

Programme pour Vente



FEDERATION DE L'ENSEIGNEMENT SECONDAIRE CATHOLIQUE

Rue Guimard 1 - 1040 Bruxelles

Vente

2^e degré Professionnel

Humanités professionnelles et techniques

La FESeC remercie les membres du groupe à tâche qui ont travaillé à l'élaboration du présent programme.

Elle remercie également les nombreux enseignants qui l'ont enrichi de leur expérience et de leur regard constructif.

Elle remercie enfin les personnes qui en ont effectué une relecture attentive.

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	13
Art de la vente	15
Français : communication	23
Economie de l'entreprise	27
Informatique appliquée	35
Etalage- promotion des marchandises	43

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^{ème} 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^{ème} à la 6^{ème} 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 programmes¹ et par le Ministre qui a l'enseignement secondaire dans ses attributions confirme que, correctement mis en œuvre, ils permettent

¹ 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 Chrétienne² et dans le Projet pédagogique de la FESeC³.

² LICAP, 1995

³ 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:

- / les connaissances qui sont les informations, les notions, les procédures acquises, mémorisées et reproductibles par un individu dans un contexte donné,
- / les capacités cognitives qui sont les opérations mentales, les mécanismes de la pensée que l'individu met en œuvre quand il exerce son intelligence,
- / 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),
- / 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^{ème} 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 – 2^{ème} degré Professionnel "Vente"

<i>O.G. Vente</i>	3 ^{ème} année	4 ^{ème} année
Art de la vente	4	4
Français: communication	2	2
Economie de l'entreprise	4	4
Informatique appliquée	4	4
Etalage- Promotion des marchandises	4	4
Langues	2 à 4	2 à 4
	20 à 22	20 à 22

Art de la vente

3^{ème} année – 4 périodes/semaine

4^{ème} année – 4 périodes/semaine

1. Objectifs et finalités

Ce cours de "Art de la vente" au 2^{ème} degré se veut une introduction au cours du 3^{ème} degré sur base des activités et compétences du profil de formation du vendeur.

Ce programme a donc pour objectif d'assurer les bases générales théoriques mais surtout pratiques permettant au vendeur:

- **D'APPROCHER LES QUALITES D'UN VENDEUR:** LE VENDEUR ET SA PRESENTATION,
- **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 EN VUE, AU 3^{EME} DEGRE, DE DEVELOPPER L'ARGUMENTATION,**
- **DE REpondre AUX DEMANDES D'INFORMATION DES CLIENTS A PARTIR D'UNE BONNE UTILISATION DES REFERENCES COURANTES,**
- **DE DECELER LES BESOINS DES CLIENTS ET LEURS MOTIVATIONS D'ACHAT:** CONNAISSANCE DU CLIENT ET INITIATION A L'ANALYSE DES MOBILES D'ACHAT.

L'apprentissage de ces compétences est progressif.

Le professeur agence l'organisation de ces apprentissages en fonction des projets, des opportunités de travail.

Tout au long des 2 années du degré, il est loisible aux professeurs des différents cours de l'option d'envisager des activités intégrées, des thèmes même de courte durée qui permettent de donner du sens aux apprentissages pour les élèves.

Chaque fois que l'occasion se présente lors de l'analyse d'un produit, des mobiles d'achat, de la connaissance du client..., le professeur n'hésitera pas à prendre le temps nécessaire aux aspects d'éducation du consommateur tel que le profil de formation en prévoit la possibilité.

2. Programme

<p>Attentes du profil de formation en matière d'activité et de compétences:</p>	<p>Compétences à exercer au 2^{ème} degré: Situations d'apprentissages et pistes méthodologiques</p>
<p><i>Accueillir le client:</i></p> <p><i>Saluer le client en face à face:</i></p> <p>Dans des situations professionnelles ou simulées et à partir d'une grille d'observation, l'élève:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ adopte une tenue et une attitude correctes, ▪ choisit une formule de salutation appropriée, ▪ applique les règles de courtoisie, ▪ évalue son propre comportement. <p>Veiller à son hygiène personnelle et au soin de sa tenue vestimentaire durant toute la journée.</p>	<p><u>Le vendeur et sa présentation:</u></p> <p>Sur base de l'observation de "vendeurs" en situation réelle de vente dans des magasins différents, d'interviews de vendeurs et/ou de clients, de leurs propres représentations de l'image d'un vendeur, de photos, reportages..., l'élève dégagera les qualités indispensables d'un vendeur au niveau de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ sa présentation physique, ▪ sa présentation vestimentaire: netteté, adaptée au style de magasin, ▪ son niveau de langage (en collaboration avec le cours de "Communication professionnelle"), ▪ sa personnalité, ▪ les tâches concrètes liées aux différentes facettes du métier du vendeur variables d'un magasin à l'autre. <p>Pour chaque situation, l'élève analysera sa situation personnelle ainsi que les erreurs à ne pas commettre (sur base d'une grille d'analyse).</p>

<p>Attentes du profil de formation en matière d'activité et de compétences:</p>	<p>Compétences à exercer au 2^{ème} degré: Situations d'apprentissages et pistes méthodologiques</p>
<p><i>Informer la clientèle:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Orienter le client sur la surface de distribution, le présenter à une personne ressource. ▪ L'élève <ul style="list-style-type: none"> - observe l'implantation d'une surface de distribution (food et non food) ou l'agencement d'un magasin, - consigne ses observations dans un plan simplifié. 	<p><u>L'organisation du magasin: le plan d'implantation:</u></p> <p>A partir de visites, de l'observation de différents plans de magasins:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ analyser l'agencement de magasins et de leurs équipements: <ul style="list-style-type: none"> - mobilier comme tête de gondole, comptoirs, caisses, tête de banc, rayons et linéaires, - éclairage, sonorisation et style et notoriété (logos, enseigne, couleur, odeurs...), - mobilier de présentation et de promotion, supports publicitaires, - matériel comme étiqueteuses, scanner, balance, trancheuse... ▪ l'agencement des produits: <ul style="list-style-type: none"> - dans la surface de vente, - dans les rayons: rotations sur les présentoirs et sur les linéaires et leurs raisons d'être. <p>Dans des mises en situation réelle ou virtuelle, sur base d'un plan de magasin visité, l'élève sera capable de renseigner "un client" quant à la localisation d'un produit.</p> <p>Sur base d'observation d'un magasin choisi par l'élève, faire le plan sommaire.</p>

<p>Attentes du profil de formation en matière d'activité et de compétences:</p>	<p>Compétences à exercer au 2^{ème} degré:</p> <p>Situations d'apprentissages et pistes méthodologiques</p>
<p>Caractériser le style de magasin:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Adapter sa tenue au style de magasin. ▪ L'apprenant(e) applique les consignes qui lui sont données (tenue vestimentaire, hygiène, niveau de langage, formules de politesse...). 	<p><u>L'image de marque du magasin:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sur base de l'observation de magasin de styles différents (grands magasins – commerce de détail – magasin spécialisé - centre commercial - magasin près d'une école, de bureaux...) et à l'aide de la grille d'analyse de l'agencement des magasins et des produits, l'élève caractérisera les différents lieux d'implantation, comparera et dégagera leur influence sur les catégories de clients qui y viennent. ▪ Il analysera la présentation du vendeur en fonction du style de magasin.

