



ENSEIGNEMENT CATHOLIQUE  
SECONDAIRE

Avenue E. Mounier 100 – 1200 BRUXELLES

# Programme

**Vendeur / Vendeuse**

3<sup>e</sup> degré professionnel

Humanités professionnelles et techniques

D/2002/7362/3101

LA FESEC REMERCIE...

**Ont collaboré à ce programme:**

*Bauduin Jean-Marie*

*Brancart Anne*

*Buchsenschmidt Joëlle*

*Cerfont Michel*

*Cimino Annie*

*David Jean-Marie*

*De Wolf Joseline*

*Goetghebuer Chantal*

*Kicq Alain*

*Lange René*

*Lisken Myriam*

*Parisse Chantal*

*Peters Michèle*

*Pieters Thierry*

*Servais Edith*

*Servatius-Ripet Véronique*

*Strumanne Isabelle*

*Tonka Colette*

# Table des matières

Introduction .....	5
Statut et rôle du programme .....	7
Du Profil de Formation au Programme .....	9
Grille horaire .....	15
Art de la vente .....	17
Gestion et informatique appliquée .....	39
Etalage- promotion des marchandises .....	57
Activités d'insertion professionnelle .....	71



# 1 Introduction

La formation de "Vendeur" telle que définie dans les travaux de la Commission Communautaire des Professions et des Qualifications (CCPQ) vise à rendre l'élève efficace dans l'exercice de sa profession de "**vendeur**".

Le **vendeur** exerce ses fonctions en magasin de détail, en boutique ou dans une surface spécialisée. Les domaines d'activité sont vastes: équipement domestique (électroménager, luminaires, meubles, TV, Hi-Fi, vaisselle, verrerie, revêtements de sols et murs, etc.); produits utilitaires (outillage, bricolage, droguerie, etc.); alimentation générale; équipement des personnes (confection, hygiène, chaussures, lingerie, maroquinerie, bijoux, etc.); produits culturels et ludiques; articles de luxe; services divers; etc.

Sa fonction principale est évidemment de vendre. Aux compétences professionnelles et techniques, il convient d'ajouter particulièrement les qualités relationnelles de contact, de présentation, tant vis-à-vis de la clientèle que des membres de l'équipe de travail.

Actuellement, les outils d'information, de communication et de gestion ont envahi les magasins et les entreprises. La formation du "vendeur" s'accompagne donc d'une bonne maîtrise de ces outils informatiques dont l'apprentissage est initié dès le 2<sup>ème</sup> degré.

De plus, l'évolution technologique en poussée constante exigera de l'élève, dès son entrée dans la vie professionnelle, l'acquisition d'autres compétences et d'autant de savoir-faire susceptibles d'apporter une réelle valeur ajoutée à sa formation initiale.

Le professeur veillera à donner le goût et la volonté d'acquérir rapidement des connaissances complémentaires par le biais de la formation permanente.

Les programmes prévus de la 3<sup>ème</sup> à la 6<sup>ème</sup> sont complémentaires et progressifs. Les professeurs veilleront à une bonne coordination entre eux lors de ces 4 années d'apprentissage.

La lecture du profil de formation montre de façon évidente que les cours doivent être conçus majoritairement comme des travaux pratiques. Il s'agit, chaque fois que possible, de mettre les élèves dans des situations proches du réel, dans des contextes liés à la réalité du milieu du travail.

La démarche pédagogique proposée par le programme est une **démarche inductive centrée sur l'élève** qui part de **l'action** pour aboutir à la structuration des connaissances et qui peut se résumer en quatre mots: **FAIRE POUR SAVOIR FAIRE.**

Assisté par l'enseignant qui visera à lui faire acquérir savoirs, savoir-faire et surtout savoir-être particulièrement exigé dans cette profession, l'élève sera la plupart du temps actif.

En résumé, la formation de vendeur vise à:

- / rendre l'élève efficace dans l'exercice de sa profession de vendeur,
- / assurer l'intégration dans la vie professionnelle,
- / favoriser l'évolution et l'approfondissement des savoirs professionnels et généraux nécessaires pour la poursuite d'une formation,
- / promouvoir la mobilité professionnelle par l'acquisition d'une bonne formation de base et le développement d'attitudes positives à l'égard des changements professionnels et technologiques.

## 2 Statut et rôle du programme

Le décret définissant les missions prioritaires de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire du 24 juillet 1997 prévoit (article 39) que le "Gouvernement détermine les profils de formation et les soumet à la sanction du Conseil de la Communauté".

C'est la première fois dans notre pays que la société civile exprime explicitement ses attentes à l'égard de l'école en fixant, par les voies d'un décret, les compétences et les savoirs à atteindre par les élèves du secondaire au terme des humanités.

Disponibles sur le site AGERS de la Communauté française (<http://www.agers.cfwb.be>), les Profils de Formation rédigés par des groupes de travail composés de représentants des milieux professionnels et de représentants des réseaux d'enseignement, s'attachent à définir, pour chaque métier, les compétences et les savoirs à maîtriser et sur lesquels devra porter la certification.

Leur rédaction a été supervisée par la Commission Communautaire des Professions et des Qualifications (CCPQ). Les textes ont été approuvés par le Conseil général de concertation (inter-caractères), le Gouvernement les a fixés, le Parlement les a confirmés après les avoir amendés. Ils n'ont pas de prétention méthodologique, même si l'articulation des compétences et des savoirs qu'ils prévoient n'est pas neutre.

Ce sont les programmes "référentiels de situations d'apprentissage, de contenus d'apprentissage, obligatoires ou facultatifs, et d'orientations méthodologiques qu'un Pouvoir Organisateur définit afin d'atteindre les compétences fixées", qui proposent la mise en œuvre des documents "compétences". Leur approbation par la Commission des programmes<sup>1</sup> et par le Ministre qui a l'enseignement secondaire dans ses attributions confirme que, correctement mis en œuvre, ils permettent

---

<sup>1</sup> Commission composée, pour notre réseau, de J.M. DEMOUSTIER, J GHYSSENS, B. DUELZ, J.G. NOEL

effectivement d'acquérir les compétences et de maîtriser les savoirs définis dans les documents officiels.

Les programmes s'imposent donc, pour les professeurs de l'enseignement secondaire catholique, puisqu'ils s'inscrivent dans la logique décrétable des compétences à atteindre et qu'ils explicitent les visées éducatives et pédagogiques telles qu'elles s'expriment dans Mission de l'Ecole Chrétienne<sup>2</sup> et dans le Projet pédagogique de la FESeC<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup> LICAP, 1995

<sup>3</sup> FESeC, décembre 1997



# 3 Du Profil de Formation au Programme

Le *programme* "Vendeur" fait suite aux travaux de la Commission Communautaire des Professions et des Qualifications (CCPQ).

Cette commission a produit le *profil de qualification*, qui a été ensuite transposé en *profil de formation*. Le *programme* doit permettre aux jeunes d'atteindre, à un niveau donné, les compétences décrites dans le *profil de formation*.

## Le Profil de Qualification

Le profil de qualification du vendeur (<http://www.agers.cfwb.be>) est un référentiel qui décrit les fonctions (1), les activités (2) et les compétences (3) exercées par des **travailleurs accomplis** tels qu'ils se trouvent dans l'entreprise, après une **expérience professionnelle d'au moins trois ans**.

- (1) Par fonction, on entend un grand sous-ensemble de tâches qui concourent, au sein d'une activité productive, à assurer un certain type de résultat.

Le profil de qualification du vendeur reprend les fonctions suivantes:

- / accueillir la clientèle,
- / l'informer,
- / déceler ses besoins et ses motivations d'achat,
- / argumenter une vente à partir d'une approche produit ou d'une approche client,
- / conclure la vente et en assurer le suivi.

Puis:

- / recevoir les paiements conformément aux procédures fixées par le magasin,
- / approvisionner les zones de présentation des marchandises afin de réaliser la stratégie de vente et les plans promotionnels du magasin,
- / réceptionner et entreposer les marchandises,
- / assurer la qualité constante du service,
- / appliquer, le cas échéant, des techniques de vente à distance,
- / respecter les normes légales et les directives spécifiques en matière d'hygiène et de sécurité,
- / contribuer au bon fonctionnement du magasin.

- (2) Une activité est l'opération par laquelle un travailleur réalise une partie de l'activité de production.

Il s'agit d'un inventaire non exhaustif d'activités potentielles du vendeur étant donné que les tâches dont il sera chargé varieront selon les fonctions qu'il exercera en magasin.

- (3) Maîtriser une compétence exige de la part du travailleur des acquis qui peuvent être de quatre types:

1. les connaissances qui sont les informations, les notions, les procédures acquises, mémorisées et reproductibles par un individu dans un contexte donné,
2. les capacités cognitives qui sont les opérations mentales, les mécanismes de la pensée que l'individu met en œuvre quand il exerce son intelligence,
3. les habiletés qui sont les perceptions, les mouvements, les gestes acquis et reproductibles dans un contexte donné qui s'avèrent efficaces pour atteindre certains buts dans le domaine gestuel (physique et manuel),
4. les attitudes qui sont des comportements sociaux ou affectifs acquis par l'individu et mobilisables dans des domaines de la vie domestique ou professionnelle.

## Le Profil de Formation

Le profil de formation est le référentiel qui présente l'ensemble des compétences à acquérir en fin de formation.

Il est évident qu'au terme de sa formation, l'élève ne pourra maîtriser toutes les compétences du Profil de Qualification.

Un classement des compétences se justifie donc. Les compétences du Profil de Formation sont classées de la manière suivante:

**CM = les compétences à maîtriser** c'est-à-dire les compétences qui sont à maîtriser en fin de formation. La certification doit porter exclusivement sur les compétences à maîtriser

**CEF = les compétences à exercer au cours de la formation**, mais dont la maîtrise ne peut être certifiée qu'à l'issue d'une formation post-secondaire

**CEP = les compétences à exercer également durant la même formation**, mais dont la maîtrise ne pourra être acquise qu'au travers de l'activité professionnelle elle-même

Le profil de formation du vendeur reprend les fonctions suivantes:

1. Accueillir la clientèle
2. Informer la clientèle
3. Argumenter une vente
4. Assurer la manutention des marchandises
5. Assurer la présentation et la mise en valeur des marchandises
6. Effectuer les opérations liées à l'enregistrement des marchandises et au paiement
7. Participer aux commandes et aux livraisons
8. Appliquer des techniques de vente à distance
9. Respecter les règles de sécurité et d'hygiène
10. Contribuer au bon fonctionnement du magasin et gérer la qualité
11. S'intégrer dans la vie professionnelle

## Les programmes

Ces programmes, comme tous les programmes actuels, précisent des orientations méthodologiques, des contenus et des situations d'apprentissage qui doivent permettre aux élèves d'atteindre les compétences répertoriées dans le Profil de formation "Vendeur".

Il cerne au plus près la réalité du métier puisque les compétences à atteindre ont été définies en CCPQ avec les représentants de la profession.

De plus, il propose de travailler prioritairement dans une logique d'apprentissage (l'élève-acteur doit construire son propre savoir). Le professeur est davantage l'accompagnateur de l'élève qui apprend que celui qui se borne à transmettre des savoirs (ce qu'il fait aussi!). Pour favoriser cette démarche, le professeur construit des situations d'apprentissage concrètes qui ont du sens pour l'élève et qui doivent l'amener à se poser des questions.

Cela n'empêche pas d'avoir quelques fois recours à une démarche plus expositive – pour préciser ou définir certaines notions, pour expliquer certaines théories, pour opérer une synthèse... - mais toujours en lien étroit avec les problèmes ou les travaux pratiques qui sont au point de départ de l'apprentissage. On ne peut admettre un cours théorique déconnecté de la réalité, d'une question à résoudre, d'une tâche pratique à exécuter. Il faut donc partir de situations d'apprentissage.

Maîtriser une compétence, c'est maîtriser à la fois des savoirs, savoir-faire et savoirs-être dans une situation intégrées. Il s'agit d'une démarche globale où la somme des maîtrises partielles ne garantit pas nécessairement la maîtrise du tout.

**Dès le 2<sup>ème</sup> degré**, il est loisible aux professeurs des différents cours de l'option d'envisager des situations d'apprentissage basées sur des **activités intégrées** même de courte durée qui permettent de donner sens aux apprentissages pour les élèves et de s'intégrer petit à petit dans une démarche de compétences à exercer..

### Par exemple:

Choisir un thème commun pour tous les cours pour arriver à une présentation concrète du produit sous la forme d'une exposition, d'un déjeuner, d'une dégustation, d'un voyage.

Ex.: le café ou le chocolat: réalisation d'une exposition ouverte à l'extérieur

Chaque élève peut choisir une partie du thème travaillé aux différents cours pour en faire un panneau explicatif et une présentation orale.

Ex.: un élève présente l'histoire du café, les différentes machines à café, les services ou tasses à café, etc.

Chaque professeur choisit un objectif précis simple qui utilise comme objet le café en fonction des compétences à développer à son cours.

Le thème ne doit pas nécessairement durer longtemps, il n'est que prétexte. Au fur et à mesure de ces thèmes, les professeurs intégreront les compétences déjà vues aux nouvelles exercées: le travail sera progressif.

Ex.: le vin

Au départ d'un voyage d'étude en Alsace, réalisation en fin de projet d'une exposition pour présenter le produit avec dégustation.

Analyse de la fabrication du vin, du coût, du prix de revient, de documents... ("Economie d'entreprise")

Réalisation des étiquettes et du montage du vin sur présentoir ("Etalage - promotion des marchandises")

Analyse des clients, des lieux de vente, de l'implantation des rayons... ("Art de la vente")

Présentation orale, voire petite mise en scène ("Communication professionnelle")



## 4 Grille-horaire – 3<sup>ème</sup> degré Professionnel "Vendeur/Vendeuse"

<i>O.G. Vendeur/Vendeuse</i>	<b>5<sup>ème</sup> année</b>	<b>6<sup>ème</sup> année</b>
Art de la vente	4 à 6	2 à 4
Gestion et informatique appliquée	4	2 à 4
Etalage- Promotion des marchandises	4	2 à 4
Langues	2 à 4	2 à 4
Activités d'insertion professionnelle	2 à 4	2 à 6
Stages	0 à 4	0 à 8
	18 à 22	18 à 22

Stages suivant le décret: 4 heures en 5<sup>ème</sup> – 6 heures en 6<sup>ème</sup> soit 400 heures sur le degré ou la valeur de 10 semaines sur le degré réparties sur les deux années.





# Art de la vente

5<sup>ème</sup> année - 4 à 6 heures

6<sup>ème</sup> année - 2 à 4 heures

## Objectifs et finalités

Ce programme intègre des compétences déjà exercées au deuxième degré tant au cours de "Art de la vente" que de "Français : Communication".

Au 2<sup>ème</sup> degré le programme d'Art de la vente avait pour objectif d'assurer une initiation théorique mais surtout pratique permettant à l'élève :

- / d'approcher les qualités d'un vendeur : **le vendeur et sa présentation**
- / d'orienter le client sur une surface de vente par une bonne connaissance **de l'implantation et de l'organisation du magasin,**
- / d'apparier les besoins du client avec une bonne **connaissance des produits de base** en vue de développer l'argumentation au 3<sup>ème</sup> degré,
- / de répondre aux demandes d'information des clients à partir d'une bonne **utilisation des références courantes,**
- / de déceler les besoins des clients et leurs motivations d'achat : **connaissance du client et initiation à l'analyse des mobiles d'achat.**

Le cours de Français : communication avait pour objectif d'exercer de manière plus systématique les compétences de communication orale et téléphonique à partir de situations d'apprentissage essentiellement prises dans la vie courante de l'élève pour permettre un transfert de ces compétences au 3<sup>ème</sup> degré dans la situation du Vendeur.

Au 3<sup>ème</sup> degré ce programme prévoit donc le développement de ces compétences dans des situations plus complexes. Le choix des produits sera varié et tiendra compte des différentes catégories de produits retenues par le profil de formation (voir ci dessous dans la partie connaissance des produits)

Le profil de qualification et de formation prévoit la maîtrise des compétences suivantes:

### **Accueillir le client en face à face et au téléphone:**

- le vendeur et ses qualités
- les différents types de clients
- le style de magasin

### **Orienter le client sur la surface de vente:**

- organigramme
- plan d'implantation
- connaissance des produits

### **Argumenter une vente: les techniques d'argumentation ( approche produit- approche clients)**

### **Conclure la vente et en assurer le suivi: le scénario de vente complet**

### **Connaître et appliquer le cas échéant les techniques de vente à distance**

Des activités concrètes internes à l'école, les stages, les activités d'insertion professionnelles, des projets collectifs sont autant de lieux d'observation et d'expérimentation du travail du vendeur.

