant la classe

- ➡ **Mettre sa tenue et s'entraîner** dans le magasin d'application
- ➡ **Jouer** son dialogue devant son professeur et devant la classe
- ➡ **Observer** ses camarades (grille d'observation à compléter)

Grille d'observation

Grille d'observation				
Prénom de la personne observée :				
				
Sourire				
Langage				
Sérieux				
Politesse				

Grille d'observation				
Prénom de la personne observée :				
				
Sourire				
Langage				
Sérieux				
Politesse				

Grille d'observation				
Prénom de la personne observée :				
				
Sourire				
Langage				
Sérieux				
Politesse				

2) Analyser sa prestation

- ➡ **Compléter** la grille ci-dessous en mettant une croix dans la colonne correspondante à son choix
- ➡ **Partager** l'analyse avec le professeur et les camarades de classe

			
J'ai accueilli les clients avec amabilité (sourire)			
J'ai salué les clients « bonjour monsieur ou bonjour madame »			
J'ai porté une tenue vestimentaire adaptée			
J'ai signifié ma disponibilité			
J'ai informé les clients de l'opération en cours			
Je me suis affirmé(e) dans mon rayon			
J'ai utilisé un langage courant			
J'ai été sérieux durant tout le dialogue			

Nom :

Prénom :

Date :

SYNTHESE

► **Citer**, ci-dessous, les 5 attitudes à adopter pour effectuer un bon accueil

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

AUTO-ÉVALUATION

Consigne :

► S'autoévaluer en complétant les cases bleues : se reporter au **repère**, sous le tableau, pour évaluer son degré de maîtrise.

Les objectifs du socle commun de connaissances, de compétences et de culture

Objectifs du socle	<u>Le degré de maîtrise</u>				<u>Observations</u>
	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	
Je suis capable de produire un écrit d'invention en respectant le registre de langage demandé					
Je suis capable de m'exprimer à l'oral de façon claire en adaptant mon registre de langage					

Repère pour s'autoévaluer:

1 : Maîtrise insuffisante

2 : Maîtrise fragile

3 : Maîtrise satisfaisante

4 : Très bonne maîtrise