<p>Attentes du profil de formation en matière d'activité et de compétences:</p>	<p>Compétences à exercer au 2^{ème} degré: Situations d'apprentissages et pistes méthodologiques</p>
<p>Présenter des produits et des services susceptibles de rencontrer les besoins, les préférences et les exigences du client:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifier par familles, les produits distribués dans la surface de vente. ▪ Décrire les produits et les services proposés: caractéristiques... ▪ Présenter un produit ou un service sur la base d'une fiche signalétique: ▪ l'apprenant sélectionne les informations adéquates sur les produits et les services, ▪ complète une fiche personnelle sur la base des informations collectées, ▪ choisit le support de présentation. 	<p><u>Connaissance des produits:</u></p> <p>Sur base de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ l'intérêt et de la demande des élèves, ▪ projets élaborés par l'équipe d'enseignants, ▪ produits simples requis par le profil de formation, <p>l'élève complètera des fiches de produits:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ usage, ▪ caractéristiques techniques: composants du produit (date de péremption – exigence de conservation...), ▪ lecture et analyse des étiquettes, pictogrammes, symboles, marques, ▪ prix. <p>Le choix des produits concernera les produits simples du profil de formation:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ alimentation générale, ▪ équipement des personnes: confection, hygiène, chaussures, maroquinerie, bijoux..., ▪ produits culturels et ludiques, ▪ ... <p>L'élève comparera différentes marques, fera une analyse qualité/prix et présentera le produit oralement à un client. Il répondra aux questions portant sur les critères de la fiche technique.</p> <p>Il exercera sa faculté de mémorisation à l'aide d'un support.</p>

Attentes du profil de formation en matière d'activité et de compétences:	Compétences à exercer au 2^{ème} degré: Situations d'apprentissages et pistes méthodologiques
<p>Utiliser les références courantes (répertoires - catalogues - listing - tarifs...).</p>	<p>L'élève créera un fichier informatisé (en collaboration avec le cours de "Informatique appliquée") sur base des fiches de produits.</p> <p>A l'aide d'un catalogue et au départ de souhaits exprimés par le client, en partant d'une fiche de produit, déterminer le(s) produit(s) susceptible(s) de satisfaire le client et le justifier (les exercices de mises en situation sont simples).</p> <p>Sur base :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ de catalogues de magasin, ▪ de folders, ▪ de listes de prix, ▪ de répertoires d'adresses, ▪ du fichier informatisé de produits ▪ ... <p>L'élève fournit le renseignement demandé concernant:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ un prix, ▪ une caractéristique d'un produit, ▪ une adresse exacte et complète d'un fournisseur ou d'un client, ▪ un avantage commercial, ▪ ...

<p>Attentes du profil de formation en matière d'activité et de compétences:</p>	<p>Compétences à exercer au 2^{ème} degré: Situations d'apprentissages et pistes méthodologiques</p>
<p>Etablir un lien entre les caractéristiques des différents groupes de clients et leur comportement en matière d'achat (par exemple: petits achats fréquents des personnes âgées, recherche des produits mode par les adolescents...).</p> <p>S'informer des besoins du client, de ses souhaits, de ses desiderata.</p> <p>Se référer à une typologie des motivations d'achat pour interpréter les comportements de la clientèle.</p> <p>Repérer les différents besoins des consommateurs et les hiérarchiser en distinguant:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ besoins conscients et inconscients, ▪ mobiles et motivations d'achat. 	<p><u>Connaissance des clients:</u></p> <p><i><u>Le profil démographique, socio-culturel et économique des clients:</u></i></p> <p>A partir de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ représentations des élèves, ▪ statistiques, ▪ études de marché réalisées en magasin, ▪ textes, ▪ reportages, ▪ interview de commerçants, de clients... <p>analyser le type de clients (âge - sexe- pouvoir d'achat...) et leurs genres d'achat.</p> <p>L'analyse portera autant sur des grandes surfaces alimentaires de différentes enseignes que sur des commerces de détail ou des boutiques spécialisées, concernant un même type de produit.</p> <p><i><u>Le profil psychologique des clients:</u></i></p> <p>Sur base de photos montrant des attitudes différentes (souriantes, agacées...), l'élève repérera l'humeur du client et analysera les différents types de clients: nerveux, curieux, indécis, agressif...</p>

<p>Attentes du profil de formation en matière d'activité et de compétences:</p>	<p>Compétences à exercer au 2^{ème} degré: Situations d'apprentissages et pistes méthodologiques</p>
<p>Dans des messages publicitaires (presse écrite et audiovisuelle), l'élève:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ décèle les besoins pris en compte et les motivations sollicitées, ▪ identifie les éléments narratifs et descriptifs, les éléments objectifs et subjectifs de leur contenu, ▪ met en évidence la complémentarité entre le texte et l'image, ▪ porte un jugement argumenté sur un slogan. 	<p><u>Initiation à l'analyse des mobiles d'achat:</u></p> <p>Au départ de publicités, de reportages, de séquences de télévente..., l'élève déterminera les mobiles d'achats de base comme:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ sécurité, ▪ affectivité, ▪ revenu, ▪ effet de groupe et insertion sociale, ▪ orgueil, ▪ nouveautés... <p>L'élève analysera ses propres mobiles d'achat (aspects "Education du consommateur").</p>

Français: communication

3^{ème} année – 2 périodes/semaine

4^{ème} année – 2 périodes/semaine

1. Objectifs et finalités

Ce cours de communication permet d'exercer de manière plus systématique les compétences de communication orale et téléphonique que la profession de vendeur exige.

Les mises en situations s'appuieront en 3^{ème} sur des expériences personnelles, des sujets d'actualité, les loisirs, d'autres activités, des événements de la vie courante des élèves pour progressivement s'orienter vers la vie professionnelle, comme présenter l'école ou la section vendeur lors d'une "portes ouvertes" (en collaboration avec le cours de "Informatique appliquée"), présenter un produit à un client (en collaboration avec le cours de "Art de la vente")...