Pour la présentation du programme nous avons opté pour une présentation complète du profil de formation à travers les différents cours de l'option.

Les compétences CEF,CEP seront exercées dans la formation intra muros si cela s'avère possible, ou dans les activités d'insertion professionnelle et les stages.

Nous n'avons pas modifié l'ordre des compétences du profil de formation pour permettre aux professeurs de mesurer l'ensemble du contexte professionnel, dans lequel se situe ce programme, tel qu'il nous a été présenté.

Nous avons tenté à la fois de présenter une certaine structure dans ce programme et des situations d'apprentissages intégrées.

Le professeur choisira les portes d'entrées de son travail avec les élèves, le timing nécessaire pour l'acquisition de ces compétences, surtout si l'école, dans son projet d'établissement favorise le travail extérieur et-ou le travail par projet interdisciplinaire.

Les compétences précisées dans le profil de formation sont ventilées comme suit:

**CM = les compétences à maîtriser** c'est-à-dire les compétences qui sont à maîtriser en fin de formation. La certification doit porter exclusivement sur les compétences à maîtriser

**CEF = les compétences à exercer** au cours de la formation, mais dont la maîtrise ne peut être certifiée qu'à l'issue d'une formation post-secondaire

**CEP = les compétences à exercer** également durant la même formation, mais dont la maîtrise ne pourra être acquise qu'au travers de l'activité professionnelle elle-même



# Programme

## Fonction 01.- Accueillir la clientèle.

ATTENTES DU PROFIL DE FORMATION EN MATIERE:			LE PROGRAMME DE VENDEUR/VENDEUSE Y REpond:	
d'activités	de compétences		d'indicateurs de maîtrise des compétences	Compétences à exercer et pistes méthodologiques
1.1. Saluer le client (en face à face, au téléphone).	1.1.1. Connaître et appliquer les formules de politesse, les usages téléphoniques habituels dans les relations commerciales.	CM	Dans des situations professionnelles réelles ou simulées et à partir d'une grille d'observation, l'apprenant(e)	<p><b><u>L' accueil en face à face et au téléphone</u></b></p> <p>Les compétences d'accueil, de communication orale, en face à face et par téléphone ont été exercées dès le deuxième degré au cours de "Communication" et de "Art de la vente".</p> <p>Sur base d'observation de "vendeurs" en situation réelle de vente dans des magasins différents, d'interviews de vendeurs et/ou de clients, l'élève dégagera <b><u>les qualités indispensables d'un vendeur</u></b> au niveau de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ sa présentation physique</li> <li>▪ sa présentation vestimentaire: netteté, adaptée au style de magasin</li> <li>▪ son niveau de langage</li> <li>▪ sa personnalité</li> <li>▪ sa polyvalence</li> </ul>

ATTENTES DU PROFIL DE FORMATION EN MATIERE:			LE PROGRAMME DE VENDEUR/VENDEUSE Y REPOND:	
d'activités	de compétences		d'indicateurs de maîtrise des compétences	Compétences à exercer et pistes méthodologiques
	1.1.2. Repérer les comportements créant un climat commercial favorable: tenue vestimentaire, soin, niveau de langage, élocution, attitudes non verbales, formules de salutation, etc.	CM	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ adopte une tenue et une attitude correctes,</li> <li>▪ choisit une formule de salutation appropriée,</li> <li>▪ applique les règles de courtoisie,</li> <li>▪ évalue son propre comportement.</li> </ul>	<p>Pour chaque situation, l'élève analysera sa situation personnelle, l'évolution de son comportement par rapport au 2<sup>ème</sup> degré ainsi que les erreurs à ne pas commettre. Cela peut se faire au départ d'une grille d'analyse.</p> <p>Il exercera, dans des scénarii variés, et dans des activités d'insertion professionnelle, les compétences d'accueil en tenant compte de l'ensemble des qualités du vendeur dans chaque situation spécifique.</p> <p>Des mises en situation téléphonique seront clairement envisagées soit simulées soit dans des lieux spécifiques d'apprentissage à l'utilisation du téléphone( secrétariat de l'école, service accueil de la clientèle dans une grande surface...)</p>
	1.1.3. Adapter sa présentation au style du magasin et à sa clientèle.	CM	L'apprenant(e) applique les consignes qui lui sont données (tenue vestimentaire, hygiène, niveau de langage, formules de politesse).	
	1.1.4. Caractériser le style d'un magasin: environnement, aire de chalandise, répartition des rayons et des linéaires, signalisation, mobilier et matériel de présentation, promotions, supports publicitaires, notoriété de l'enseigne, éclairage, sonorisation, style (logo, couleurs, etc.).	CM	L'apprenant(e) applique une grille d'analyse théorique à l'observation d'un magasin; les principales caractéristiques constitutives de l'image de marque du magasin sont énoncées.	<p><b><u>L'image de marque du magasin</u></b></p> <p>L'observation du magasin, du mobilier et du matériel de base spécifiques a été exercée au 2<sup>ème</sup> degré.</p> <p>Sur base d'activités d'insertion professionnelle, d'observation de magasins et d'une grille d'analyse, l'élève analyse les qualités spécifiques du vendeur en fonction de cette image de marque.</p> <p>Sur base de l'analyse de différents lieux d'implantation, affiner l'analyse faite au 2<sup>ème</sup> degré. Par exemple: régions défavorisées, quartiers populaires, résidentiels, d'affaires...</p>

ATTENTES DU PROFIL DE FORMATION EN MATIERE:			LE PROGRAMME DE VENDEUR/VENDEUSE Y REpond:	
d'activités	de compétences		d'indicateurs de maîtrise des compétences	Compétences à exercer et pistes méthodologiques
	1.1.5. Etablir un lien entre les caractéristiques (démographiques, socioculturelles, économiques, psychologiques) des différents groupes de clients et leur comportement en matière d'achat.	CM	A partir d'études de cas, de mises en situation et à l'aide d'une documentation professionnelle, l'apprenant(e) établit des corrélations pertinentes entre différents groupes de clients et leurs comportements habituels en matière d'achat (par exemple: petits achats fréquents des personnes âgées, recherche des produits « mode » par les adolescents, etc.).	<p><b>Connaissance du client</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le profil démographique, socio-culturel et économique des clients <ul style="list-style-type: none"> <li>- à partir de leurs activités d'insertion professionnelle et sur base de statistiques, analyser le type de client (âge, sexe, catégories socio-professionnelles...) et leurs genres d'achats.</li> <li>- sur base d'études de marché réalisées en magasins, de sites internet d'entreprises, d'interviews de commerçants concernant certains types de produits, dégager le type de client, ses caractéristiques et ses types d'achats.</li> </ul> </li> <li>▪ Le profil psychologique du client <ul style="list-style-type: none"> <li>- sur base d'observation de clients, de l'expérience des élèves, de documents,... dégager les profils psychologiques des clients et le type de communication qui convient en tant que vendeur. Exemple: client assertif (sûr de lui), indécis, orgueilleux</li> </ul> </li> </ul>
2.2. S'informer des besoins du client, de ses souhaits, de ses desiderata.	2.2.1. Connaître et mettre en œuvre des techniques de communication incitative, de questionnement et de reformulation de réponses, afin de déterminer le(s) besoin(s) d'un client.	CM	<p>Dans des situations de simulation (jeux de rôles, par exemple), l'apprenant(e)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ crée un climat favorable (empathie, écoute active);</li> <li>▪ repère le(s) besoin(s) du client; guide le client dans son processus d'achat;</li> <li>▪ utilise différents types de questions commerciales (questions ouvertes, fermées, orientées, de précision, etc.);</li> <li>▪ reformule correctement les réponses;</li> <li>▪ identifie les facteurs qui influencent la</li> </ul>	<p><b>Les mobiles d'achat</b></p> <p>Sur base de l'écoute active du client, de textes, de dialogues écrits etc..., déceler le(s) mobile(s) d'achat du client (sécurité, affectivité, bien-être, orgueil, nouveautés, économie) pour le conseiller efficacement.</p> <p>Dans chaque cas, dégager pour le vendeur, le type de qualités spécifiques à ces situations.</p> <p>Les bases concernant les techniques d'écoutes actives et de reformulation ont été exercées au 2<sup>ème</sup> degré dans le cadre du cours de communication professionnelle.</p> <p>Sur base de ces techniques d'écoute active et de reformulation et au départ d'une mise en situation d'achat, imaginer différents types de questions (ouvertes, fermées, orientées...) dégager les mobiles d'achat et cerner ce que désire le client.</p>

ATTENTES DU PROFIL DE FORMATION EN MATIERE:			LE PROGRAMME DE VENDEUR/VENDEUSE Y REpond:	
d'activités	de compétences		d'indicateurs de maîtrise des compétences	Compétences à exercer et pistes méthodologiques
	<p>2.2.2. Choisir une approche de vente adaptée: approche client, approche produit ou service.</p> <p>2.2.3. Déterminer le moment favorable à la prise de contact en fonction de l'attitude du client.</p> <p>2.2.4. Se référer à une typologie des motivations d'achat pour interpréter les comportements de la clientèle.</p> <p>2.2.5. Repérer les différents besoins des consommateurs et les hiérarchiser en distinguant:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ besoins conscients et inconscients,</li> <li>▪ mobiles et motivations d'achat.</li> </ul>	<p>CEP</p> <p>CEP</p> <p>CM</p> <p>CM</p>	<p>communication commerciale et les attitudes verbales et non verbales qui la favorisent.</p> <p>La communication est précise, dynamique et claire.</p> <p>L'apprenant(e) apparie des comportements concrets d'achats aux différents segments d'une typologie de motivations.</p> <p>Dans des messages publicitaires (presse écrite et audiovisuelle), l'apprenant(e)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ décèle les besoins pris en compte et les motivations sollicitées;</li> <li>▪ identifie les éléments narratifs et descriptifs, les éléments objectifs et subjectifs de leur contenu;</li> <li>▪ met en évidence la complémentarité entre le texte et l'image;</li> <li>▪ porte un jugement argumenté sur un slogan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Au départ de publicités sur différents supports (écrits, radio, télévisés ou sur Internet...), procéder à l'analyse des mobiles d'achat et à l'approche des techniques de marketing.</li> <li>▪ Dégager: <ul style="list-style-type: none"> <li>- le public cible</li> <li>- le message délivré</li> <li>- l'accroche</li> <li>- les éléments techniques spécifiques</li> </ul> </li> <li>▪ Procéder à l'analyse critique des publicités pour dégager les techniques de persuasion, les valeurs véhiculées et les mobiles d'achat suscités.</li> </ul>
	<p>2.2.6. Discerner les idées-forces les plus significatives pour différents</p>	<p>CM</p>		



ATTENTES DU PROFIL DE FORMATION EN MATIERE:			LE PROGRAMME DE VENDEUR/VENDEUSE Y REpond:	
d'activités	de compétences		d'indicateurs de maîtrise des compétences	Compétences à exercer et pistes méthodologiques
	profils de clientèle.  2.2.7. <i>Interpréter, en situation professionnelle réelle, une typologie des motivations d'achat.</i>  2.2.8. <i>Identifier les besoins et exigences du client, dégager ses priorités (sécurité, économie, facilité d'usage, prestige, prix, etc.).</i>  2.2.9. Faire une hypothèse quant aux motivations d'achat du client, quant à ses priorités et exigences, quant à ses préférences pour une gamme de produits et de prix.	CEF  CEF  CM	A partir d'études de cas et de simulations de situations professionnelles, l'apprenant(e) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ interprète correctement les indices verbaux et non verbaux du client,</li> <li>▪ formule une ou plusieurs hypothèse(s) plausible(s) et la(les) justifie.</li> </ul>	Les mises en situation proposées aborderont des sphères d'activités différentes.  L'exercice et l'évaluation de la maîtrise de cette compétence peuvent se faire sur le lieu de stage.

## Fonction 02.- Informer la clientèle

				LE PROGRAMME DE VENDEUR/VENDEUSE Y REpond:
d'activités	de compétences		d'indicateurs de maîtrise des compétences	Compétences à exercer et pistes méthodologiques
2.1. Orienter le client sur la surface de distribution, le présenter à une personne ressource.	<p>2.2.1. Reconnaître l'organigramme d'un magasin, d'une surface de distribution.</p> <p>2.1.2. Identifier le plan d'implantation de la surface de distribution, l'agencement d'un magasin et l'assortiment des rayons (familles de produits):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Divers départements,</li> <li>▪ géographie des rayons, linéaires, comptoirs, têtes de gondoles, etc.</li> <li>▪ aires de présentation,</li> <li>▪ promotions en cours,</li> <li>▪ etc.</li> </ul>		<p>L'apprenant(e)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ observe l'implantation d'une surface de distribution (food et non food) ou l'agencement d'un magasin;</li> <li>▪ consigne ses observations dans un plan simplifié;</li> <li>▪ distingue dans un organigramme simple les fonctions et responsabilités, les liaisons entre fonctions.</li> </ul>	<p><b><u>Organisation du magasin</u></b></p> <p>Dès le 2<sup>ème</sup> degré les élèves ont été initiés à l'observation du magasin quant à son implantation, son mobilier, l'assortiment des rayons et le vocabulaire spécifique y afférent.</p> <p><b>Organigramme</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sur base d'informations données par un magasin ou trouvées sur le site Internet d'un magasin construire l'organigramme en tenant compte des membres du personnel et des tâches de chacun d'eux</li> <li>▪ Sur base de l'organigramme réalisé et de questions posées par les clients, l'élève sera capable de les renseigner et/ ou de les diriger vers la personne compétente.</li> </ul> <p><b>Plan d'implantation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A partir de l'observation de différents plans de magasins, analyser les agencements du magasin, des produits, leur raison d'être ainsi que les techniques de vente actuelle: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pour pouvoir guider le client, l'élève mémorise les grandes lignes d'implantation des produits.</li> <li>- Pour analyser les actions promotionnelles en cours du magasin (tête de gondoles, promotions en cours...).</li> </ul> </li> <li>▪ A partir de l'analyse d'un linéaire (photos), déceler des techniques de mise en valeur de gamme de produits.</li> <li>▪ Analyser des actions promotionnelles dans un magasin.</li> </ul>

				LE PROGRAMME DE VENDEUR/VENDEUSE Y REpond:
d'activités	de compétences		d'indicateurs de maîtrise des compétences	Compétences à exercer et pistes méthodologiques
	<p>2.1.3. Identifier, par familles, les produits distribués dans la surface de vente.</p> <p>2.1.4. Interpréter les codes d'étiquetage les plus courants dans la grande distribution.</p> <p>2.1.5. Repérer les actions promotionnelles en cours et en informer le client.</p>		<p>A partir d'une documentation professionnelle portant sur quelques produits (food, non food), l'apprenant(e) caractérise ces produits selon des critères physiques, techniques (solidité, performances, entretien, accessoires en option, facilité d'usage, etc.) et écologiques (perspective de développement durable);</p> <p>les situe selon des critères commerciaux (place dans une gamme, cycle de vie, conditionnement, garantie, service après-vente, termes de livraison, etc.)</p> <p>les situe selon des critères psychologiques (prestige, plaisir, design, modernité, image de marque, etc.)</p>	<p><b>Connaissance des produits</b></p> <p>Dès le 2<sup>ème</sup> degré, l'élève maîtrise les bases de la fiche de produits "simples".</p> <p>Au troisième degré des produits plus complexes seront étudiés:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fiche de produits: <ul style="list-style-type: none"> <li>- usage</li> <li>- caractéristiques techniques du produit lecture des étiquettes: pictogrammes, symboles( y compris les principaux moyens antivols liés à l'étiquetage( 9.3) et les logos qui désignent les matières dangereuses.(9.2)</li> <li>- marques prix et modalités de paiement (crédit) critères commerciaux: techniques de marketing (place dans une gamme, cycle de vie, conditionnement, emballage).</li> <li>- conditions de ventes (délais de livraison, garantie, service après de vente)</li> <li>- critères psychologiques (notoriété du produit)</li> <li>- critères environnementaux (labels, ...).</li> </ul> </li> </ul> <p>Les caractéristiques sont étudiées pour être utilisées dans l'argumentation d'une vente, après analyse des besoins et des mobiles d'achat des clients. Au départ de souhaits spécifiques exprimés par des clients, en partant de la fiche de produit, déterminer le/les produits susceptibles de les satisfaire et justifier.</p>
2.3. Présenter les produits et services susceptibles de rencontrer les besoins,	2.3.1. Evaluer intuitivement les préférences du client pour une gamme de prix et de produits.	CEP		