Une collaboration avec le cours de "Français" de la formation commune s'impose.

Les projets collectifs réalisés avec les autres cours de l'option sont toujours facteurs de sens et donc de motivation pour les élèves.

Ce cours est l'occasion de favoriser le développement personnel de l'élève et de "décortiquer" avec lui les éléments physiques, psychologiques, verbaux de sa propre communication: il n'en maîtrisera que mieux sa relation aux clients dans son métier de vendeur comme maîtriser l'expression du visage, les émotions et leurs manifestations, exprimer et détecter un sentiment (dans le regard, l'expression du visage, la posture), corriger ses mauvaises habitudes corporelles.

Tout au long de l'apprentissage, il est important de développer la mémoire dans les exercices proposés, en apprenant à rédiger et utiliser un aide mémoire ou des moyens mnémotechniques.

2. Programme

Attentes du profil de formation en matière d'activité et de compétences:	Compétences à exercer au 2 ^{ème} degré: Situations d'apprentissages et pistes méthodologiques
<p>Communiquer :</p> <ul style="list-style-type: none"> * Accueillir la clientèle: saluer le client. * Communiquer oralement. * Appliquer les formules de politesse. 	<ul style="list-style-type: none"> - De nombreux moyens de communication permettent de diffuser des messages: visuels (affiche, plan, pictogramme, carte, tableau, graphique...), écrits (lettre, fax, email...), audio et vidéo ou encore téléphoniques. <p>De nombreux exercices d'observation et de réalisation de messages sur ces différents supports permettront d'exercer les compétences des élèves quant à la maîtrise des outils et quant au choix du support approprié en fonction du message, du récepteur...</p> <ul style="list-style-type: none"> - A partir de petits exercices comme: <ul style="list-style-type: none"> ▪ se présenter face à une personne ou à 2 ou 3 personnes ou encore face à un groupe plus important, ▪ présenter quelqu'un d'autre, ▪ présenter une activité (loisir, voyage...). - L'élève utilise les différentes formes de communication: <ul style="list-style-type: none"> ▪ langage verbal: niveau de langage, élocution, formule de salutation, ▪ langage non verbal ou paralangage: regard, attitude corporelle, apparence, ▪ mimique, geste... <p>Il pratique l'écoute active.</p> <p>Il s'exerce à reformuler en un temps limité en distinguant l'essentiel de l'accessoire.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A partir de jeux de rôle, de reportages, de dessins, de photos, de visites dans différents milieux de travail, l'élève découvre tous les freins à la communication et à la bonne compréhension des messages (bruit, environnement, langage, débit, attitudes corporelle, malentendus, quiproquos...). - Les jeux de rôle et autres mises en situation seront réalisés avec des élèves «observateurs».

Attentes du profil de formation en matière d'activité et de compétences:	Compétences à exercer au 2 ^{ème} degré: Situations d'apprentissages et pistes méthodologiques
<p>* S'affirmer avec courtoisie: faire répéter, prendre la parole en public, exprimer son avis.</p> <p>* Faire preuve de diplomatie, d'empathie: garder son calme, saisir la logique et les émotions de l'interlocuteur, faire preuve de courtoisie.</p> <p>* S'informer des besoins du client, de ses souhaits, de ses desiderata: connaître et mettre en œuvre des techniques de communication incitative, de questionnement et de reformulation de réponses afin de déterminer le besoin d'un client.</p> <p>* Communiquer par téléphone.</p> <p>* Rechercher des informations pour répondre à la demande d'un client.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - L'usage du magnétophone ou du magnétoscope permettra l'analyse des exercices oraux réalisés en classe, par les élèves. - Prendre la parole: <ul style="list-style-type: none"> ▪ surmonter son trac, ▪ maîtriser le ton de sa voix, ▪ maîtriser le débit, ▪ articuler et prononcer correctement, <p>à partir d'exercices d'improvisation à 2 (comme imaginer une conversation), des débats, des exercices de théâtre...</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avoir le sens du contact: être ouvert spontanément au contact des autres même en situation particulière et rester calme et courtois même dans des conditions difficiles (l'interlocuteur fâché, grossier, indécis...) - Connaître et appliquer les formules de politesse et de salutation. - Dans des jeux de rôle dont les thèmes choisis seront au départ personnels ou liés à la vie courante, l'élève pratique les techniques de communication incitative: choix des questions – reformulation... - Pratiquer des recherches dans des annuaires téléphoniques. - S'exercer à l'analyse et à la préparation d'un message téléphonique simple (personnel, en situation de vendeur). - Recevoir un message simple: prendre des notes et répondre correctement. - Connaître et appliquer les formules de politesse et les usages téléphoniques courants. - Au fur et à mesure de l'apprentissage, l'élève peut être mis dans des lieux d'observation puis d'exercices individuels au niveau des appels téléphoniques (à l'école, au stand d'accueil d'un grand magasin...). - Pratiquer des exercices fréquents de recherche dans des ouvrages, des annuaires, des catalogues...

Economie de l'entreprise

3^{ème} année – 4 périodes/semaine

4^{ème} année – 4 périodes/semaine

1. Objectifs et finalités

Le cours de "Economie de l'entreprise" est l'occasion pour les élèves de comprendre, à partir de situations concrètes, la place du magasin dans l'ensemble du processus d'achat-vente d'un produit et d'analyser ainsi les étapes de l'activité économique en amont et en aval du magasin.

En tant que futur vendeur, l'élève analysera les besoins du client et ses revenus, l'entreprise de fabrication (fournisseur), les circuits de distribution, le magasin et ses clients.

Chaque étape nécessite une analyse des documents qui sont autant d'occasions de structurer les notions.

Ce programme présente les compétences à exercer, les notions et les documents à aborder ainsi que des situations d'apprentissage à titre d'exemple.

Mais il est évident que la participation à une activité concrète au sein de l'école, un thème travaillé collectivement avec l'un ou l'autre professeur, des visites d'entreprises ou autres rencontres sont autant de situations d'apprentissage qui permettent d'exercer une ou plusieurs compétences prévues par le présent programme.

Chaque fois que l'occasion se présente tout au long des 2 années du degré, le professeur n'hésitera pas à prendre le temps nécessaire aux aspects d'éducation du consommateur, d'ouverture aux notions plus globales d'économie générale, d'économie d'entreprise ou de droit, tel que le profil de formation en prévoit la possibilité.

Le travail sera progressif, répété pour faire acquérir des réflexes, des automatismes qui faciliteront la tâche du vendeur.

Ceci s'applique particulièrement aux **calculs commerciaux**. En collaboration avec le cours de "Mathématiques", le professeur exercera tout au long de l'apprentissage les compétences des élèves à ce niveau, sur base de situations liées au métier de vendeur, par exemple:

- / manipuler de la monnaie pour rendre la monnaie à un client, rapidement et sans erreur,
- / utiliser la calculatrice (ou caisse enregistreuse) pour des "achats" – évaluer l'ordre de grandeur du montant à obtenir et la pertinence du résultat,
- / peser un produit, calculer le prix de la commande,
- / calculer le coût de revient pour la fabrication d'un produit, le prix de vente et le bénéfice espéré – expliquer ce prix de vente (apprentissage à l'argumentation),
- / compléter une facture simple – calculer la TVA (% en dehors – en dedans) – calculer une remise...

2. Programme

Les étapes de l'activité économique	Compétences à exercer en classe	Situations d'apprentissage et pistes méthodologiques
<p>Les besoins du client:</p> <p>* ses revenus,</p> <p>* son budget,</p> <p>* les documents courants de la vie quotidienne.</p>	<p>L'élève doit être capable:</p> <ul style="list-style-type: none"> * de distinguer les besoins, les biens et les services, * d'identifier les limites à la consommation par une analyse: <ul style="list-style-type: none"> - de l'origine des revenus des ménages, - du budget du ménage, * d'analyser les documents courants de la vie quotidienne. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il ne s'agit pas de plonger l'élève dans du théorique mais de le confronter à des notions liées au monde du travail, au monde de l'entreprise et à son implication dans la vie économique, en lui faisant découvrir de façon graduelle les étapes de la vie d'une entreprise depuis sa création. - Faire observer globalement que, dans la vie quotidienne, le contact avec l'entreprise est constant... Le matin, on appuie sur un interrupteur..., on se regarde dans un miroir..., on se lave avec un savon..., on boit du café... auquel on ajoute un sucre... On mange une tartine du pain acheté chez le boulanger. On se rend à son travail en bus... A la sortie du travail, on fréquente une salle de sports... De retour au foyer, on écoute le journal TV en prenant le repas du soir où la valse des entreprises continue: pâtes, haché acheté au supermarché, eau pétillante, yaourts, etc. - Dans une liste de besoins: <ul style="list-style-type: none"> ▪ rechercher les besoins qui font l'objet d'une satisfaction indispensable, occasionnelle... ▪ distinguer les besoins individuels des besoins collectifs. - A partir de films, documentaires, comparer l'évolution des besoins: <ul style="list-style-type: none"> ▪ au fil des siècles, ▪ en fonction de tranches d'âge, ▪ en fonction de l'endroit où l'on vit (continent, environnement climatique...). - A partir d'un tableau à double entrée, reconnaître les biens, les besoins et les services. - A partir d'un brainstorming, d'une fiche de paie, dégager quelques sources de revenus. - Identifier à partir de documents de la vie quotidienne, les revenus et les dépenses d'un ménage.

Les étapes de l'activité économique	Compétences à exercer en classe	Situations d'apprentissage et pistes méthodologiques
<p>L'entreprise:</p> <ul style="list-style-type: none"> * le processus de fabrication, * le coût de revient, * le prix de vente, * le bénéfice, * les fournisseurs, * la commande, * les documents commerciaux liés à l'achat, * les calculs commerciaux. 	<p>L'élève doit être capable:</p> <ul style="list-style-type: none"> * de calculer un coût de revient à partir des différentes étapes de fabrication d'un produit sur base d'une situation donnée, * de déterminer le bénéfice en fonction d'un prix de vente donné, * de rechercher un renseignement, un prix et sélectionner un fournisseur, * de compléter les documents commerciaux liés à l'achat: <ul style="list-style-type: none"> ▪ demande de prix, ▪ offre de prix, ▪ bon de commande, ▪ facture d'achat, * d'effectuer les calculs sans erreur. 	<ul style="list-style-type: none"> - La visite d'une entreprise, des reportages permettent une meilleure compréhension des processus de fabrication. - Lors de la visite d'un centre commercial, établir le relevé des différentes marques d'un même produit et leur prix (distinguer les marques nationales, du distributeur, les produits génériques..). - Rechercher les noms et adresses d'entreprises, de fournisseurs dans les pages jaunes de l'annuaire téléphonique pour un produit précis. - Rassembler une documentation sur un type de produit. - Rédiger ou compléter un document de demande de prix. - Analyser la fiche d'un fournisseur (nom – adresse – articles fournis – conditions d'achat...). - Rechercher des offres de prix relatives à un même bien (service) mais provenant de sources différentes (catalogue, lettre ordinaire, prospectus, Internet, télé-achat). - Construire un tableau comparatif d'offres reçues afin de choisir le fournisseur répondant le mieux à des critères fixés (modicité du prix, délai de livraison, conditions de paiement, service après-vente). Argumenter le choix effectué. - Rédiger un bon de commande. - Détecter des erreurs ou omissions dans des documents commerciaux (facture, lettre de commande...). - Rédiger ou compléter une note d'envoi. - Réceptionner une commande. - Dégager la notion de valeur ajoutée lors du processus de fabrication d'un bien (meuble, pain, fromage) ainsi que les modalités de taxation qui la concernent. - L'identification au travers de l'analyse d'un contrat d'achat-vente, de différents supports, des conditions générales de vente: <ul style="list-style-type: none"> ▪ quantité, ▪ qualité, ▪ prix: montant, réductions (remise, rabais, ristourne, escompte), ▪ conditions de livraison, ▪ conditions de paiement.

Les étapes de l'activité économique	Compétences à exercer en classe	Situations d'apprentissage et pistes méthodologiques
<p>Les circuits de distribution:</p> <p>* les documents commerciaux liés à la livraison.</p>	<p>L'élève doit être capable:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ d'identifier les différentes formes de distribution, ▪ de donner les avantages et les inconvénients des différents modes de vente, ▪ de comparer un bon de commande, un bon de livraison et la facture reçue. 	<ul style="list-style-type: none"> - Construire une liste des commerces locaux et dégager les différentes formes de distribution (du producteur au consommateur, commerce indépendant, de gros, de détail, commerce intégré, associé, etc.). - Identifier l'origine d'une série de produits relevés dans un magasin, dans un marché... Discuter des conséquences économiques de cette analyse (... mondialisation, conditions de travail, commerce équitable...). - A partir d'observations, d'un brainstorming, de documents, établir un tableau comparatif des principaux modes de vente en fonction des produits étudiés: dégager les avantages et les inconvénients pour le commerçant et le consommateur.