				LE PROGRAMME DE VENDEUR/VENDEUSE Y REpond:
d'activités	de compétences		d'indicateurs de maîtrise des compétences	Compétences à exercer et pistes méthodologiques
les préférences et les exigences du client et/ou lui fournir une documentation	2.3.2. Reconnaître les produits et services disponibles dans la surface de distribution et dans les catalogues des fournisseurs, ainsi que les produits et les prix de la concurrence.	CEP		
	2.3.3. Etablir un lien entre les principales caractéristiques des différents groupes de clients et leur comportement en matière d'achat.	CM	L'apprenant(e) apparie les motivations, besoins et desiderata présumés de clients avec différents produits et services dont les caractéristiques lui sont données.	L'élève comparera différentes marques, fera un analyse qualité/prix. Il justifie le prix à partir des caractéristiques techniques du produit et des différents éléments de qualité du produit ou service.  Sur base de tableaux comparatifs d'organisation de consommateur, l'élève choisira un produit sur base de petit scénario de besoins et mobiles d'achat de clients (qualités techniques, ecoconsommation, développement durable, moindre coût...), il argumentera son choix.
	2.3.4. Utiliser des références courantes (répertoires, catalogues, listings, tarifs, etc.)	CM	L'apprenant(e) trouve rapidement, dans une documentation professionnelles, des informations qui lui sont demandées.	Cette compétence est exercée dès le 2 <sup>ème</sup> degré.  Sur base de catalogue, tarifs, listing( informatisés ou non) concernant des produits ou services et leur spécificités, des prix, des adresses de fournisseurs, de magasins spécialisés... l'élève fournit une réponse exacte.
2.4. Décrire les produits et services proposés: caractéristi-ques (performance, technicité, modalités d'utilisation, entretien); avantages; rapport qualité/prix.	2.4.1. Situer un produit ou un service à partir des concepts de base de l'action commerciale: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ cycle de vie,</li> <li>▪ classification,</li> <li>▪ différents types de vente,</li> </ul>	CM	L'apprenant(e) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ identifie les informations utiles dans l'étude d'un produit ou d'un service (nature, caractéristiques matérielles, commerciales et environnementales);</li> <li>▪ justifie le prix à partir de la qualité du produit ou du service.</li> </ul>	Voir 2.1.3.  Connaissance du produit (suite)  La variété progressive des exercices tiendra compte des compétences et des goûts des élèves pour tel ou tel bien ou service mais les exercera aussi aux différents secteurs retenus par le profil de formation: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ produits utilitaires (outillage, bricolage, droguerie...),</li> </ul>

				LE PROGRAMME DE VENDEUR/VENDEUSE Y REpond:
d'activités	de compétences		d'indicateurs de maîtrise des compétences	Compétences à exercer et pistes méthodologiques
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ rapport qualité/prix.</li> </ul>			
	<p>2.4.2. Présenter un produit ou un service sur la base d'une fiche signalétique.</p>	CM	<p>L'apprenant(e)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ sélectionne les informations adéquates sur les produits et les services;</li> <li>▪ complète une fiche personnelles sur la base des informations collectées;</li> <li>▪ choisit des supports de présentation.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ équipements domestiques (électroménagers, luminaires, meubles, tv, hifi, vaisselle, verrerie, revêtement de sols et de murs...),</li> <li>▪ alimentation générale,</li> <li>▪ équipement des personnes (confection, hygiène, chaussures, lingerie, maroquinerie, bijoux...),</li> <li>▪ produits culturels et ludiques,</li> <li>▪ articles de luxe, services divers.</li> <li>▪ Sur l'ensemble de la formation, le professeur aura veillé à exploiter au moins un produit par catégorie de produits du profil de formation.</li> <li>▪ Au bout de ce processus, l'élève sera capable de réaliser l'ensemble de la démarche sur base d'un produit non vu au cours. Il présentera les résultats de ses recherches: il utilisera différents modes de présentation:  Par exemple: <ul style="list-style-type: none"> <li>- la démonstration complète</li> <li>- le dialogue argumenté avec un client</li> <li>- une présentation orale avec l'aide de l'outil informatique (présentation assistée par ordinateur: compétence exercée au 2ème degré)</li> </ul> </li> </ul>
	<p>2.4.4. S'adapter au niveau d'information du client: expliquer en termes concrets les caractéristiques et modes d'emploi techniques, faire une présentation technique si le client est un professionnel.</p>	CEP		
	<p>2.4.4. Repérer et justifier les différences objectives entre marques d'un même produit et</p>	CEP		

				LE PROGRAMME DE VENDEUR/VENDEUSE Y REpond:
d'activités	de compétences		d'indicateurs de maîtrise des compétences	Compétences à exercer et pistes méthodologiques
		<i>entre produits d'une même marque.</i>		
	2.4.5. <i>Connaître les modes d'emploi spécifiques à la présentation de certains biens.</i>	CEP		
	2.4.6. <i>Appliquer les modes d'emploi lors de la démonstration devant la clientèle.</i>	CEP		



ATTENTES DU PROFIL DE FORMATION EN MATIERE:			LE PROGRAMME DE VENDEUR/VENDEUSE Y REpond:	
d'activités	de compétences		d'indicateurs de maîtrise des compétences	Compétences à exercer et pistes méthodologiques
	3.1.3. Identifier les différents stades du processus de décision d'achat.	CEF		
	3.1.4. Exécuter un scénario de vente.	CM	<p>Au moyen d'exercices simples (par exemple: jeux de rôle) portant sur des produits de grande consommation et des services classiques, l'apprenant(e)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ met en œuvre des techniques incitatives</li> </ul>	<p>Sur base de différentes mises en situation concernant les différentes étapes de la vente (connaissance des besoins, adaptation du produit aux besoins, connaissance du client...), initier aux techniques de communication incitative: question ouverte/fermée.</p> <p>L'élève apprend à poser les questions adéquates pour être réellement informé.</p> <p><b>Situation d'intégration</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Réalisation d'un scénario de vente complet avec: <ul style="list-style-type: none"> <li>- réponses aux objections</li> <li>- justification du prix (et des différences éventuelles)</li> <li>- ventes complémentaires</li> <li>- service après vente (garantie...)</li> <li>- conclusion de la vente ou la non vente</li> </ul> </li> </ul> <p>L'acte de vente peut être accompagné d'un présentoir et d'une étiquette de prix ou encore d'un folder de présentation du produit ou d'une démonstration...</p> <p>Cet exercice peut être réalisé dans le cadre d'un projet plus global en collaboration avec le professeur de "Etalage- Promotion des marchandises" et/ou de "Gestion informatisée" et utiliser des logiciels de présentation assistée par ordinateur tant pour l'entreprise que pour le(s) produit(s).</p>
	3.1.5. Appliquer les techniques de ventes complémentaires.	CM	<p>et attractives de vente;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ pratique l'écoute active,</li> <li>▪ reformule les besoins du client,</li> <li>▪ fait acquiescer,</li> <li>▪ pose des questions pour mieux cerner les besoins,</li> <li>▪ utilise adéquatement les aides à la vente (échantillons, matériel de démonstration, documentation, etc.),</li> </ul>	



ATTENTES DU PROFIL DE FORMATION EN MATIERE:			LE PROGRAMME DE VENDEUR/VENDEUSE Y REpond:	
d'activités	de compétences		d'indicateurs de maîtrise des compétences	Compétences à exercer et pistes méthodologiques
	<p>3.1.6. Faire preuve d'aisance et d'à-propos.</p> <p>3.1.7. <i>Identifier les signes verbaux et non verbaux révélant une volonté d'achat.</i></p> <p>3.1.8. <i>Anticiper les objections et y répondre.</i></p> <p>3.1.9. Adopter le comportement adéquat en cas de non conclusion d'une vente.</p>	<p>CM</p> <p>CEP</p> <p>CEP</p> <p>CM</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ implique le client dans le développement de l'argumentation,</li> <li>▪ adapte les arguments à ses réactions,</li> <li>▪ prépare une vente complémentaire.</li> </ul> <p>La présentation est claire, dynamique, adaptée.</p> <p>L'apprenant(e) utilise une formule de prise de congé adaptée à une situation de non vente.</p>	
3.2. Formuler une offre de prix et la justifier.	<p>3.2.1. <i>Identifier les éléments négociables dans une vente.</i></p> <p>3.2.2. <i>Respecter la marge de manœuvre autorisée par la politique commerciale du magasin.</i></p> <p>3.2.3. <i>Justifier un prix à partir de la valeur ajoutée incorporée dans la marchandise.</i></p>	<p>CEP</p> <p>CEP</p> <p>CEF</p>		

## Fonction 08.- Appliquer des techniques de vente à distance

ATTENTES DU PROFIL DE FORMATION EN MATIERE:			LE PROGRAMME DE VENDEUR/VENDEUSE Y REpond:
d'activités	de compétences		d'indicateurs de maîtrise des compétences
			Compétences à exercer et pistes méthodologiques
8.1. Pratiquer la vente par téléphone.	<p>8.1.1. Identifier les principes et contextes d'application de la vente par téléphone.</p> <p>8.1.2. <i>Etablir la trame de l'entretien:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ prise de contact,</li> <li>▪ message de vente (besoins du client, avantages et bénéfices du produit ou du service),</li> <li>▪ anticipation et réponse aux objections,</li> <li>▪ conditions de vente.</li> <li>▪ conclusion.</li> </ul> <p>8.1.3. <i>Poser sa voix.</i></p> <p>8.1.5. <i>Argumenter la vente.</i></p> <p>8.1.6. <i>Conclure l'entretien et</i></p>	<p>CM</p> <p>CEF</p> <p>CEF</p> <p>CEF</p> <p>CEF</p>	<p><b><u>Les techniques de ventes à distance</u></b></p> <p>Dès le 2<sup>ème</sup> degré les élèves ont été exercés aux communications téléphoniques.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A partir de catalogues, de visites d'entreprises qui pratiquent la vente par téléphone, la vente par correspondance, d'un call center...: <ul style="list-style-type: none"> <li>- dégager les avantages et les inconvénients des différentes techniques pour l'entreprise, pour le consommateur.</li> <li>- dégager les différentes étapes de la vente propres à ces techniques ainsi que les spécificités (conditions de vente spéciales, signature électronique...).</li> </ul> </li> <li>▪ Simuler une vente par téléphone tant pour les appels entrants que les appels sortants en appliquant les méthodes de vente en face à face: <ul style="list-style-type: none"> <li>- connaissance du produit</li> <li>- argumentation</li> <li>- conclusion de la vente ou de la non vente</li> </ul> </li> </ul> <p>L'utilisation des références courantes dans le cadre de ce type de vente sera maîtrisée dans ces simulations.</p>



## Fonction 09. - Respecter les règles de sécurité et d'hygiène

ATTENTES DU PROFIL DE FORMATION EN MATIERE:				LE PROGRAMME DE VENDEUR/VENDEUSE Y REpond:
d'activités	de compétences		d'indicateurs de maîtrise des compétences	Compétences à exercer et pistes méthodologiques
9.2. Manipuler correctement les matières dangereuses et les marchandises délicates.	9.2.1. Interpréter les logos qui désignent des matières dangereuses.	CM	L'interprétation est correcte.	Voir connaissance du produit.
	9.2.2. Appliquer les précautions prescrites dans la manipulation des marchandises dangereuses ou délicates.	CEP		
	9.2.3. Appliquer les procédures prescrites en cas d'accident et de risque de contamination.	CEP		
	9.2.4. Interpréter les réglementations relatives aux matières dangereuses et établir la responsabilité des personnes dans leur fonction.	CEP		
	9.2.5. Appliquer les principes de base de l'ergonomie dans la manipulation des charges pondéreuses.	CEP		
9.3. Contribuer à la prévention contre le vol.	9.3.1. Identifier les principaux moyens antivolés liés à l'étiquetage.	CM	L'apprenant(e) a une connaissance théorique des traitements spécifiques que requièrent les étiquetages sécuritaires (solidité des étiquettes, étiquettes magnétiques, étiquettes informatisées,	Voir connaissance du produit.

ATTENTES DU PROFIL DE FORMATION EN MATIERE:			LE PROGRAMME DE VENDEUR/VENDEUSE Y REpond:	
d'activités	de compétences		d'indicateurs de maîtrise des compétences	Compétences à exercer et pistes méthodologiques
	<p>9.3.2. Détecter les comportements suspects des clients, les zones et les articles à risque.</p> <p>9.3.3. Appliquer les procédures définies par l'entreprise en cas de vol (à l'étalage, dans le stock, lors de manipulations ou de réapprovisionnement) par les clients ou le personnel.</p> <p>9.3.4. Appliquer les mesures de sécurité prescrites au cours des opérations de caisse.</p> <p>9.3.5. Appliquer la politique de l'entreprise en matière de manipulation des fonds.</p> <p>9.3.6. Mettre en œuvre les moyens de prévention des vols.</p>	<p>CEP</p> <p>CEP</p> <p>CEP</p> <p>CEP</p> <p>CEP</p>	<p>chaîne de sécurité, codes particuliers, etc.).</p>	



# Gestion et informatique appliquée

5<sup>ème</sup> année – 4 heures

6<sup>ème</sup> année – 2 à 4 heures

## Objectifs et finalités

Le profil de qualification et de formation prévoit la maîtrise des compétences suivantes :

- / Assurer la manutention des marchandises
- / Effectuer les opérations liées à l'enregistrement des marchandises et au paiement
- / Accueillir le client lors de retour de marchandises
- / Participer aux commandes et aux livraisons

Ce programme intègre des compétences exercées au 2<sup>ème</sup> degré tant au cours d'informatique appliquée que d'économie d'entreprise.

Il prévoit donc l'intégration des documents plus complexes :

- / avec l'utilisation d'un logiciel de gestion de point de vente : gestion de la caisse ainsi que les tickets de caisse, des factures, des stocks
- / avec l'utilisation de ces documents dans une comptabilité simplifiée.

Pour l'apprentissage du logiciel de gestion d'un point de vente, l'élève reçoit par exemple sur papier une liste de clients et de fournisseurs, une liste de produits avec prix.

Il lui est demandé:

- / d'encoder ces listes
- / de réaliser des modifications par ex.:
  - un client en moins et/ou en plus,
  - une modification de prix
  - une modification de produit
- / d'ouvrir la caisse
- / d'entrer les renseignements (mode de paiement)
- / de sortir une facture d'achat, de vente ou un ticket de caisse sur base d'une vente.

Pour répondre à la demande d'un client, l'élève consultera l'état du stock.

Le profil de formation prévoit beaucoup de compétences en CEF ou CEP. Le professeur veillera à développer ces compétences dans les stages, dans des activités d'insertion professionnelles ou encore dans des activités intra muros concrètes et encadrées si cela s'avère possible comme:

- / Gérer les stocks de l'école ou ceux des options techniques ou professionnelles
- / Participer à un inventaire physique de fin d'année en entreprise
- / Participer à une mini entreprise
- / Réceptionner les marchandises dans une entreprise et les ranger dans l'aire de stockage et dans les rayons
- / Participer à des projets d'école
- / Etc.

Pour la présentation du programme, nous avons opté pour une présentation complète du profil de formation au 3<sup>ème</sup> degré à travers tous les cours de l'option.

Nous n'avons pas modifié l'ordre des compétences du profil de formation pour permettre aux professeurs de mesurer l'ensemble du contexte professionnel, dans lequel se situe ce programme, tel qu'il nous a été présenté.

Nous avons tenté à la fois de présenter une certaine structure dans ce programme et des situations d'apprentissage intégrées.

Le professeur choisira les portes d'entrées de son travail avec les élèves, le timing nécessaire pour l'acquisition de ces compétences, surtout si l'école dans son projet d'établissement favorise le travail extérieur et-ou le travail par projet interdisciplinaire.