Les étapes de l'activité économique	Compétences à exercer en classe	Situations d'apprentissage et pistes méthodologiques
<p>Le magasin:</p> <ul style="list-style-type: none"> * le vendeur et son client, * les documents commerciaux liés à la vente, * les documents de paiement. 	<p>L'élève doit être capable:</p> <ul style="list-style-type: none"> * de rechercher une information sur un client à partir d'un fichier donné, * de compléter ou modifier un fichier clients, * d'établir une facture sur base de consignes, * de vérifier le paiement de la facture. <p>L'élève doit être capable:</p> <ul style="list-style-type: none"> * d'identifier, d'analyser, d'utiliser et de vérifier les différents: <ul style="list-style-type: none"> ▪ moyens de paiement, ▪ types de compte, ▪ moyens de paiement électronique (cartes, home'bank, self'bank...), <p>sans ou avec intermédiaires (poste, organisme financier)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sur base de statistiques publiées par le secteur de la distribution, établir le comportement d'achat du consommateur. - La recherche d'informations sur un client connu en consultant et interrogeant une liste, le fichier clients, réels ou fictifs: <ul style="list-style-type: none"> ▪ rechercher une fiche de client dans un classement, prélever la fiche, la remplacer par un guide (exercices de classement), ▪ analyser la fiche du client (nom, adresse, articles souvent commandés...), ▪ exploiter cette liste de clients (ce fichier) sur base de consignes variées. <p>Exemples:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ modifier des données et/ou vérifier des données ▪ recherche d'une donnée pour une facturation ou l'envoi d'un folder... <p>(collaboration et application éventuelles avec le cours de "Informatique appliquée").</p> <ul style="list-style-type: none"> - La facture: <ul style="list-style-type: none"> ▪ comprendre le mécanisme de la TVA, ▪ rechercher sur base d'une règle apprise: <ul style="list-style-type: none"> - le montant TVA comprise, - le montant de la TVA, - le montant hors TVA, - le taux de TVA, ▪ établir une facture simple. <p>L'étude des documents de paiement peut se travailler au travers d'un volet à caractère personnel et/ou d'un volet proche de l'entreprise.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Justifier au moyen d'une situation concrète l'usage de l'acquit, de la quittance, du reçu. Mettre en évidence leur rôle en tant que preuve. <p>Compléter ces documents, les vérifier.</p>

Les étapes de l'activité économique	Compétences à exercer en classe	Situations d'apprentissage et pistes méthodologiques
	<ul style="list-style-type: none"> * de compléter une demande d'ouverture de compte * de distinguer un avis de domiciliation d'un ordre permanent et de les compléter. 	<ul style="list-style-type: none"> - Créer une farde de documentation reprenant les différents moyens de paiement proposés par différents organismes financiers. - Etablir un tableau comparatif sur les conditions d'ouverture d'un compte et sur les frais de gestion. - Analyser un ticket de caisse. - Choisir sur base de situations problèmes, le moyen de paiement adéquat: <ul style="list-style-type: none"> ▪ en espèces, ▪ mandat, ▪ chèque, ▪ bulletin de versement ▪ virement ▪ cartes de débit: Proton, Bancontact/MisterCash, Postomat... ▪ cartes de crédit: Visa, MasterCard, EuroCard... ▪ cartes de magasin: distinguer cartes de fidélité, cartes de crédit propres au magasin – analyser les avantages et les inconvénients de ces différentes cartes, tant du point de vue du consommateur que du vendeur. - Effectuer un versement en espèces sur un compte et analyser le document reçu. - Identifier les différents éléments d'un extrait de compte, dépister les erreurs éventuelles, comparer avec la facture.

Informatique appliquée

3^{ème} année – 4 périodes/semaine

4^{ème} année – 4 périodes/semaine

1. Objectifs et finalités

Le programme du cours de "Informatique appliquée" initie les élèves à différentes activités décrites dans le profil de formation du "Vendeur" pour permettre une utilisation intégrée de l'outil dans les différents cours du 3^{ème} degré ainsi que dans les stages.

Ce programme couvre les activités suivantes:

- / identifier les composants de l'ordinateur et de l'environnement matériel,
- / comprendre et utiliser adéquatement l'environnement du système d'exploitation,
- / mettre en œuvre les ressources de l'environnement Windows ou de tout autre système d'exploitation,
- / apprendre à maîtriser le clavier,
- / utiliser un logiciel de traitement de texte,
- / utiliser un logiciel tableur,
- / utiliser un logiciel de présentation assistée par ordinateur,
- / initier à Internet et au courrier électronique.

Le cours sera bâti entièrement sur des applications pratiques. Le choix des exercices tiendra compte du quotidien des élèves, ainsi que de leur formation en tant que vendeur.

Dans chaque cas, l'élève doit exécuter les tâches proposées en respectant les consignes reçues et en mettant en application les fonctions adéquates découvertes par l'élève au fur et à mesure des besoins.

Les fonctions d'un logiciel ne sont pas apprises en tant que telles mais comme outils au service d'un travail précis à réaliser.

Le travail en collaboration avec les autres cours de l'option sera toujours privilégié lorsque l'occasion s'en présentera.

2. Programme

Activités	Compétences à exercer en classe	Situations d'apprentissage et pistes méthodologiques
Identifier les composants de l'ordinateur et de l'environnement matériel.	Apprendre quels sont les différents éléments composant un PC et comprendre leur utilité: <ul style="list-style-type: none"> ▪ unité centrale, ▪ moniteur, ▪ clavier, ▪ souris, ▪ imprimante, ▪ disque dur, ▪ lecteur de disquette, ▪ ... 	CHAQUE ELEVE DOIT DISPOSER DE SON PROPRE POSTE DE TRAVAIL. Démystifier l'outil et familiariser, de manière simple, l'élève avec l'outil informatique.
Comprendre et utiliser adéquatement l'environnement du système d'exploitation (Windows...).	L'élève doit être capable, en utilisant les commandes appropriées, de: <p>démarrer/quitter le système d'exploitation:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ connaître les notions de vocabulaire (bureau, fenêtre, icône, fichier, dossier, menu déroulant, objet...); ▪ identifier les éléments du bureau (poste de travail, corbeille, barre d'outils...); <p>utiliser le clavier;</p> <p>utiliser la souris:</p> <p>maîtriser des notions de vocabulaire (déplacer, cliquer, double-cliquer, glisser...),</p> <p>manipuler la souris;</p> <p>utiliser les objets (icônes, fenêtres, ascenseurs...).</p>	Pour utiliser efficacement le système d'exploitation, un peu de théorie est nécessaire mais il faut beaucoup de pratique. Ces commandes doivent être utilisées durant tout le degré et dans le respect des règles d'utilisation de l'équipement et du matériel.

Activités	Compétences à exercer en classe	Situations d'apprentissage et pistes méthodologiques
<p>Mettre en œuvre les ressources de l'environnement Windows ou de tout autre système d'exploitation.</p>	<p>Charger un logiciel et terminer une session de travail en respectant les procédures adéquates.</p> <p>Créer l'environnement de travail.</p> <p>L'élève doit être capable en utilisant les commandes appropriées de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ faire apparaître le contenu des disques (lecteurs): <ul style="list-style-type: none"> - maîtriser les notions de vocabulaire (octet, Ko, Mo, Go...); - afficher via Explorateur ou le Poste de travail l'arborescence (dossiers, fichiers...); - réorganiser les icônes (par nom, par taille, par date...); ▪ gérer les dossiers: <ul style="list-style-type: none"> - créer, renommer, copier, déplacer, supprimer; ▪ gérer les fichiers: <ul style="list-style-type: none"> - créer, renommer, copier, déplacer, supprimer; ▪ rechercher un dossier, un fichier; ▪ effectuer des copies de sauvegarde; ▪ retrouver les informations sauvegardées; ▪ gérer l'imprimante et choisir une imprimante; ▪ utiliser les outils d'aide. 	<p>Ces commandes doivent être utilisées durant tout le degré et dans le respect des règles d'utilisation de l'équipement et du matériel.</p> <p>Pour utiliser efficacement le système d'exploitation, un peu de théorie est nécessaire mais il faut beaucoup de pratique.</p> <p>L'objectif est que l'élève retrouve facilement ses fichiers pour les modifier.</p>

Activités	Compétences à exercer en classe	Situations d'apprentissage et pistes méthodologiques
<p>Apprendre à maîtriser le clavier.</p>	<p>Entraîner les élèves pour qu'ils puissent taper avec les dix doigts sur un clavier alphabétique (uniquement les lettres et les principaux signes de ponctuation).</p> <p>Utiliser le pavé numérique avec une dextérité et une rapidité professionnelle.</p> <p>La présentation du document sera propre et correcte.</p>	<p>L'apprentissage de la dactylo s'effectue au travers d'un logiciel de traitement de texte ou de préférence via un logiciel spécifique de dactylographie.</p>
<p>Utiliser un logiciel de traitement de texte.</p>	<p>L'élève doit être capable, à partir d'un logiciel de traitement de texte, de maîtriser les fonctions de base suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ lancer le logiciel, ▪ organiser son écran, ▪ saisir un texte au kilomètre, ▪ sauvegarder le document, ▪ fermer le document, ▪ ouvrir un document existant, ▪ se déplacer dans un document, ▪ sélectionner un mot, un caractère..., ▪ mettre en forme les caractères, les paragraphes, ▪ modifier, insérer, écraser, supprimer un mot, une phrase, un paragraphe..., ▪ utiliser les vérificateurs d'orthographe et de grammaire, ▪ utiliser la correction automatique, ▪ mettre en page (marges, orientation...), ▪ vérifier le résultat à l'écran (aperçu avant impression), ▪ imprimer le document (en tout ou en partie), ▪ quitter le logiciel, <ul style="list-style-type: none"> ▪ utiliser les commandes couper et coller - copier et coller, ▪ insérer une image, un objet (WordArt, zone de texte...). 	<p>Inciter l'élève à utiliser l'icône ¶ (Afficher/Masquer) lorsqu'il se trouve face à un problème de mise en page.</p> <p>Réaliser la mise en page sur base de documents simples et variés donnés (petits textes, affiches, pages de garde d'un cours, menus, journal, description d'un produit, d'un magasin, invitations...).</p> <p>Les documents réalisés ne sont pas nécessairement des documents commerciaux mais réalisés en fonction des besoins du moment (affiche de Noël, lettre pour un projet de visite...).</p>

Activités	Compétences à exercer en classe	Situations d'apprentissage et pistes méthodologiques
	<p>En extension</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ utiliser les commandes rechercher et remplacer, ▪ insérer, modifier, mettre en forme et supprimer un en-tête/un pied de page, ▪ insérer et supprimer un saut de page, ▪ insérer et supprimer un n° de page, ▪ insérer, modifier et supprimer des puces, des listes numérotées, des caractères spéciaux, des bordures et trames, ▪ insérer, modifier, supprimer des tabulations, ▪ mettre en forme les paragraphes. ▪ insérer, modifier, supprimer des lettrines, ▪ insérer, modifier, supprimer des notes de bas de page, ▪ présenter un texte en colonnes (type journal), ▪ créer, modifier, mettre en forme un tableau, ▪ effectuer des calculs simples dans un tableau, ▪ effectuer un tri, ▪ travailler sur plusieurs documents. 	<p>Ces compétences doivent être abordées en fonction des difficultés rencontrées par l'élève lors de la réalisation d'un projet.</p> <p>Les activités proposées auront un sens pour les élèves.</p> <p>Ces compétences seront abordées dans le tableur.</p>
<p>Utiliser un logiciel tableur.</p>	<p>L'élève doit être capable, à partir d'un tableur, de maîtriser les fonctions de base suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ lancer le logiciel, ▪ ouvrir un fichier, ▪ fermer un fichier, ▪ enregistrer un fichier, 	<p>Permettre à l'élève de créer un tableau simple.</p> <p>L'apprentissage doit se faire au travers de différents exercices simples dans le but de réaliser au 3^{ème} degré des documents utiles pour le vendeur (factures, fiches d'inventaire, de stock, listes de prix...).</p> <p>Réalisation de leur horaire, d'un calendrier, d'une liste de produits, de clients, de fournisseurs...</p>