Les compétences précisées dans le profil de formation sont ventilées comme suit:

**CM = les compétences à maîtriser** c'est-à-dire les compétences qui sont à maîtriser en fin de formation. La certification doit porter exclusivement sur les compétences à maîtriser

**CEF = les compétences à exercer** au cours de la formation, mais dont la maîtrise ne peut être certifiée qu'à l'issue d'une formation post-secondaire

**CEP = les compétences à exercer** également durant la même formation, mais dont la maîtrise ne pourra être acquise qu'au travers de l'activité professionnelle elle-même



# Programme

## Fonction 04.- Assurer la manutention des marchandises

ATTENTES DU PROFIL DE FORMATION EN MATIERE:				LE PROGRAMME DE VENDEUR/VENDEUSE Y REpond:
d'activités	de compétences		d'indicateurs de maîtrise des compétences	Compétences à exercer et pistes méthodologiques
4.1. Participer à la réception des marchandises.	4.1.1. Identifier les intermédiaires et leur rôle dans le circuit de distribution.	CM	<p>L'apprenant(e)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ décrit différents circuits de distribution,</li> <li>▪ précise le rôle des différents intermédiaires (agent, grossiste, détaillant).</li> </ul>	<p><b><u>Les différents circuits de distribution:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A partir du vécu des élèves, de catalogues, d'émissions de TV, de sites internet, d'observations..., repérer et analyser les différentes méthodes de ventes:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- vente traditionnelle</li> <li>- libre service</li> <li>- commerce ambulant</li> <li>- foires et expositions</li> <li>- vente en réunion</li> <li>- vente automatique</li> <li>- vente par dépôt</li> <li>- vente à distance:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>téléphone</li> <li>e- commerce</li> <li>par correspondance</li> <li>téléshopping...</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>▪ L'élève analysera les avantages et les inconvénients de chacun des modes de distribution tant du point de vue du producteur que du consommateur.</li> </ul> <p>Certains documents ont été vus au 2<sup>ème</sup> degré d'un façon séparée: bon de commande, bon de livraison, facture.</p>
	4.1.2. Différencier et compléter les documents liés à la réception	CM	<p>L'apprenant(e)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ reconnaît une feuille de route, un avis</li> </ul>	

ATTENTES DU PROFIL DE FORMATION EN MATIERE:				LE PROGRAMME DE VENDEUR/VENDEUSE Y REpond:
d'activités	de compétences		d'indicateurs de maîtrise des compétences	Compétences à exercer et pistes méthodologiques
	<p>de marchandises.</p> <p>4.1.3. Vérifier l'adéquation entre le bon de commande, le bon de livraison, la marchandise effectivement reçue et, éventuellement, la facture.</p> <p>4.1.4. Appliquer une procédure de vérification des marchandises reçues.</p> <p>4.1.5. Identifier les raisons justifiant le retour de marchandises aux fournisseurs et en repérer les conditions.</p> <p>4.1.6. Encoder les entrées et retours de marchandises à l'aide d'un logiciel de gestion des stocks.</p>	<p>CM</p> <p>CEP</p> <p>CEP</p> <p>CM</p>	<p>d'arrivée, un bon de commande, un bon de livraison, une facture, etc.;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ identifie les mentions indispensables qui les valident;</li> <li>▪ identifie leurs destinataires (services).</li> </ul> <p>Dans des exercices de simulation de situations commerciales, l'apprenant(e) établit des corrélations correctes entre différents documents.</p> <p>L'apprenant(e) enregistre correctement les données.</p>	<p>Dans des situations d'apprentissage plus intégrées liées à l'approvisionnement et à la réception des marchandises, les élèves refixeront leurs acquis, reconnaîtront et compareront ces documents entre-eux.</p> <p>D'autre part, ils contrôleront ces documents.</p> <p>Utilisation du logiciel de gestion de stock</p>
4.2. Stocker les marchandises.	<p>4.2.1. Identifier les priorités : articles manquants en rayons, promotions, etc.</p> <p>4.2.2. Identifier les précautions à prendre en matière de manipulation des marchandises (déballage, vérification de l'état de la marchandise, manipulation particulière du matériel fragile).</p>	<p>CEP</p> <p>CM</p>	<p>L'apprenant(e) interprète correctement les sigles et symboles courants dans le secteur de la distribution.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dans des situations concrètes liées à l'école (fourniture de l'école ou des autres options) ou dans des activités en entreprise de réception de marchandises et de stockage, l'élève vérifiera les marchandises reçues et les documents afférents.</li> <li>▪ Il connaîtra les sigles et symboles apposés sur les caisses de marchandises.</li> </ul>

ATTENTES DU PROFIL DE FORMATION EN MATIERE:				LE PROGRAMME DE VENDEUR/VENDEUSE Y REpond:
d'activités	de compétences		d'indicateurs de maîtrise des compétences	Compétences à exercer et pistes méthodologiques
	<p>4.2.3. Repérer la procédure de stockage (plan d'implantation, codes, produits périssables et fragiles, emballages, etc.) et les méthodes de rotation.</p> <p>4.2.4. Effectuer les entreposages adéquats et appliquer des techniques particulières (par exemple: chaîne du froid).</p>	<p>CM</p> <p>CEP</p>	<p>A partir d'une observation in situ, l'apprenant(e) identifie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ les différentes aires de stockage sur un plan d'implantation,</li> <li>▪ le type de classement des marchandises (par fournisseur; par catégorie; par masse, volume, dimension, couleur; par service; par fréquence d'utilisation),</li> <li>▪ les méthodes d'entreposage.</li> </ul>	<p><b>Les aires de stockage:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sur base de plans d'aires de stockage (réserves) et à partir d'expériences vécues (stages) ou encore après visite de différents magasins (petit magasin de détail et grande surface) sur base de la tenue d'un petit magasin à l'école ou encore des stocks de l'école, l'élève repèrera les procédures de stockage suivant les différents critères retenus pour chaque type d'entreprise en fonction de leur mode de classement.</li> <li>▪ L'opportunité d'une visite dans une société de logistique ou une centrale d'achat peut être éclairante.</li> </ul>
4.3. Utiliser le matériel de manutention.	<p>4.3.1. Maîtriser les gestes professionnels spécifiques à la manutention.</p> <p>4.3.2. Interpréter le mode d'emploi et respecter les instructions d'utilisation des appareils de manutention; décoder les sigles et symboles courants.</p> <p>4.3.3. Appliquer les normes de sécurité et déceler les dysfonctionnements et défauts du matériel.</p> <p>4.3.4. Appliquer les directives du règlement de travail en matière de protection (individuelle,</p>	<p>CEP</p> <p>CEP</p> <p>CEP</p> <p>CEP</p>		

ATTENTES DU PROFIL DE FORMATION EN MATIERE:				LE PROGRAMME DE VENDEUR/VENDEUSE Y REpond:
d'activités	de compétences		d'indicateurs de maîtrise des compétences	Compétences à exercer et pistes méthodologiques
	<i>collective).</i>			
4.4. Assurer le conditionnement et la transformation des marchandises périssables et contrôler leur fraîcheur.	<p>4.4.1. Appliquer les techniques et les gestes professionnels liés au conditionnement des fruits et légumes, salaisons, fromages, etc. (mise en bottes, caissettes, découpes, etc.).</p> <p>4.4.2. Identifier les produits relevant d'une vente rapide, en accord avec le(la) responsable.</p> <p>4.4.3. Utiliser correctement et de manière sécuritaire les outils de pesée, de découpe et d'emballage.</p>	<p>CEP</p> <p>CEP</p> <p>CEP</p>		
4.5. Préparer les marchandises.	<p>4.5.1. Appliquer la réglementation en matière d'affichage, de codification et d'étiquetage.</p> <p>4.5.2. Appliquer les règles d'étiquetage en usage dans la surface de distribution ou dans le magasin.</p> <p>4.5.3. Appliquer les règles de codification en usage dans</p>	<p>CM</p> <p>CEP</p> <p>CEP</p>	<p>L'apprenant(e) reconnaît des affichages conformes ou non conformes à la réglementation. Il (Elle)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ inscrit correctement les renseignements relatifs aux produits,</li> <li>▪ décode l'information d'une étiquette,</li> <li>▪ explique la structure d'un code à barres.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A partir de l'observation des étiquettes de prix de rayons, l'élève en relèvera les composantes et en vérifiera la légalité.</li> <li>▪ <b>Droit commercial sur les pratiques du commerce</b> concernant l'affichage des prix, l'étiquetage et la codification à partir d'étude de cas.</li> </ul>

ATTENTES DU PROFIL DE FORMATION EN MATIERE:				LE PROGRAMME DE VENDEUR/VENDEUSE Y REpond:
d'activités	de compétences		d'indicateurs de maîtrise des compétences	Compétences à exercer et pistes méthodologiques
	<i>l'entreprise.</i> 4.5.4. Appliquer les règles d'affichage 4.5.5. Appliquer les règles relatives aux pratiques commerciales en matière d'étiquetage et d'affichage.	CEP CEF		Activités d'insertion professionnelle et stages.
4.6. Approvisionnement-ner les rayons.	4.6.1. Appliquer les méthodes de réassortiment et les techniques de mise en évidence des produits en usage dans l'entreprise. 4.6.2. Vérifier l'adéquation de l'assortiment par rapport aux achats suggérés à la clientèle et aux ventes complémentaires envisagées. 4.6.3. Identifier les situations où une intervention rapide s'impose (mise en ordre, nettoyage, réassortiment). 4.6.4. Appliquer les techniques particulières de mise en rayons et en gondoles des marchandises.	CEP CEP CEP CEP		

## Fonction 06.- Effectuer les opérations liées à l'enregistrement des marchandises et au paiement

ATTENTES DU PROFIL DE FORMATION EN MATIERE:				LE PROGRAMME DE VENDEUR/VENDEUSE Y REpond:
d'activités	de compétences		d'indicateurs de maîtrise des compétences	Compétences à exercer et pistes méthodologiques
6.1.Etablir des documents commerciaux, effectuer des opérations de caisse.	6.1.1. Reconnaître les documents commerciaux courants et leur usage.	CM	L'apprenant(e)  différencie les différents documents commerciaux courants;  complète ces documents à partir de consignes données.	<p><b><u>Les documents commerciaux courants</u></b></p> <p>Ces documents ont été vus au 2<sup>ème</sup> degré.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sur base d'une situation d'apprentissage plus intégrée, l'élève complète ces documents: <ul style="list-style-type: none"> <li>- bon de commande</li> <li>- facture</li> <li>- complément de facture comme note de crédit pour retour de marchandises, pour retour d'emballage (consigne), bon d'échange...</li> </ul> </li> </ul> <p><b><u>Les documents de paiement courants</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pour chaque mode de paiement, l'élève applique les consignes de contrôle.</li> <li>▪ Il connaît les avantages et les inconvénients de chaque mode de paiement (aspect vendeur, aspect consommateur).</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utilisation d'un logiciel de gestion de point de vente.</li> </ul>
	6.1.2. Connaître les transactions liées aux opérations de caisse : paiements (comptant, chèques, cartes de crédit, cartes de débit, bons de réduction, remboursement de bouteilles consignées, etc.), échanges, remboursements, mises de côté, rapport de caisse, bordereau de dépôt, etc.	CM	L'apprenant(e) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ différencie les paiements au comptant, par carte de crédit, par chèque, en devises, etc.</li> <li>▪ indique les vérifications spécifiques à chaque mode de paiement.</li> </ul>	
	6.1.3. Utiliser les commandes de base d'un logiciel de facturation.	CM	L'apprenant(e) encode sans erreur les éléments constitutifs de factures, à partir de consignes données.	



ATTENTES DU PROFIL DE FORMATION EN MATIERE:				LE PROGRAMME DE VENDEUR/VENDEUSE Y REpond:
d'activités	de compétences		d'indicateurs de maîtrise des compétences	Compétences à exercer et pistes méthodologiques
	<p>6.1.4. Utiliser le matériel et l'équipement relatif aux opérations de caisse.</p> <p>6.1.5. Calculer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ un prix de vente (y compris en devises) en tenant compte des taxes, réductions commerciales, escomptes, frais de transport, acomptes reçus, consignation d'emballages, reprise éventuelle, etc.;</li> <li>▪ le pourcentage d'un nombre;</li> <li>▪ une commission.</li> </ul>	<p>CEP</p> <p>CM</p>	<p>L'apprenant(e) effectue correctement diverses opérations relatives à ces différents objets.</p>	<p><b>Calculs commerciaux:</b></p> <p>Dès le 2<sup>ème</sup> degré, l'élève est exercé aux calculs commerciaux de base.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A l'aide de factures plus complexes, l'élève effectuera les calculs suivants: réductions commerciales <ul style="list-style-type: none"> <li>- escompte</li> <li>- TVA</li> <li>- acomptes reçus</li> <li>- emballages,</li> <li>- etc</li> </ul> </li> <li>▪ Sur base des documents courants d'un «point de vente», l'élève est capable: <ul style="list-style-type: none"> <li>- de tenir les livres d'une comptabilité simplifiée: il classe les documents et les enregistre dans le: <ul style="list-style-type: none"> <li>facturier d'entrées</li> <li>facturier de sorties</li> <li>journal des recettes</li> <li>journal de trésorerie</li> </ul> </li> <li>- d'établir la déclaration de TVA.</li> </ul> </li> </ul> <p><b><u>Droit commercial:</u></b></p> <p>Lors de l'étude de la facture, analyser les conditions de vente sur base d'étude de cas.</p>
6.2. Préparer le poste de travail.	6.2.1. Assurer le fonctionnement de la caisse:	CEP		

ATTENTES DU PROFIL DE FORMATION EN MATIERE:				LE PROGRAMME DE VENDEUR/VENDEUSE Y REpond:
d'activités	de compétences		d'indicateurs de maîtrise des compétences	Compétences à exercer et pistes méthodologiques
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ nettoyer la vitre du scanner,</li> <li>▪ remplacer les rubans et les rouleaux,</li> <li>▪ tester le fonctionnement du système.</li> </ul> <p>6.2.2. Préparer la caisse :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ vérifier le fonds de caisse,</li> <li>▪ encoder les références,</li> <li>▪ échantillonner l'argent,</li> <li>▪ compléter les documents de contrôle.</li> </ul>	CEP		
6.3. Pointer, scanner les marchandises	<p>6.3.1. Maîtriser l'usage du clavier, la procédure d'ouverture et de fermeture de la caisse.</p> <p>6.3.2. Interpréter les messages affichés à l'écran et réagir adéquatement.</p> <p>6.3.3. Appliquer les prix du jour (fruits et légumes).</p> <p>6.3.4. Appliquer les transactions liées aux opérations de caisse : vente échange, remboursement, mise de côté, bons d'achat, etc.</p> <p>6.3.5. Etablir un rapport de caisse.</p>	<p>CEF</p> <p>CEF</p> <p>CEF</p> <p>CEP</p> <p>CEP</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utilisation du logiciel de gestion de caisse.</li> <li>▪ Activités d'insertion professionnelle et stages.</li>   <li>▪ Utilisation du logiciel de gestion de caisse.</li> <li>▪ Activités d'insertion professionnelle et stages.</li>   <li>▪ Activités d'insertion professionnelle et stages.</li> </ul>

ATTENTES DU PROFIL DE FORMATION EN MATIERE:				LE PROGRAMME DE VENDEUR/VENDEUSE Y REpond:
d'activités	de compétences		d'indicateurs de maîtrise des compétences	Compétences à exercer et pistes méthodologiques
	6.3.6. Estimer la vraisemblance du coût total des achats.  6.3.7. S'assurer que le client présente toutes les marchandises à la caisse.	CM  CEP	L'apprenant(e) décèle des erreurs de total d'une liste d'achat (estimation de la vraisemblance)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A partir des tickets de caisse mentionnant les produits, apprécier la vraisemblance du montant total.</li> <li>▪ Chercher l'erreur.</li> <li>▪ Activités d'insertion professionnelle et stages.</li> </ul>
6.5. S'occuper des marchandises retournées et des réclamations.	6.5.1. Appliquer les consignes fixées par l'entreprise ou le fabricant pour un retour de marchandise non conforme.	CEP		
6.6. Tenir à jour des fiches de stocks.	6.6.1. Connaître les techniques de valorisation des stocks (Lifo, Fifo, prix moyen).  6.6.2. Utiliser les commandes de base d'un logiciel de gestion des stocks.	CM  CM	L'apprenant(e) discrimine et caractérise les trois techniques.  L'apprenant(e) saisit et modifie des données relatives à la gestion des stocks conformément aux consignes. Les données sont enregistrées avec exactitude.	<p><b><u>Les techniques de valorisation des stocks:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sur base de mise en situation, comparer les différentes méthodes de sorties de stocks.</li> <li>▪ Identifier les différentes formes de valorisation de sortie de et leur utilité.</li> <li>▪ Compléter les fiches d'inventaire (de stocks). Voir compétence 4.1.6.</li> <li>▪ Utilisation du logiciel de gestion d'un point de vente.</li> </ul>
6.7. Gérer l'après-vente.	6.7.1. Compléter les documents administratifs : fiche de crédit, contrat de service après-vente, garantie, contrat de location, etc.	CM	L'apprenant(e) identifie les données indispensables et les saisit correctement.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identifier et compléter les documents administratifs sur base de documents: <ul style="list-style-type: none"> <li>- la garantie</li> <li>. légale (Droit)</li> <li>. du fabricant</li> </ul> </li> </ul>