Activités	Compétences à exercer en classe	Situations d'apprentissage et pistes méthodologiques
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ se déplacer à l'intérieur du document, ▪ effacer, modifier le contenu des cellules, ▪ sélectionner des cellules, ▪ mettre en forme les cellules, ▪ mettre en forme des textes, ▪ insérer, supprimer des lignes et colonnes, ▪ effectuer un tri simple, ▪ insérer une image, ▪ vérifier le résultat à l'écran, ▪ modifier la mise en page, ▪ imprimer le document, ▪ modifier les paramètres d'impression, ▪ utiliser plusieurs feuilles (insérer, renommer, déplacer), ▪ utiliser le couper-copier-coller. <p>En extension</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Effectuer un calcul simple. 	<p>Voir les opérations utiles pour la réalisation d'une facture (4 opérations, pourcentage).</p>
<p>Utiliser un logiciel de Présentation Assistée par Ordinateur.</p>	<p>L'élève doit être capable:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ de lancer le logiciel, ▪ d'ouvrir une présentation existante, ▪ de fermer une présentation, 	<p>Permettre à l'élève de se familiariser avec ce logiciel. L'approfondissement se fera à travers la présentation de projets en collaboration avec d'autres cours ou projets personnels (sport, vedette...).</p> <p>Exemples:</p>

Activités	Compétences à exercer en classe	Situations d'apprentissage et pistes méthodologiques
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ d'enregistrer une présentation, ▪ d'insérer, modifier, supprimer une zone de texte, ▪ de mettre en forme une zone de texte, ▪ de mettre en forme une présentation: <ul style="list-style-type: none"> - créer une nouvelle présentation vierge, - utiliser les différents modes d'affichage (plan, trieuse de diapositives, diapositive), - créer une nouvelle diapositive, - déplacer, dupliquer, supprimer une diapositive, - créer, modifier l'arrière-plan, - insérer, modifier, supprimer une forme automatique (ligne, flèche, rectangle, ellipse...), - insérer, modifier, supprimer un objet (ex.: WordArt, image), - modifier l'ordre des superpositions d'objets, ▪ de visionner une présentation: <ul style="list-style-type: none"> - démarrer le mode Diaporama, - se déplacer dans le Diaporama, - créer, modifier l'ordre des animations, - donner un effet d'animation à l'affichage d'un objet, - apporter un effet aux transitions des diapositives. 	<p>apprendre à se présenter,</p> <p>présenter:</p> <p>un métier en rapport avec l'option,</p> <p>un magasin,</p> <p>un produit,</p> <p>une ville, une région, un pays, un monument...</p> <p>Vous pouvez vous contenter d'une présentation linéaire et manuelle (sans bouton d'action et lien hypertexte).</p> <p>L'objectif est de permettre la réalisation d'une présentation servant de support lors d'un exposé sur un sujet donné.</p>
<p>Initier à Internet et au courrier électronique.</p>	<p><u>Découverte d'Internet:</u></p> <p>Description simple du World Wide Web,</p> <p>lancer le navigateur (browser),</p> <p>utiliser les boutons, menus du navigateur,</p>	<p>Permettre à l'élève de se familiariser avec un navigateur.</p> <p>Les recherches se feront en fonction de projets à réaliser en collaboration avec d'autres cours ou pour un projet personnel (sports, métiers, visite de musée, horaire de train, de bus, de cinéma, numéro de téléphone...).</p>

Activités	Compétences à exercer en classe	Situations d'apprentissage et pistes méthodologiques
	<p>visiter un site donné,</p> <p>imprimer une page ou une partie de page,</p> <p>sélectionner une partie de texte, le copier-coller dans un autre logiciel (traitement de texte ou tableur),</p> <p>copier-coller une image dans un autre logiciel (traitement de texte ou tableur),</p> <p>utiliser les fonctions simples d'un moteur de recherche (mots-clés, guillemets, +, -),</p> <p>décrire les principes de fonctionnement du courrier électronique,</p> <p>créer une boîte aux lettres gratuite,</p> <p>envoyer et réceptionner un message,</p> <p>joindre un fichier,</p> <p>gérer son carnet d'adresses.</p>	<p>Au début l'échange du courrier se fera entre le professeur et les élèves, ensuite entre les élèves et en dernier lieu vers l'extérieur (demande de documentation, échange entre écoles...).</p>

Etalage – Promotion des marchandises

3^{ème} année – 4 périodes/semaine

4^{ème} année – 4 périodes/semaine

1. Objectifs et finalités

L'évolution actuelle des options de qualification dans le cadre de la C.C.P.Q. a donné à la section vendeur/vendeuse des finalités plus économiques et réserve à de nouvelles options comme assistant en décoration, une formation plastique pure beaucoup plus importante.

Mais, si la fonction essentielle du vendeur/vendeuse consiste à vendre, on constate cependant que toutes les missions que lui confère le profil de formation supposent implicitement **qu'il assure la valorisation de ce qu'il vend**. Cette compétence est par ailleurs retenue de manière explicite au sein d'une des fonctions à remplir (fonction 05: Assurer la présentation et la mise en valeur des marchandises).

Une lecture attentive du profil de formation s'impose donc pour comprendre le contexte des compétences à exercer dès le 2^{ème} degré ainsi que les situations d'apprentissage les plus opportunes.

Un travail en collaboration avec les autres cours de l'option, une situation d'apprentissage « utile » permet de donner un sens, une visibilité aux réalisations des élèves et donc de développer de réelles compétences. De plus cette démarche pédagogique collective et concrète facilite le travail du professeur en ce qui concerne les exigences de qualité, de rigueur, de timing...

Le 2^{ème} degré a pour objectif d'assurer les bases générales, théoriques mais surtout pratiques permettant au vendeur de mettre en valeur et donc de promouvoir la marchandise en développant:

- / la connaissance et l'aptitude à la mise en scène des produits, des éléments, des accessoires (rayons, présentoirs);
- / la compétence à la réalisation d'étiquettes et de petites affichettes;
- / la connaissance, la mise en œuvre et la maîtrise progressive d'outils et de matériaux en usage dans la profession;
- / le goût du « beau » - aspect esthétique – par une formation et une éducation au niveau des formes, des couleurs et des matières.

2. Observations méthodologiques générales

L'essentiel du travail pratique, en trois dimensions, sera conçu sur un support en deux dimensions: plan vertical – horizontal – oblique – panneau – table.

Les produits

Les produits choisis seront rigides (livres – disques et autres produits culturels et ludiques – alimentation générale – parfumerie – droguerie). Ils pourront aussi être simples et n'impliqueront pas de compétences particulières au départ: linge de maison, chaussures, etc.

Le choix tiendra compte aussi, chaque fois que possible, des produits étudiés dans le cours de "Art de la vente". Ceci permet, à certains moments de l'année, des situations d'apprentissages plus intégrées.

Les thèmes

Les saisons, les circonstances, les événements sont autant d'objets de réflexion et de réalisation de projets. Les professeurs veilleront à une bonne coordination tant avec le professeur de "Art de la vente" qu'avec les professeurs du 3ème degré pour envisager une progression et éviter les redites.