ATTENTES DU PROFIL DE FORMATION EN MATIERE:				LE PROGRAMME DE VENDEUR/VENDEUSE Y REpond:
d'activités	de compétences		d'indicateurs de maîtrise des compétences	Compétences à exercer et pistes méthodologiques
				<ul style="list-style-type: none"> <li>. du distributeur</li> <li>- remplir les bons de garantie et en expliquer la portée</li> <li>. le contrat de location</li> <li>. le retour de marchandises pour réparations....</li> <li>. etc.</li> <li>- remplir les documents adéquats</li> </ul> <p><b><u>Droit commercial:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sur base de cas, identifier les droits et devoirs des parties contractantes.</li> </ul>
6.8. Traiter des plaintes.	<p>6.8.1. <i>Mettre en œuvre une technique de reformulation de la plainte.</i></p> <p>6.8.2. <i>Choisir un traitement approprié ou orienter le client vers un responsable du magasin.</i></p> <p>6.8.3. <i>Evaluer la satisfaction du client.</i></p>	<p>CEF</p> <p>CEF</p> <p>CEF</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En collaboration avec le cours d'art de vente.</li> <li>▪ Activités d'insertion professionnelle et stages.</li> <li>▪ En collaboration avec le cours d'art de vente.</li> <li>▪ Activités d'insertion professionnelle et stages.</li> <li>▪ En collaboration avec le cours d'art de vente.</li> <li>▪ Activités d'insertion professionnelle et stages.</li> </ul>

## Fonction 01.- Accueillir la clientèle.

ATTENTES DU PROFIL DE FORMATION EN MATIERE:				LE PROGRAMME DE VENDEUR/VENDEUSE Y REpond:
d'activités	de compétences		d'indicateurs de maîtrise des compétences	Compétences à exercer et pistes méthodologiques
1.2. Assurer un service rapide et de qualité au stand d'accueil (cartes de fidélité, retour de marchandises, saisie et modification du fichier clients).	1.2.5. Identifier les concepts de service après vente, de retour et d'échange de marchandise, de garantie.	CM	L'apprenant(e) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ interprète correctement des documents professionnels relatifs à ces trois notions,</li> <li>▪ en indique les conditions et la portée,</li> <li>▪ les illustre par des exemples concrets.</li> </ul>	Voir 6.7.
	<i>1.2.6. Appliquer les procédures fixées par le magasin pour un retour ou un échange de marchandise (non conforme, endommagée, périmée, etc.).</i>	CEP		
	1.2.7. Compléter les documents requis en cas de retour ou d'échange de marchandise.	CM	L'apprenant(e) complète quelques documents courants à titre d'exemples. Les mentions inscrites sont conformes à la situation à traiter.	Voir 6.7.
	1.2.8. Identifier les techniques courantes de fidélisation de la clientèle, expliquer les avantages et les limites d'une carte de fidélité ou d'une carte de crédit magasin.	CM	L'apprenant(e) énumère les principales techniques et les caractérise de manière succincte en mettant en évidence leurs spécificités.	<p><b><u>Cartes de fidélité, de crédit propres au magasin:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'élève analyse les cartes et leur spécificité en repérant les avantages et les inconvénients tant du point de vue du vendeur que du consommateur.</li> <li>▪ Il sera capable de les expliquer au client (collaboration avec le cours de "Art de la vente" au niveau des techniques de vente: fidélisation du client).</li> <li>▪ Utilisation d'un logiciel de gestion d'un point de vente au départ d'une mise en</li> </ul>

ATTENTES DU PROFIL DE FORMATION EN MATIERE:				LE PROGRAMME DE VENDEUR/VENDEUSE Y REpond:
d'activités	de compétences		d'indicateurs de maîtrise des compétences	Compétences à exercer et pistes méthodologiques
	1.2.9. Consulter et mettre à jour des fichiers, informatisés ou non, de clients, marchandises et fournisseurs.	CM	Les fichiers sont correctement mis à jour, les données sont saisies ou modifiées conformément aux instructions, les extraits de données sont conformes aux critères de sélection.	situation.

## Fonction 07.- Participer aux commandes et aux livraisons

ATTENTES DU PROFIL DE FORMATION EN MATIERE:				LE PROGRAMME DE VENDEUR/VENDEUSE Y REpond:
d'activités	de compétences		d'indicateurs de maîtrise des compétences	Compétences à exercer et pistes méthodologiques
7.1. Etablir les commandes sous la responsabilité du commerçant.	7.1.1. Différencier et compléter les documents liés à l'approvisionnement.	CM	<p>Dans une situation simulée de commande de marchandises et à partir de consignes, l'apprenant(e) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ trouve les informations utiles dans un catalogue, dans un listing de prix, dans une fiche d'inventaire;</li> <li>▪ reconnaît un bon de commande, un document de transfert, un avis de réception;</li> <li>▪ indique leur fonction spécifique;</li> <li>▪ complète les mentions indispensables qui les valident;</li> <li>▪ identifie leurs destinataires (services).</li> </ul> <p>Les données inscrites sur les documents sont exactes et complètes.</p>	<p><b>La commande:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sur base de situations de commande de produits, l'élève fait les recherches nécessaires et complète les documents afférents.</li> </ul> <p>Au 2<sup>ème</sup> degré, l'élève a été initié à l'utilisation du téléphone, du courrier électronique ainsi qu'à la recherche dans des référentiels.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dans le cadre d'une commande, l'élève appliquera correctement les notions vues précédemment.</li> </ul>
	7.1.2. Commander par téléphone, par fax, par E Mail, etc.	CM	<p>A partir de consignes de commande et à l'aide de catalogues, l'apprenant(e)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ désigne sans erreur les produits à commander;</li> <li>▪ indique les quantité;</li> <li>▪ applique correctement les procédures spécifiques à chaque mode de transmission.</li> </ul>	

ATTENTES DU PROFIL DE FORMATION EN MATIERE:				LE PROGRAMME DE VENDEUR/VENDEUSE Y REpond:
d'activités	de compétences		d'indicateurs de maîtrise des compétences	Compétences à exercer et pistes méthodologiques
7.2. Participer aux inventaires.	<p>7.2.1. Connaître les différentes formes d'inventaire et l'utilité de chacune.</p> <p>7.2.2. <i>Appliquer une méthode appropriée.</i></p> <p>7.2.3. <i>Compléter des fiches d'inventaire.</i></p>	<p>CM</p> <p>CEP</p> <p>CEP</p>	<p>L'apprenant(e)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ connaît différentes formes d'inventaires : permanent, périodique, physique (de fin d'année comptable), par dénombrement sporadique (spot check);</li> <li>▪ identifie l'utilité d'un inventaire.</li> </ul>	<p><b><u>L'inventaire:</u></b></p> <p>En fin d'année civile, participer à un inventaire physique dans une entreprise peut être opportun.</p>
7.3. Participer aux décisions relatives aux choix commerciaux.	<p>7.3.1. <i>Participer aux actions commerciales de l'entreprise:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>repérer les articles vedettes,</i></li> <li>▪ <i>faire une hypothèse sur les raisons d'une mévente,</i></li> <li>▪ <i>suggérer des actions concrètes à l'intérieur du magasin.</i></li> </ul>	CEP		



# Etalage - Promotion des marchandises

5<sup>ème</sup> année – 4 heures

6<sup>ème</sup> année – 2 à 4 heures

## Objectifs et finalités

Ce cours de "Etalage – Promotion des marchandises" est intégré dans une démarche de mise en valeur des produits en magasin: un étalage « Vendeur ».

Dès le 2<sup>ème</sup> degré, les élèves ont été initiés progressivement à différentes techniques nécessaires à la maîtrise des compétences du profil de formation. La lecture de ce programme, ainsi qu'une évaluation du niveau réellement acquis par les élèves, s'impose donc tout naturellement.

Au 2<sup>ème</sup> degré, les exercices proposés étaient conçus en 3 dimensions sur des supports en 2 dimensions.

Au 3<sup>ème</sup> degré, les réalisations se feront en 3 dimensions dans un espace en 3 dimensions.

Il s'agit bien d'une formation dans le cadre de la formation du « Vendeur », d'autres formations comme assistant en décoration développent les compétences plastiques et l'assistant en publicité, les compétences en lettrage et graphiques.

Le vendeur exerce ses fonctions en magasin de détail, en boutique ou dans une surface spécialisée. Les domaines d'activités sont vastes: équipement domestique( électroménager, luminaires, meubles, TV hifi, vaisselle, verrerie, revêtement de sols et murs, etc); produits utilitaires( outillage, bricolage, droguerie, etc);alimentation générale; équipement des personnes( confection, hygiène, chaussures, lingerie, maroquinerie, bijoux, etc); produits culturels et ludiques; articles de luxe; services divers, etc.

Le profil prévoit la maîtrise de compétences dans:

- / la réalisation des lettrages,
- / l'utilisation des mannequins,
- / l'utilisation des présentoirs,
- / la réalisation d'un projet de vitrine et d'étalage intérieur,
- / l'utilisation des éléments d'éclairage,
- / la réalisation d'un scénario de vente promotionnelle d'un produit courant dans une activité intégrée avec les autres cours de l'option.

L'ensemble de ces compétences permet de développer des qualités spécifiques tout au long de l'apprentissage au-delà de la maîtrise des techniques comme:

- / l'imagination, l'originalité, le goût,
- / l'ordre, le sens de l'organisation, la méthode de travail,
- / l'habileté manuelle, le soin et la propreté,
- / l'autonomie.

La rencontre de commerçants en décors spécialisés, la visite de foires (ameublement...) permettent, tant aux élèves qu'aux professeurs, de se tenir au courant des mouvements artistiques, de l'évolution de la mode, de l'évolution des techniques des matériaux,...

Le professeur peut chercher des lieux d'expérimentation et de réalisation d'étalage dans la réalité de la vie de l'entreprise: accord avec des commerçants locaux et réalisation d'étalages selon les saisons, les fêtes et autres événements.

Les compétences précisées dans le profil de formation sont ventilées comme suit:

CM = **les compétences à maîtriser** c'est-à-dire les compétences qui sont à maîtriser en fin de formation. La certification doit porter exclusivement sur les compétences à maîtriser

CEF = **les compétences à exercer** au cours de la formation, mais dont la maîtrise ne peut être certifiée qu'à l'issue d'une formation post-secondaire

CEP = **les compétences à exercer** également durant la même formation, mais dont la maîtrise ne pourra être acquise qu'au travers de l'activité professionnelle elle-même

## L'infrastructure et le matériel de base

Il est évident qu'on ne peut former quelqu'un professionnellement sans disposer du matériel indispensable.

L'école doit mettre à la disposition de la section, des locaux suffisants pour travailler, exposer, ranger... pour permettre la mise en œuvre du présent programme.

- / La classe: Constitution d'une classe atelier. Celle-ci doit être vaste et comporter une installation de podiums (logettes-étagères).
- / La manutention (tables de travail, de découpe, dépôt provisoire de matériel, prise de notes) doit être aisée.
- / Les logettes-étagères:
  - Elles sont indispensables pour travailler la conception d'ensemble de la vitrine
  - Prévoir un matériau apte à recevoir des épingles d'étagère et les agrafes
  - Un éclairage adéquat: des spots orientables.
- / Dans le meilleur des cas, les éventuelles vitrines à rue de l'atelier peuvent être aménagées en vitrines de magasin.
- / Un ordinateur au moins et une imprimante directement accessibles dans le local.
- / Une collection de pieds, colonnes, plateaux et présentoirs de hauteurs variées.
- / Des socles, volumes cubiques et parallélépipédiques de formats variés (en bois ou en plexi) – Par exemple: 5 grands – 5 moyens – 5 petits.
- / Des séries de supports pour chaussures (hauteurs variées).
- / Des chevalets pour la vaisselle ou pour les livres; des supports et présentoirs pour bijoux.
- / Des têtes, des bustes, des jambes et des mannequins (qu'on peut récupérer ou racheter à moindre prix dans certaines chaînes de magasins.)
- / Des papiers divers, des coupes de tissus, de feutrine, des foulards, des torchons-vaisselle.
- / Un petit outillage (agrafeuse, ciseaux, tabourets d'étagère, pistolet à colle, scie sauteuse, filcoupeur, foreuse, latte métallique d'un mètre, fil nylon, fil métallique fin et épais, épingles de divers diamètres et longueurs, des boîtes magnétiques portables, des pinces coupantes, des marteaux.)
- / De la peinture, des marqueurs, du matériel de base de décoration.
- / Différents types d'emballage (Ex: du plus petit au plus grand, différents formats de boîtes et flacons de parfums...).
- / Il est souvent utile de disposer d'objets ou d'accessoires dont la beauté, le caractère, l'aspect insolite peut contribuer à vitaliser l'étagère: galets, rondins de boudeaux, vieux instruments de musique, pots de terre cuite, chaises, petits meubles arrosoir, outils de jardinage, paniers, cageots, etc.
- / Il est obligatoire que l'élève participe à l'effort d'équipement collectif, notamment pour le matériel et les petits outils qu'il est individuellement appelé à mettre en œuvre.
- / En matière de présentation de vêtements, il lui reviendra d'assurer la collecte de ceux dont il aura besoin.



# Programme

## Fonction 05.- Assurer la présentation et la mise en valeur des marchandises

ATTENTES DU PROFIL DE FORMATION EN MATIERE:			LE PROGRAMME DE VENDEUR/VENDEUSE Y REpond:	
d'activités	de compétences		d'indicateurs de maîtrise des compétences	Compétences à exercer et pistes méthodologiques
5.1. Réaliser des lettrages.	5.1.1. Maîtriser l'écriture normalisée à main levée et utiliser les fonctions de base d'un logiciel spécifique à la réalisation de lettrages.	CM	<p>A partir d'un projet simple de pancartage et d'étiquetage, à l'aide des matériaux, instruments et matières premières, l'apprenant(e) fait un choix, adapté:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ du style et des dimensions des lettres,</li> <li>▪ du support et des matériaux employés.</li> </ul> <p>Les lignes-guides sont appropriées aux dimensions. Les caractères sont bien visibles. La composition et la finition sont de qualité.</p>	<p>La maîtrise du lettrage manuel réclame une habileté qui est lente à acquérir, et beaucoup de concentration. L'acquisition de base de cette compétence a donc été exercée essentiellement au 2<sup>ème</sup> degré au niveau manuel. Au 3<sup>ème</sup> degré, les situations d'apprentissages seront exercées dans des activités intégrées à des étalages (vitrines ou intérieur) sur base des différents styles de magasins, produits à vendre, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'élève réalisera un étiquetage correct comme par exemple:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- une étiquette de prix</li> <li>- une affichette prix-produit</li> <li>- des pancartes de promotions pour un étalage de vitrine ou intérieur.</li> </ul> </li> <li>▪ Il fait un choix adapté au niveau du support:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- caractéristiques et utilisation du papier/carton (bristol – kraft - journal – kromkote – plume – etc.)</li> <li>- connaissance et utilisation de différentes étiquettes (textile, en étoile, nuage, etc.), des pistolets à étiquetage.</li> <li>- méthode d'accrochage des pancartes et étiquettes ( push, pins, velcro, autocollant double face, aimants, ventouse, pistolet à colle, silicone, etc.).</li> </ul> </li> <li>▪ Les étiquettes et pancartes réalisées seront intégrées à des réalisations d'étalage. L'élève comprendra le message « promotionnel » et le traduira par un choix</li> </ul>