Dans une perspective professionnelle, le professeur requerra progressivement un maximum de soin et un respect exact des délais dans l'exécution des travaux.

3. 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 qui permette une manutention aisée (tables de travail, de découpe, dépôt provisoire de matériel, prise de notes). Le lieu de rangement des accessoires et des collections de «marchandises» postiches doit être directement accessible.

/ Des panneaux modulables de présentation:

Ils sont indispensables pour travailler la conception de présentation de produit.

Prévoir un matériau apte à recevoir des épingles d'étalage et des agrafes.

/ 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 papiers divers, des coupes de tissus, de feutrine, des foulards, des torchons-vaisselle.

/ Un petit outillage (ciseaux, latte métallique d'un mètre, fil nylon, épingles de divers diamètres et longueurs, poignets, marteaux).

/ De la peinture, des marqueurs, du matériel de base de décoration.

/ Différents types d'emballage (par exemple: 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 peuvent contribuer à vitaliser l'étalage: galets, rondins de bouleaux, 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.

4. Programme

Attentes du profil de formation en matière d'activités et de compétences	Compétences à exercer au 2 ^{ème} degré: Situations d'apprentissages et pistes méthodologiques
<p>* Concevoir et réaliser un projet de vitrine et d'étalage intérieur.</p> <p>* Identifier les différents types d'étalage et leur impact commercial.</p> <p>* Réaliser un croquis à main levée ou un plan d'implantation sommaire de manière à assurer la communicabilité du projet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - A partir de: <ul style="list-style-type: none"> ▪ visites de magasins ▪ d'observations de photos, documents, croquis... l'élève identifie les différents types d'étalage et leur rôle ▪ de vente, ▪ de prestige, ▪ d'information: documents publics, de services touristiques, etc. <ul style="list-style-type: none"> - Il compare les spécificités (avantages – limites) de différents étalages (de plancher, de comptoir, de vitrine, de gondole, de linéaire, promotionnel, saisonnier, etc.). - Sur base de critères donnés, l'élève étudie la composition d'un étalage. - Il réalise un plan d'étalage (croquis, papiers coupés). - A partir de rencontres avec un étalagiste, un vendeur, l'élève dégage les qualités de l'étalagiste et la nécessaire organisation du travail (réalisation d'une fiche technique). - Les élèves organisent la classe atelier (ses espaces, ses rangements, le matériel, les outils, etc.) et construisent les règles de fonctionnement (responsabilisation, répartition des tâches, règles de précaution). - L'élève réalise un dossier documentaire (documents, montage photos...).

Attentes du profil de formation en matière d'activités et de compétences	Compétences à exercer au 2 ^{ème} degré: Situations d'apprentissages et pistes méthodologiques
<p>* Réaliser des lettrages. Maîtriser l'écriture normalisée à main levée.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sur base d'observations de vitrines et d'intérieur de magasins, l'élève repère les «lettrages», leur importance et leurs différentes applications. Il réalise un dossier visuel concret de ces applications. - L'élève réalise des étiquettes de prix, affichettes en fonction des produits et des pancartes de promotion : <ul style="list-style-type: none"> ▪ sur base de techniques de l'écriture: <ul style="list-style-type: none"> - capitales, chiffres et bas de casse, - réalisation de différents types d'écriture comme linéaire, cursive, à bâtons, pleins et déliés... (proportion de la lettre), - réalisation des chiffres et des lettres sur base de lignes guides, ▪ sur des supports courants: papier-carton, ▪ à l'aide de différents outils comme le feutre, la plume, le crayon, le pinceau, les ciseaux... ▪ par reproduction des lettrages existants à partir de modèles: transferts de lettres à main levée, à l'aide de gabarits. <p>L'étiquette ou l'affiche sera</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ lisible, ▪ propre, ▪ proportionnée et bien composée, ▪ sans faute d'orthographe, ▪ adaptée au produit.

Attentes du profil de formation en matière d'activités et de compétences	Compétences à exercer au 2 ^{ème} degré: Situations d'apprentissages et pistes méthodologiques
<p>* Emballer la marchandise.</p> <p>* Utiliser des présentoirs.</p> <p>* Concevoir et réaliser un projet de vitrine et d'étalage intérieur.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - A partir d'objets de forme simple et/ou d'objets rigides, l'élève réalise un emballage courant. Il réalise un emballage «cadeau» en décorant l'emballage (objets, accessoires, ficelle, ruban...). - A partir d'objets de formes simples et/ou rigides (disques, livres, chaussures, produits alimentaires...), l'élève présente la marchandise: <ul style="list-style-type: none"> ▪ dans un rayon, ▪ sur une tête de gondole, ▪ sur des présentoirs spécifiques. - A partir d'une série de vêtements toutes tailles, tous coloris, l'élève maîtrisera le pliage en à plat de vêtements pour le rangement «promotionnel» en rayon (qualité de pliage, choix des couleurs...). - Sur un panneau promotionnel (plan 2 dimensions), l'élève appliquera les techniques d'épinglage élémentaires. Il doit présenter le produit sans le déformer ou l'endommager (chaussures, articles de maroquinerie, vêtements en à plat, bijoux...). <p><u>La composition</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - A partir de l'observation de documents, de photos, de catalogues de maisons spécialisées, l'élève analyse la composition qui est une recherche d'équilibre entre: <ul style="list-style-type: none"> ▪ les couleurs: <ul style="list-style-type: none"> - l'harmonie, - la dominante, - le contraste, - la psychologie des couleurs, - les principes de mélanges, - les coordonnées,

Attentes du profil de formation en matière d'activités et de compétences	Compétences à exercer au 2^{ème} degré: Situations d'apprentissages et pistes méthodologiques
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ la forme: rapports de forme, étagement des masses, proportions relatives, correspondances, similitude, parallélisme, rythme, perpendicularité, points forts, psychologie des formes, etc., ▪ la matière: reconnaître les différentes textures et associer le produit et le matériel. <p>L'élève se constitue une documentation personnelle sur les types de présentoir. Il réalise une composition simple à partir d'un groupe de produits, par exemple une présentation triangulaire, avec superposition ou juxtaposition... Il en réalise au préalable le croquis.</p> <p><u>Les accessoires et les éléments de décor</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - A partir d'accessoires, de matériaux simples (éléments de décor), en fonction de thèmes, saisons, événements, l'élève réalise pour un produit (ou un groupement de produits) une composition incluant ces éléments. - L'élève se constitue un fichier avec des accessoires et autres éléments de décor et la liste des endroits où se les procurer.