ATTENTES DU PROFIL DE FORMATION EN MATIERE:				LE PROGRAMME DE VENDEUR/VENDEUSE Y REpond:
d'activités	de compétences		d'indicateurs de maîtrise des compétences	Compétences à exercer et pistes méthodologiques
	5.1.2. Appliquer les techniques de réalisation de lettrages: par transfert de lettres, à main levée, à l'aide de gabarits).	CEF		<p>adapté</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- du style et des dimensions (choix de l'écriture)</li> <li>- des supports et matériaux à employer</li> <li>- de la composition et la structure du texte (mise en page des textes – rapports des vides et des pleins).</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sur base d'un logiciel (traitement de texte, PAO), l'élève réalisera des étiquettes et des pancartes en veillant à la mise en page des textes donnés, reprenant les divers éléments d'une vitrine et leurs prix en utilisant: <ul style="list-style-type: none"> <li>- la police de caractère adaptée</li> <li>- l'importation d'images</li> <li>- les règles de composition et de structuration de texte.</li> </ul> </li> <li>▪ Qu'elles soient manuelles ou informatisées, les réalisations seront: <ul style="list-style-type: none"> <li>- lisibles,</li> <li>- propres,</li> <li>- proportionnelles et bien composées,</li> <li>- sans faute d'orthographe,</li> <li>- adaptées au produit.</li> </ul> </li> </ul>
5.2.	<p>5.2.1. Reconnaître les principales catégories de mannequins et leurs usages spécifiques.</p> <p>5.2.2. Sélectionner le matériel (mannequins, présentoirs, accessoires) et déterminer</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ l'emplacement du (des) mannequin(s) en fonction de l'espace disponible, de</li> </ul>	<p>CM</p> <p>CM</p>	<p>L'apprenant(e) identifie les types de mannequins correspondant à différentes techniques de présentation.</p> <p>L'apprenant(e)</p>	<p>La technique du pliage en à plat des vêtements est vue au 2<sup>ème</sup> degré mais l'utilisation des différents types de mannequins et leurs accessoires est réservée au 3<sup>ème</sup> degré.</p> <p>Pour la réalisation d'un étalage, l'élève sera capable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ choisir des mannequins en fonction <ul style="list-style-type: none"> <li>- des produits (enfants/adultes – hommes/femmes)</li> <li>- du style de magasin,</li> </ul> </li> </ul>

ATTENTES DU PROFIL DE FORMATION EN MATIERE:				LE PROGRAMME DE VENDEUR/VENDEUSE Y REpond:
d'activités	de compétences		d'indicateurs de maîtrise des compétences	Compétences à exercer et pistes méthodologiques
	l'environnement, de l'éclairage, de la silhouette et du mouvement du mannequin; <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ le style de présentation.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ créer un ensemble « vendeur »: créer avec plusieurs mannequins un ensemble cohérent,</li> <li>▪ habiller les mannequins pour exposer la marchandise à son avantage:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- technique d'épinglage</li> <li>- technique d'ajustement des vêtements,</li> </ul> </li> <li>▪ associer un ensemble de couleurs pour créer une harmonie commercialement porteuse (psychologie des couleurs),               <ul style="list-style-type: none"> <li>- choisir les accessoires</li> <li>- pour le mannequin</li> <li>- pour l'étalage,</li> </ul> </li> <li>▪ placer les étiquettes et pancartes réalisées (technique d'accrochage).</li> </ul>
	5.2.3. Choisir les vêtements correspondant à la taille du mannequin, au style du magasin et aux promotions en cours.	CM	habille un mannequin conformément aux directives reçues (style, couleurs, articles à promouvoir);	
	5.2.4. Appliquer les techniques d'épinglage, de pliage et d'ajustement des vêtements en tenant compte de l'angle de vision que présente la vitrine.	CM	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ choisit les accessoires adéquats;</li> <li>▪ maîtrise les gestes professionnels spécifiques.</li> </ul>	
	5.2.5. Choisir les perruques et les accessoires vestimentaires les mieux adaptés aux vêtements présentés, au style du magasin et à sa clientèle.	CM		
5.3. Utiliser des	5.3.1. Reconnaître différents types de présentoirs et leurs	CEP		

ATTENTES DU PROFIL DE FORMATION EN MATIERE:				LE PROGRAMME DE VENDEUR/VENDEUSE Y REpond:
d'activités	de compétences		d'indicateurs de maîtrise des compétences	Compétences à exercer et pistes méthodologiques
présentoirs.	<i>usages spécifiques.</i>  5.3.2. Appliquer les techniques d'exposition de la marchandise.	CM	L'apprenant(e) maîtrise les gestes professionnels spécifiques.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dans la réalisation d'un étalage, sur base de produits plus complexes et dans un espace en 3 dimensions, l'élève sera capable de: <ul style="list-style-type: none"> <li>- choisir le support de présentation en fonction de la marchandise,</li> <li>- étiqueter sans abîmer la marchandise (technique d'épinglage),</li> <li>- créer des supports en tenant compte de la marchandise à exposer et du style de l'étalage,</li> <li>- rechercher des objets de la vie courante (mobilier...) ou de la nature afin d'en faire un support de présentation,</li> <li>- réaliser une fiche technique des accessoires disponibles et des lieux où les trouver,</li> <li>- manier efficacement les outils de base ( pince coupante, marteau, fil de nylon, épingles, agrafeuse...) pour présenter la marchandise.</li> </ul> </li> <li>▪ Les élèves apprendront à choisir l'outil approprié à la marchandise et au support et en usera dans le respect du mobilier environnant en respectant les règles de sécurité.</li> <li>▪ Suspendre des marchandises et/ou des supports: technique de suspension de marchandises avec fil, réalisation de nœuds ordinairement utilisés.</li> </ul> <p>L'élève réalise des emballages pour les produits étudiés. Le choix des produits est plus complexe (produit souple, creux, plein – utilisation du papier de soie, de matériel de protection, etc.) Il en finalisera la présentation « cadeau ».</p>
	5.3.3. Appliquer les techniques de suspension de marchandises avec fil.	CM		
	5.3.4. Maîtriser les gestes professionnels pour réaliser un emballage courant, un emballage de sécurité, un emballage cadeau, etc.	CM	L'apprenant(e) réalise différents emballages à partir d'un matériel donné.	
5.4. Concevoir et réaliser un projet de	5.4.1. Identifier les différents types d'étalages et leur impact	CM	L'apprenant(e)	Dès le 2 <sup>ème</sup> degré, les élèves auront observé et caractérisé les différents types



ATTENTES DU PROFIL DE FORMATION EN MATIERE:			LE PROGRAMME DE VENDEUR/VENDEUSE Y REpond:	
d'activités	de compétences		d'indicateurs de maîtrise des compétences	Compétences à exercer et pistes méthodologiques
vitrine et d'étalage intérieur.	commercial.  5.4.2. Reconnaître les pensées structurant l'organisation d'étalages commerciaux à partir de critères tels que: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ simplicité, sobriété;</li> <li>▪ représentativité de l'assortiment présenté;</li> <li>▪ choix des produits associés et complémentaires</li> <li>▪ mise en situation d'utilisation;</li> <li>▪ exploitation d'un thème, d'une histoire;</li> <li>▪ mise en évidence de symboles;</li> <li>▪ respect du trajet visuel;</li> <li>▪ etc.</li> </ul>	CM	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ définit les rôles de l'étalage commercial,</li> <li>▪ compare les spécificités (avantages, limites) de différents étalages (de plancher, de comptoir, de vitrine, de gondole, de linéaire; promotionnel, saisonnier, etc.).</li> </ul> <p>A partir de critères donnés et expliqués; par une observation in situ ou à l'aide d'une photographie, l'apprenant(e) identifie, analyse et porte un jugement argumenté sur différents étalages (vitrines, rayons, linéaires, présentoirs, etc.), la manière dont ils concrétisent les principes de composition, leur impact visuel.</p>	d'étalages et leurs spécificités. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En lien avec les saisons, les fêtes, les événements, les campagnes promotionnelles, les thèmes et sur base de visites de magasins, l'élève constitue un fichier exploitable sur base d'une <u>grille d'analyse</u> concernant les principes de composition, leur impact visuel:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- saisons, fêtes, événement, campagne promotionnelle, thèmes,...</li> <li>- type d'assortiment: produits associés, complémentaires</li> <li>- les éléments de décor (créés ou trouvés dans la vie quotidienne ou dans la nature) selon les différents thèmes: objets, éléments, accessoires</li> <li>- technique d'impact visuel dans un espace                   <ul style="list-style-type: none"> <li>organisation de l'espace en 3 dimensions</li> <li>haut – bas / hauteur des yeux</li> <li>profondeur</li> <li>composition: homogénéité / unité</li> <li>simplicité (structure par groupement – axes directeurs – directions colorées)</li> </ul> </li> <li>- éléments d'originalité de la présentation.</li> </ul> </li> <li>▪ L'étalage constitue un des moyens mis au service de la promotion des marchandises: les étalages vendeurs. Il vise à:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- vendre plus (il doit donc être attractif)</li> <li>- renseigner (articles nouveaux, dernières créations)</li> <li>- établir la «notoriété» du magasin.</li> </ul> </li> <li>▪ L'élève compare plusieurs étalages sur un même thème et porte un jugement, à partir des différences, sur l'impact visuel et l'aspect commercial des étalages.</li> </ul>

ATTENTES DU PROFIL DE FORMATION EN MATIERE:				LE PROGRAMME DE VENDEUR/VENDEUSE Y REPOND:
d'activités	de compétences		d'indicateurs de maîtrise des compétences	Compétences à exercer et pistes méthodologiques
	5.4.3. Organiser l'espace d'un étalage, d'une vitrine ou d'une gondole en fonction d'intentions structurantes et de rapports cohérents.	CM	<p>L'apprenant(e) assure la promotion de la marchandise en tenant compte de problèmes relatifs à:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ l'espace: proportions et caractères de la vitrine, symétrie/asymétrie, position du spectateur, mise en scène, hauteur et profondeur, espaces spécifiques aux diverses marchandises, etc.;</li> <li>▪ la forme: rapports de formes, étagement des masses, proportions relatives, correspondances, similitude, parallélisme, rythme, perpendicularité, points forts, psychologie des formes, etc.;</li> <li>▪ la couleur: rapports des couleurs, des valeurs et des surfaces; effets psychologiques, etc.</li> <li>▪ la matière et la texture: caractères physiques (dureté, mollesse, souplesse, etc.) et sensibles des matériaux et des effets de surface, etc.;</li> <li>▪ la lumière: naturelle ou artificielle, chaude, froide, concentrée ou non, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tout au long de l'apprentissage, l'élève: <ul style="list-style-type: none"> <li>- appliquera la confection d'étalage, les notions d'espace dans un espace à 3 dimensions: point de vue de la ligne d'horizon, symétrie/asymétrie, hauteur et profondeur, surface et volume),</li> <li>- proposera des objets (allongé, ramassé, lourd/léger,...)</li> <li>- tiendra compte de la psychologie des couleurs et des notions de dominantes/contrastes,</li> <li>- utilisera des matériaux et des textures (dureté – lourdeur – souplesse-...)</li> <li>- prévoira l'éclairage.</li> </ul> </li> </ul>
	5.4.4. Analyser les données du projet: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ objectives: produits à mettre en vitrine, disposition des lieux, état des surfaces, thématique retenue, contraintes temporelles,</li> </ul>	CM	<p>L'apprenant(e)</p> <p>formule diverses interprétations d'un même concept de vitrine;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sur base d'une demande d'un commerçant (réelle ou virtuelle), l'élève: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Choisit un thème en fonction de la période, du souhait du commerçant (type de promotion, intention à exprimer) et conçoit un étalage,</li> <li>- dresse la liste des marchandises à présenter (produits de base – produits complémentaires);</li> <li>- choisit</li> </ul> </li> </ul>

ATTENTES DU PROFIL DE FORMATION EN MATIERE:				LE PROGRAMME DE VENDEUR/VENDEUSE Y REpond:
d'activités	de compétences		d'indicateurs de maîtrise des compétences	Compétences à exercer et pistes méthodologiques
	budget); <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ subjectives: souhaits du commerçant, idées et valeurs à promouvoir).</li> </ul>			les supports de présentation les éléments du décor crée ou trouve les éléments de décor. <ul style="list-style-type: none"> <li>- réalise un croquis à main levée ou un plan d'implantation et explique aux autres élèves ou au commerçant son projet sur base des techniques graphiques courantes.</li> <li>- évalue le budget nécessaire (dans la cadre d'un budget maximum), il est inventif quant aux ressources peu coûteuses.</li> <li>- évalue le temps nécessaire à la réalisation du travail.</li> <li>- réalise l'étalage dans les conditions qu'il a déterminées.</li> <li>- évalue son travail en fonction des différents critères.</li> <li>- applique les différents principes de l'étalage acquis tout au long de son apprentissage en tenant compte de l'aspect commercial et de l'aspect esthétique.</li> <li>- développe sa capacité d'analyse et d'organisation dans le travail.</li> <li>- réalise une fiche technique de méthode de travail.</li> </ul>
	5.4.5. Explorer les possibilités offertes par la thématique retenue.	CM	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ distingue les tendances dominantes de la mode;</li> <li>▪ associe à ces tendances divers matériaux appropriés et des accessoires signifiants pour la clientèle du magasin.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le même exercice peut être réalisé sur base d'un document imposé par la firme:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- lire ou utiliser le plan, la photo, la vidéo,</li> <li>- réaliser l'étalage en l'adaptant aux dimensions de la vitrine.</li> </ul> </li> </ul>
	5.4.6. Réaliser un croquis à main levée ou un plan d'implantation sommaire de manière à assurer la communicabilité du projet.	CM	Les idées sont présentées sous forme de croquis, de papiers coupés ou de maquettes.	
	5.4.7. Reproduire un élément graphique simple (à main levée ou à l'aide d'un épiscopie).	CM	Les éléments graphiques sont dessinés avec soin, leur tracé est précis. La(les) couleur(s) est(sont) appliquée(s) en quantité suffisante et sans bavure.	

ATTENTES DU PROFIL DE FORMATION EN MATIERE:				LE PROGRAMME DE VENDEUR/VENDEUSE Y REpond:
d'activités	de compétences		d'indicateurs de maîtrise des compétences	Compétences à exercer et pistes méthodologiques
	<p>5.4.8. Chiffrer les coûts de réalisation.</p> <p>5.4.9. Réaliser des étalages et des vitrines dans les limites d'un budget alloué et d'un temps limité.</p>	<p>CM</p> <p>CM</p>	<p>L'apprenant(e) fait une estimation fiable des coûts de réalisation d'un projet simple. Tous les éléments à mettre en œuvre sont identifiés et quantifiés. Le temps nécessaire à la réalisation est correctement évalué.</p> <p>A partir de consignes relatives aux intentions de promotion, l'apprenant propose différentes idées d'étalages.</p> <p>Il (Elle) justifie son (ses) projet(s) en fonction</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ de l'intention à exprimer,</li> <li>▪ du type de promotion.</li> </ul>	
5.5. Utiliser les éléments d'éclairage.	<p>5.5.1. <i>Evaluer l'intensité lumineuse nécessaire à l'éclairage de diverses zones et éléments d'une vitrine ou d'un étalage.</i></p> <p>Appliquer les techniques de</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ création d'ambiances par la lumière,</li> <li>▪ mise en valeur d'un objet par la lumière.</li> </ul>	<p>CM</p> <p>CM</p>	<p>L'apprenant(e) associe des lumières à des effets psychologiques,</p> <p>perçoit comment un éclairage contribue à la création d'effets statiques, dynamiques ou de flottement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sur base de photos, d'observations, l'élève reconnaît les différentes sortes d'éclairage dans un magasin.</li> <li>- Dans le lieu de travail, il fait un inventaire du matériel disponible et il détermine le (ou les) éléments à mettre en valeur et l'ambiance à créer en fonction du décor.</li> <li>- Il utilise et dirige la lumière en fonction de l'ambiance à créer dans les box d'exercices, dans les étalages réalisés, pour finaliser les projets.</li> <li>- Il connaît les conséquences techniques des phénomènes de chaleur liés à l'utilisation des spots et applique les consignes de sécurité.</li> </ul>
5.6. Promouvoir un produit et un service sur le point de vente.	5.6.1. <i>Appliquer les techniques de marketing ciblé.</i>	CEF		

ATTENTES DU PROFIL DE FORMATION EN MATIERE:				LE PROGRAMME DE VENDEUR/VENDEUSE Y REpond:
d'activités	de compétences		d'indicateurs de maîtrise des compétences	Compétences à exercer et pistes méthodologiques
	<p>5.6.2. Appliquer la législation relative aux opérations commerciales et promotionnelles.</p> <p>5.6.3. Déterminer le contenu et le style d'un message publicitaire.</p> <p>5.6.4. Réaliser un scénario de vente promotionnelle d'un produit courant.</p>	<p>CEF</p> <p>CEF</p> <p>CM</p>	Cfr supra 2.4.2 et 3.1.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En collaboration avec le cours de "Art de la vente", l'élève réalise un scénario de vente promotionnelle complet.</li> <li>▪ Il réalise un plan du magasin en aménageant l'espace l'implantation des rayonnages, tête de gondole,... en fonction des souhaits du commerçant et des techniques de vente.</li> <li>▪ Il réalise un étalage vitrine et intérieur sur base du scénario déterminé (travail intégré).</li> </ul>
6.4. Emballer la marchandise.	6.4.1. Maîtriser les gestes professionnels spécifiques aux opérations matérielles nécessaires compte tenu de la nature du produit ou du service (découpe, réglage, prise de mesures, etc.)	CEP		<p>Voir 5.3.4</p> <p>A exercer en stage</p>

## Fonction 10.- Contribuer au bon fonctionnement du magasin et gérer la qualité

ATTENTES DU PROFIL DE FORMATION EN MATIERE:				LE PROGRAMME DE VENDEUR/VENDEUSE Y REpond:
d'activités	de compétences		d'indicateurs de maîtrise des compétences	Compétences à exercer et pistes méthodologiques
10.1 Contribuer à l'image de marque du magasin.	10.1.1. Réagir aux appels du personnel et des responsables du magasin.	CM	Ces compétences qui relèvent du savoir-faire courant et des attitudes feront l'objet d'une évaluation continue en cours d'apprentissage et/ou à l'occasion de stages.	La propreté, l'entretien de l'étalage, la préparation des marchandises: tri – rangement..., le nettoyage après le travail sont autant d'occasions d'exercer des compétences qui trouveront leur champ d'application plus global dans les stages et les activités d'insertion professionnelle
	10.1.2. Nettoyer les rayons et le sol en cas de nécessité (bris de bouteille, endommagement d'un emballage, etc.).	CM		
	10.1.3. Veiller au rangement du magasin, des rayons, des caddies et des paniers.	CM		
	10.1.4. Veiller à l'accessibilité des rayons et au dégagement des allées.	CM		
	10.1.5. Veiller à son hygiène personnelle et au soin de sa tenue vestimentaire durant toute la journée.	CM		

# Activités d'insertion professionnelle

5<sup>ème</sup> année – 2 à 4 heures

6<sup>ème</sup> année – 2 à 6 heures

## Objectifs et finalités

Les objectifs de ce cours sont de plusieurs ordres:

- / **Permettre l'organisation d'activités ponctuelles en situation concrète ou en magasin** (voir "module de découverte du métier en entreprise") pour exercer et maîtriser les compétences du profil de formation dont beaucoup nécessitent l'intégration à un milieu de travail réel parce qu'il n'est pas possible de les exercer en école.

Certaines compétences à maîtriser du profil, particulièrement dans les fonctions 9 et 10 ci jointes, ne peuvent être évaluées qu'en situation réelle.

Ces activités ponctuelles mais en situation réelle d'apprentissage peuvent être de participer pendant plusieurs semaines à des activités de manutention des stocks lors de la livraison, la création d'un petit magasin, la gestion quotidienne des stocks en milieu scolaire, la participation à des journées de travail encadrées dans un grand magasin ou un complexe commercial, la réalisation d'une action promotionnelle originale pour un magasin afin de dynamiser les ventes (en fonction des saisons, des fêtes ou au contraire en fonction d'une période creuse...).

Ces activités en situation réelle supposent des briefings et des débriefings pour les préparer et les analyser.

Les stages et les activités ponctuelles permettraient d'étudier avec l'élève les stratégies, éventuellement individualisées, de formation à mettre en place pour arriver aux compétences attendues.

La préparation et l'analyse des stages, le rapport de stage sont autant d'activités qui peuvent être exercées pendant les activités d'insertion professionnelle.

/ **L'insertion professionnelle proprement dite** qui se réalisera plus particulièrement en 6<sup>ème</sup> notamment pour la recherche active d'emploi mais dont les professeurs peuvent initier le travail sur le projet personnel et professionnel dès la 5<sup>ème</sup>.

L'entrée dans la vie professionnelle peut entraîner des doutes et des détours qu'une certaine préparation permet d'éviter, telle est la raison d'être du cours "*Activités d'insertion professionnelle*" qui par des informations et des activités concrètes, doit aider l'élève à se situer au regard du métier de Vendeur et à construire son projet professionnel. La fonction 11 du profil de formation est exercée essentiellement par ce travail proposé dans cette partie du cours d'insertion professionnelle qui doit permettre l'émergence et la clarification du projet professionnel de l'élève ainsi que la formulation d'un projet d'insertion et assurer l'intégration à la vie professionnelle en:

- \* permettant le recueil d'informations sur le marché du travail, en général, et sur le contexte du métier en particulier, favorisant une meilleure connaissance du métier en encourageant l'intégration à un milieu de travail, tel que l'exige le profil de formation dans sa fonction 11

module «*Connaissance du métier de vendeur*».

Ce module permet d'envisager des rencontres avec des professionnels dans les différents aspects du travail du vendeur comme un vendeur qualifié, chef de rayon, un gérant franchisé, un commerçant d'une petite boutique, un délégué commercial, une responsable de la logistique (visite d'un centre logistique, d'une centrale d'achat)... Ces rencontres et visites préparées et évaluées permettent de découvrir le projet professionnel ou d'ouvrir des perspectives de formation complémentaire en vue de projets professionnels futurs.

- \* préparant à la recherche dynamique d'un emploi (fonction 11 du profil de formation),

module «*Recherche active d'emploi*» (module **obligatoire** à concurrence de 40 périodes/année soit l'équivalent de 1 période/semaine en 6<sup>ème</sup>),

- \* favorisant l'acquisition d'une culture d'entreprise et la connaissance des droits et des responsabilités en tant que travailleur, comme l'exige le profil de formation dans sa fonction 11.2.4

module «*Culture d'entreprise*»



- \* découvrant le travail de Vendeur en entreprise

module «*Découverte du métier de vendeur en entreprise*» (estimation du temps d'apprentissage laissée à l'appréciation de l'établissement scolaire mais au maximum 4 périodes/semaine en 5<sup>ème</sup> et 3 périodes semaines + 1 période/semaine "Recherche active d'emploi" en 6<sup>ème</sup>).

Remarque: Le choix du nombre de périodes de "Activités d'insertion professionnelle" est laissé à l'appréciation de l'établissement scolaire qui peut organiser 2 à 4 périodes en 5<sup>ème</sup> et 2 à 4 périodes en 6<sup>ème</sup>. Toutefois, parmi ces périodes, une doit **obligatoirement** être consacrée au module "Recherche active d'emploi" en 6<sup>ème</sup>. Si l'école choisit comme complément de "Activités d'insertion professionnelle", "Découverte du métier de Vendeur en entreprise", les techniques de recherche seront appliquées directement par **chaque élève** pour rechercher un magasin susceptible de l'accueillir pour découvrir le travail de vendeur. Il va sans dire que les périodes de "Activités d'insertion professionnelle" peuvent s'organiser de manière groupée.

**ATTENTION:** Si le projet d'établissement prévoit des périodes de stage qui se déroulent en entreprise, il faut veiller à ne pas dépasser (stages + découverte du métier de vendeur en entreprise) ce que prévoit l'arrêté du gouvernement de la Communauté française du 27/1/1999 et l'application de la circulaire ministérielle A\99\5 du 11/2/99 soit 10 semaines sur le degré ou encore 400 heures de stage.

Etant donné la spécificité du cours «Activités d'insertion professionnelle», on ne saurait trop insister sur la nécessité que le professeur titulaire du cours soit en même temps titulaire d'un autre cours au 3<sup>ème</sup> degré de l'option de qualification professionnelle vendeur et collabore étroitement avec le PMS qui pendant le parcours scolaire de l'élève, l'a aidé à définir progressivement son projet personnel.

Le rôle du professeur est d'**aider** l'élève à transposer sur le marché de l'emploi en «capitalisant» tous ses savoir-faire et ses savoir-être et l'**accompagner** dans la construction de son parcours d'insertion socio-professionnelle en lui proposant des outils adéquats pour mener efficacement son projet.

Le professeur, si possible aidé de l'agent du PMS, doit travailler, non pas en face, mais avec l'élève dans une relation pédagogique différente. Il doit être:

- / un accompagnateur qui écoute attentivement et respectueusement, qui facilite le choix de l'élève et le guide dans la mise en œuvre de son projet,
- / un animateur actif qui essaie de créer un climat serein où chacun se sent reconnu, accepté et libre; qui n'hésite pas à s'impliquer; qui veille au respect des règles établies pour un bon fonctionnement du groupe: respect de l'autre, de la confidentialité, des consignes...

Beaucoup de livres et de publications traitent du sujet. Un outil pédagogique «A(co)giter avant l'emploi», fruit d'une collaboration entre le FOREM et la Formation en Cours de Carrière de l'Enseignement Libre subventionné, a été développé en Hainaut dans le cadre de l'Objectif 1. Il peut aider le professeur pour certaines parties du programme proposé (pour information: contacter Espace Formation Ecole Entreprise – rue des Compagnons 10A à 7000 MONS. Tél. 065/39 95 11 - Fax 065/39 95 12 ou par @mail: [secretariat@efee.be](mailto:secretariat@efee.be)).

## Fonction 09. - Respecter les règles de sécurité et d'hygiène

ATTENTES DU PROFIL DE FORMATION EN MATIERE:				LE PROGRAMME DE VENDEUR/VENDEUSE Y REpond:
d'activités	de compétences		d'indicateurs de maîtrise des compétences	Compétences à exercer et pistes méthodologiques
9.1. Suivre les procédures prévues en cas d'urgence.	9.1.1 Repérer les situations potentielles d'urgence sur un point de vente.	CM	L'apprenant(e) : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ indique comment les situations d'urgence doivent être traitées;</li> <li>▪ identifie les préventions mises en place;</li> <li>▪ explique, par des exemples, les incidences des mesures de prévention sur la discipline personnelle.</li> </ul>	
	9.1.2 <i>Appliquer les procédures prévues en cas d'urgence.</i>	CEP		
9.2. Manipuler correctement les matières dangereuses et les marchandises délicates.	9.2.1 Interpréter les logos qui désignent des matières dangereuses.	CM	L'interprétation est correcte.	
	9.2.2 <i>Appliquer les précautions prescrites dans la manipulation des marchandises dangereuses ou délicates.</i>	CEP		
	9.2.3 <i>Appliquer les procédures prescrites en cas d'accident et de risque de contamination.</i>	CEP		
	9.2.4 <i>Interpréter les réglementations relatives aux</i>	CEP		

ATTENTES DU PROFIL DE FORMATION EN MATIERE:				LE PROGRAMME DE VENDEUR/VENDEUSE Y REpond:
d'activités	de compétences		d'indicateurs de maîtrise des compétences	Compétences à exercer et pistes méthodologiques
	<p><i>matières dangereuses et établir la responsabilité des personnes dans leur fonction.</i></p> <p><i>9.2.5 Appliquer les principes de base de l'ergonomie dans la manipulation des charges pondéreuses.</i></p>	CEP		
9.3. Contribuer à la prévention contre le vol.	<p>9.3.1 Identifier les principaux moyens antivols liés à l'étiquetage.</p> <p>9.3.2 Détecter les comportements suspects des clients, les zones et les articles à risque.</p> <p>9.3.3 Appliquer les procédures définies par l'entreprise en cas de vol ( à l'étalage, dans le stock, lors de manipulations ou de réapprovisionnement) par les clients ou le personnel.</p> <p>9.3.4 Appliquer les mesures de sécurité prescrites au cours des opérations de caisse.</p> <p>9.3.5 Appliquer la politique de l'entreprise en matière de manipulation des fonds.</p>	<p>CM</p> <p>CEP</p> <p>CEP</p> <p>CEP</p> <p>CEP</p>	L'apprenant(e) a une connaissance théorique des traitements spécifiques que requièrent les étiquetages sécuritaires (solidité des étiquettes, étiquettes magnétiques, étiquettes informatisées, chaîne de sécurité, codes particuliers, etc.)	

ATTENTES DU PROFIL DE FORMATION EN MATIERE:				LE PROGRAMME DE VENDEUR/VENDEUSE Y REpond:
d'activités	de compétences		d'indicateurs de maîtrise des compétences	Compétences à exercer et pistes méthodologiques
	9.3.6 <i>Mettre en œuvre les moyens de prévention des vols.</i>	CEP		
9.4. Appliquer les normes d'hygiène.	<p>9.4.1 <i>Avoir une hygiène personnelle irréprochable pendant toute la durée du travail.</i></p> <p>9.4.2 <i>Reconnaître les éléments qui doivent être contrôlés lors de la manipulation de produits alimentaires.</i></p> <p>9.4.3 <i>Respecter les obligations légales des personnes manipulant des produits alimentaires.</i></p> <p>9.4.4 <i>Identifier les contrôles et les procédures utilisés dans l'entreposage et la mise en vente des différents produits.</i></p> <p>9.4.5 <i>Appliquer les normes (légales et spécifiques à l'entreprise) de propreté des ustensiles, de l'équipement, des zones de préparation et de présentation des marchandises.</i></p>	<p>CEP</p> <p>CEF</p> <p>CEF</p> <p>CEF</p> <p>CEF</p>		
9.5 Utiliser le matériel et l'équipement selon les principes de sécurité et d'hygiène.	9.5.1 <i>Appliquer les principes ergonomiques de base permettant de soulever et de manipuler des charges pondéreuses en toute sécurité physiologique.</i>	CM	L'apprenant(e) identifie et applique les techniques de manipulation adaptées à chaque situation.	

ATTENTES DU PROFIL DE FORMATION EN MATIERE:				LE PROGRAMME DE VENDEUR/VENDEUSE Y REpond:
d'activités	de compétences		d'indicateurs de maîtrise des compétences	Compétences à exercer et pistes méthodologiques
	<p>9.5.2 <i>Déceler les éventuels dysfonctionnements du matériel de manutention.</i></p> <p>9.5.3 <i>Maîtriser les gestes professionnels dans la manipulation des outils tranchants, contondants et annexes.</i></p> <p>9.5.4 <i>Appliquer les directives du règlement de travail en matière de protection (individuelle, collective).</i></p> <p>9.5.5 <i>Utiliser les moyens de protection individuels et collectifs spécifiques aux travaux à réaliser.</i></p>	<p>CEP</p> <p>CEP/ CEF</p> <p>CEP</p> <p>CEP/ CEF</p>		
	<p>9.5.6 <i>Situer sa responsabilité dans la gestion collective de l'hygiène et de la sécurité d'une surface de vente (propreté des outils, de l'équipement, des sols), protection des sources d'énergie, stabilité des stockages, etc.</i></p>	<p>CEP/ CEF</p>		

## Fonction 10.- Contribuer au bon fonctionnement du magasin et gérer la qualité

ATTENTES DU PROFIL DE FORMATION EN MATIERE:				LE PROGRAMME DE VENDEUR/VENDEUSE Y REpond:
d'activités	de compétences		d'indicateurs de maîtrise des compétences	Compétences à exercer et pistes méthodologiques
10.1 Contribuer à l'image de marque du magasin.	10.1.1 Réagir aux appels du personnel et des responsables du magasin.	CM	Ces compétences qui relèvent du savoir-faire courant et des attitudes feront l'objet d'une évaluation continue en cours d'apprentissage et/ou à l'occasion de stages.	
	10.1.2 Nettoyer les rayons et le sol en cas de nécessité (bris de bouteille, endommagement d'un emballage, etc.)	CM		
	10.1.3 Veiller au rangement du magasin, des rayons, des caddies et des paniers.	CM		
	10.1.4 Veiller à l'accessibilité des rayons et au dégagement des allées.	CM		
	10.1.5 Veiller à son hygiène personnelle et au soin de sa tenue vestimentaire durant toute la journée.	CM		
10.2 Veiller à la qualité des produits et des services.	10.2.1 <i>Evaluer son travail au regard des exigences de l'approche qualité.</i>	CEP		
	10.2.2 <i>Déterminer les moyens individuels et collectifs susceptibles d'améliorer le fonctionnement du magasin dans</i>	CEP/ CEF		

ATTENTES DU PROFIL DE FORMATION EN MATIERE:			LE PROGRAMME DE VENDEUR/VENDEUSE Y REpond:	
d'activités	de compétences		d'indicateurs de maîtrise des compétences	Compétences à exercer et pistes méthodologiques
	<p><i>le sens des objectifs de qualité.</i></p> <p><i>10.2.3 Contrôler la mise en rayons des produits et leur conformité par rapport aux normes de qualité définies par le magasin ; détecter les produits impropres à la vente.</i></p> <p><i>10.2.4 Respecter la réglementation en matière de prix, d'hygiène et d'information sur les produits.</i></p> <p><i>10.2.5 Informer le(s) responsable(s) des achats des défauts constatés dans la qualité des produits.</i></p> <p><i>10.2.6 Prendre des mesures immédiates pour maintenir l'achalandage de l'espace de vente et assurer la protection des produits.</i></p> <p><i>10.2.7 Proposer des améliorations dans la présentation marchande des produits, l'information sur les produits, le choix des équipements et accessoires.</i></p>	<p>CEP/ CEF</p> <p>CEP/ CEF</p> <p>CEP</p> <p>CEP</p> <p>CEP</p>		



## Fonction 11.- S'intégrer dans la vie professionnelle

ATTENTES DU PROFIL DE FORMATION EN MATIERE:				LE PROGRAMME DE VENDEUR/VENDEUSE Y REpond:
d'activités	de compétences		d'indicateurs de maîtrise des compétences	Compétences à exercer et pistes méthodologiques
11.1 Cadrer l'emploi de vendeur sur le marché du travail.	<p>11.1.1 <i>S'informer des caractéristiques du marché du travail dans le domaine de la vente : types d'entreprises, perspectives d'emploi, rémunérations, possibilités d'avancement.</i></p> <p>11.1.2 <i>S'informer sur la nature et les exigences de l'emploi.</i></p> <p>11.1.3 <i>Situer son travail dans l'ensemble de l'activité économique.</i></p>	<p>CEP/ CEF</p> <p>CEP</p> <p>CEP</p>		
11.2 Développer des attitudes professionnel-les.	<p>11.2.1 <i>S'affirmer avec courtoisie:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>faire répéter,</i></li> <li>▪ <i>prendre la parole en public,</i></li> <li>▪ <i>exprimer son avis.</i></li> </ul> <p>11.2.2 <i>S'imposer de la rigueur dans le travail :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>planifier ses activités,</i></li> <li>▪ <i>accroître sa capacité</i></li> </ul>	<p>CEP</p> <p>CEP</p>		



ATTENTES DU PROFIL DE FORMATION EN MATIERE:				LE PROGRAMME DE VENDEUR/VENDEUSE Y REpond:
d'activités	de compétences		d'indicateurs de maîtrise des compétences	Compétences à exercer et pistes méthodologiques
	<p><i>satisfaction du client,</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>loyauté (accord avec les objectifs de l'entreprise),</i></li> <li>▪ <i>honnêteté.</i></li> </ul> <p><i>11.3.2 Participer à la valorisation de l'entreprise:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>percevoir l'esprit et la culture d'entreprise,</i></li> <li>▪ <i>s'impliquer dans les plans d'action en vue d'une gestion de la qualité totale.</i></li> </ul>	CEP		
11.4 Développer des attitudes relationnelles.	<p><i>11.4.1 Délimiter son travail au sein d'une équipe.</i></p> <p><i>11.4.2 S'insérer dans un travail d'équipe.</i></p> <p><i>11.4.3 Reconnaître les limites de sa compétence, de ses droits, de ses responsabilités.</i></p>	CEP CEP CEP		
	<i>11.4.4 Reconnaître les modes habituels de régulation des conflits dans l'organisation du travail.</i>	CEP		

# MODULE "Connaissance du métier de Vendeur"

## Objectifs du module:

### **Acquérir la compétence pour se situer au regard du métier et de la démarche de formation**

*Par exemple:*

- / remettre en cause les représentations simplificatrices des professions et prendre conscience de la distorsion qui existe entre une connaissance relativement juste d'un métier et la représentation que l'on s'en fait spontanément, de la manière dont différents événements, choix, expériences, opportunités, occasions positives ou négatives peuvent jouer un rôle, tant dans la définition (ou la non-définition) d'objectifs personnels ou professionnels, que lors de l'insertion,
- / s'entraîner à substituer à un "projet" professionnel fondé sur quelques représentations stéréotypées des métiers (voire à l'absence de tout projet) une réflexion analysant les professions en termes d'activités (de tâches),
- / définir un certain nombre d'activités personnelles dans lesquelles s'engager dès aujourd'hui de façon à maximiser ses chances d'atteindre son but,
- / prendre conscience des diverses dimensions à ne pas négliger pour mettre au point une stratégie pour sa future insertion,
- / réfléchir aux diverses voies de formation continue qui sont ouvertes (poursuite d'études ou de formations avant d'entrer dans le milieu du travail ou pendant...).

### **Connaître la réalité du métier**

*Par exemple:*

- / s'informer sur les caractéristiques du marché du travail dans le domaine du vendeur: types d'entreprises, perspectives d'emploi, rémunération, possibilités d'avancement et de mutation, critères et processus de sélection des candidats (profil 11.1.1),
- / s'informer sur la nature et les exigences de l'emploi au cours de rencontres avec des employeurs, par l'examen de documents... (profil 11.1.2),
- / avoir la possibilité de télétravailler, de travailler à son compte, de créer son entreprise...,
- / présenter les données recueillies ainsi que sa perception du métier.

## **Comprendre son projet de formation**

*Par exemple:*

- / inventorier les habiletés, aptitudes, attitudes et connaissances nécessaires pour pratiquer le métier,
- / s'informer sur le projet de formation,
- / vérifier la concordance du programme de formation par rapport à la situation de travail,
- / faire part de ses premières réactions face au métier et à la formation.

## **Confirmer son orientation professionnelle**

*Par exemple:*

- / préciser ses goûts, ses aptitudes, ses intérêts et ses qualités personnelles,
- / comparer ses goûts, ses aptitudes, ses intérêts et ses qualités personnelles avec les exigences liées au métier,
- / reconnaître les forces qui faciliteront son travail ainsi que les faiblesses auxquelles il faudra pallier,
- / donner les raisons qui motivent son choix de poursuivre la démarche de formation,
- / élaborer un ou des plans de carrière de rechange (faire une analyse rétrospective de l'interférence des professions de la famille du Vendeur et voir comment formuler d'autres choix professionnels face à l'impossibilité de réaliser son choix professionnel).

Pour mener à bien ce module «Connaissance du métier de Vendeur, il est conseillé au professeur de:

- / créer un climat d'épanouissement personnel et d'intégration professionnelle,
- / privilégier les échanges d'opinions entre les élèves et favoriser l'expression de tous,
- / motiver les élèves à entreprendre les activités proposées,
- / permettre aux élèves d'avoir une vision correcte du métier,
- / fournir aux élèves les moyens d'évaluer leur orientation professionnelle avec honnêteté et objectivité,
- / organiser des rencontres avec des représentants d'entreprises: anciens vendeurs, délégués commerciaux, équipiers en logistique, commerçants, gérants de moyenne surface, patrons...

*(Le métier décrit par un professionnel ou relaté au cours d'entretiens, d'interviews met en évidence les expériences vécues, les difficultés rencontrées, la place des apprentissages scolaires, les nécessaires compétences professionnelles mais aussi sociales...).*

# MODULE "Recherche active d'emploi" (40 périodes)

## Objectifs du module:

Adopter une attitude positive et acquérir la compétence pour **utiliser des moyens de recherche d'emploi** en participant aux activités proposées (*la recherche d'emploi est devenue une réalité quotidienne mais les gens motivés et intéressés auront toujours leur place sur le marché du travail. Chercher un emploi est un travail exigeant et dit-on, «à temps plein»*).

## Faire son bilan personnel et dresser son profil d'emploi réaliste

*Par exemple:*

- / découvrir ses atouts et ses intérêts,
- / évaluer ses caractéristiques personnelles,
- / contrôler l'idée que l'élève se fait du titulaire idéal pour la fonction de vendeur avec l'opinion générale du groupe, réfléchir sur son propre profil, établir le bilan de son aptitude à la communication, faire apparaître ses points forts (qu'il faudra cultiver), ses points faibles (qu'il faudra améliorer, en s'appuyant notamment sur les points forts)...
- / déterminer le genre d'emploi souhaité et consacrer toute son énergie à le trouver...

## Se préparer à la recherche d'emploi

*Par exemple:*

- / s'informer sur les étapes à suivre pour rechercher un emploi: se préparer à la recherche d'emploi, offrir ses services, passer une entrevue, relancer un employeur, faire l'évaluation et le suivi de ses démarches,
- / prendre connaissance des sources d'information pouvant être consultées pendant la recherche d'emploi: Forem, Carrefour Emploi Formation, Agences Intérim, journaux et revues, publications et répertoires, les relations personnelles...
- / s'informer sur les critères de recrutement selon les formes d'entreprises, de magasins,
- / inventorier et faire une liste d'employeuses et d'employeurs potentiels, créer une base de données à partir de l'ensemble des renseignements recueillis sur les entreprises régionales ou autres (ceci peut être l'occasion d'explorer le bassin de l'emploi...),
- / prendre contact avec des entreprises.

## **Appliquer un plan de recherche d'emploi**

*Par exemple:*

- / planifier les étapes de réalisation de sa recherche,
- / rédiger un curriculum vitae et une lettre de présentation (produire et disposer, avec l'aide du traitement de texte, une lettre de présentation et un curriculum vitae respectant les règles de présentation et contenant des données relatives à l'expérience de travail, à la formation et à la compétence, aux renseignements personnels et aux activités),
- / présenter ses compétences ou s'informer des emplois disponibles ou susceptibles de le devenir par un appel téléphonique (initier un jeu de rôle, une simulation, enregistrer et en tirer des enseignements...),
- / passer une entrevue de sélection (simuler une entrevue, la préparer en récoltant des renseignements sur l'entreprise, en rassemblant des documents personnels et en prévoyant une argumentation - filmer et exploiter des entretiens avec l'élève individuellement ou collectivement - préparer une lettre de remerciement ou un appel téléphonique pour relancer la personne rencontrée),
- / solliciter l'aide et le soutien de relations personnelles,
- / rédiger et mettre en forme une lettre de présentation (à un employeur potentiel, en réponse à une offre d'emploi),
- / effectuer les démarches prévues dans son plan de recherche,
- / organiser ses activités de recherche d'emploi (tenir un journal de bord faisant état des étapes du plan de recherche dans le temps et des démarches effectuées...),
- / s'interroger sur la pertinence des démarches réalisées, des moyens choisis, juger de leur efficacité, utiliser des ressources supplémentaires et ajuster son plan de recherche.

Pour mener à bien ce module "Recherche active d'emploi", il est conseillé au professeur de:

- / fournir aux élèves les ressources matérielles et des exemples facilitant la réalisation des travaux,
- / expliquer aux élèves les modes d'utilisation des sources de références,
- / diriger les élèves vers les personnes-ressources pouvant les aider dans leur démarche,
- / allouer du temps et des moyens pour permettre aux élèves d'expérimenter leur plan de recherche,
- / assurer un suivi tout au long de la progression des travaux,
- / favoriser les échanges d'opinions et la collaboration entre les élèves,
- / favoriser une démarche autonome et personnalisée,
- / prévoir des visites ou des informations venant de l'extérieur (par exemple auprès du Forem ...).

# MODULE "Culture d'entreprise"

## Objectifs du module: développer les compétences du profil dans sa fonction 11

### Se situer face à la vie en milieu de travail

*Par exemple:*

- / exprimer ses attentes concernant sa vie en milieu de travail,
- / comparer ses attentes à celles de ses pairs,
- / indiquer les attentes possibles de son éventuel employeur,
- / évaluer le réalisme de ses attentes en fonction de celles d'un milieu de travail donné ainsi que de son environnement social,
- / poursuivre sa démarche de réflexion et de clarification de son projet futur avec d'autres adultes,
- / trouver divers moyens de concilier ses attentes avec celles de la collectivité,
- / découvrir ce que se situer dans l'entreprise signifie, se situer dans l'organigramme, s'intégrer au sein d'une équipe, travailler en équipe.

### Avoir une vision globale des divers types de relations interpersonnelles en milieu de travail (profil 11.4.4)

*Par exemple:*

- / discuter avec ses pairs, un représentant du monde du travail, d'autres adultes sur l'importance relative de l'aspect relations interpersonnelles en milieu de travail et des diverses formes que peuvent prendre ces relations: collègues de travail, supérieur à subordonné, subordonné à supérieur, patron à employé, employé à patron, représentant syndical à patron,
- / discuter avec ses pairs, ses parents et l'enseignant des moyens susceptibles de favoriser l'établissement de relations enrichissantes en milieu de travail,
- / prendre conscience des difficultés que peuvent revêtir les relations interpersonnelles en milieu de travail: conflit, incompréhension, attentes imprécises et les richesses de ces diverses relations (connaissance de l'autre, écoute de l'autre, négociation, communication...).

### Apprendre à:

- / gérer les situations conflictuelles

*Par exemple: analyser une situation conflictuelle (Comment naissent les conflits? Comment les gérer? Que faire face à un client mécontent? Comment garder son calme devant la critique? Rechercher (par exemple par un jeu de rôle) le comportement le mieux adapté pour gérer un conflit...).*



/ identifier les rôles et les comportements individuels dans un groupe

*Par exemple: repérer les rôles et comportements adoptés par différents participants à une réunion à caractère professionnel; citer, à partir d'exemples, quelques comportements caractéristiques et apprécier leur influence dans une communication de groupe.*

/ détecter les urgences, établir des priorités, préserver la confidentialité

*Par exemple: à partir de consignes, détecter les urgences, prendre en compte les enjeux, établir les priorités; à partir d'observations de situations, identifier ce qui ne doit pas être divulgué...*

### **S'adapter aux usages en milieu professionnel, pratiquer l'écoute active et adopter des attitudes positives**

*Par exemple:*

/ dans des situations simulées, conscientiser à la nécessité de s'adapter aux usages du milieu professionnel: adopter une tenue vestimentaire en rapport avec le travail effectué, respecter les us et coutumes des pays étrangers, adapter son langage...

### **S'entraîner à participer à la valorisation de l'image de l'entreprise et à son esprit**

*Par exemple:*

/ reconnaître les éléments constitutifs de l'image de l'entreprise, le rôle et les utilisations d'un logotype et rechercher d'autres techniques de la politique d'image d'une entreprise...

### **Se familiariser avec les législations du travail et anticiper son embauche (profil 11.2.4)**

*Par exemple:*

/ reconnaître l'utilité des lois et règlements qui régissent les travailleurs et employeurs,

/ identifier les droits et devoirs des travailleurs à assumer dans son futur milieu de travail,

/ analyser la convention de stage.

Pour mener à bien ce module "Culture d'entreprise", il est conseillé au professeur de:

- / amener le plus possible l'élève à se confronter à la réalité du vécu en entreprise, en magasin et de sa culture,
- / laisser l'élève s'exprimer au maximum, identifier des contraintes, élaborer des hypothèses, négocier,
- / aider l'élève à développer une certaine souplesse vis-à-vis des circonstances, c'est-à-dire lui permettre d'acquérir la capacité de s'adapter à des situations nouvelles et mouvantes rencontrées souvent en milieu de travail.

## MODULE "Découverte du métier de Vendeur en entreprise"

Objectifs du module: exercer et maîtriser les compétences des fonctions 1 à 10 en situation réelle

**Appliquer les acquis scolaires dans la réalité du métier de vendeur, particulièrement les nombreux CEP, CEF qui ne peuvent que s'exercer dans les magasins.**

**Maîtriser les CM du profil de la fonction 9: "Respecter les règles de sécurité et d'hygiène" et de la fonction 10: "Contribuer au bon fonctionnement du magasin"**

- / dédramatiser l'entrée dans la vie professionnelle,
- / prendre contact avec l'ambiance de travail, la mentalité des travailleurs, la nature des relations en vigueur dans l'entreprise,
- / avoir une approche de l'entreprise et du travail,
- / mettre en évidence les tâches qui requièrent de l'entraînement et des connaissances complémentaires,
- / sensibiliser au matériel et aux techniques utilisés dans l'entreprise,
- / découvrir des aspects de la profession auxquels l'élève ne pensait pas ou qu'il imaginait différents,
- / **prendre conscience que le plus souvent, il n'existe pas une adéquation stricte "Diplôme – Emploi" et que le diplôme peut être une condition nécessaire mais très rarement suffisante pour s'insérer professionnellement,**
- / vérifier sa motivation pour exercer le métier de vendeur.

Comme dans le cours de "*Activités d'insertion professionnelle*", le module "Recherche active d'emploi" est obligatoire; les techniques de recherche seront appliquées directement par **chaque élève** pour rechercher une entreprise, un magasin susceptible de l'accueillir pour découvrir le travail de Vendeur. Il va sans dire que ces périodes de "*Activités d'insertion professionnelle*" peuvent s'organiser de manière groupée.

De même, si les activités d'insertion professionnelle concernent en tout ou en partie la découverte du métier de Vendeur en entreprise, il est vivement conseillé d'inviter chaque professeur de l'option à participer activement au parrainage et à l'accompagnement d'un ou plusieurs élèves. De même, une lecture attentive du "Guide méthodologique des stages en entreprise ou institution" – FESeC 2000 – est indispensable pour apporter à la direction et aux professeurs l'aide nécessaire tant sur le plan organisationnel que pédagogique.