Ministère de la Communauté française

Administration générale de
l'Enseignement et de la Recherche
scientifique.

Direction générale de l'Enseignement
non obligatoire et de la Recherche
scientifique.

Service de l'enseignement
de promotion sociale.

1010 Bruxelles , le 17 Jun 2003
Boulevard Pachéco, 19, Bte 0
02 / 210.58.52

Monsieur Jacques LEFERE
Administrateur délégué
CPEONS

rue des Minimes 87-89
1000 BRUXELLES

Ref.: / Dossier pédagogique 3447

Objet : Dossiers pédagogiques de Régime 1
----- Unité de formation : METIERS DE LA VENTE ET DE L'ACCUEIL DU PUBLIC: TECHNIQUES DE VENTE, D'EMBALLAGE ET DE DECORATION
Classement : ENSEIGNEMENT SECONDAIRE INFERIEUR DE TRANSITION
Code Référence : 714225U11C1
Domaine : 704 Economie:commerce extérieur,marketing

Monsieur l'Administrateur délégué,

J'ai l'honneur de vous faire parvenir en retour, avec accord provisoire, le dossier pédagogique relatif à l'unité de formation mentionnée sous rubrique.

Veuillez agréer, Monsieur l'Administrateur délégué, l'assurance de ma considération distinguée.

Le Directeur général adjoint,

Julien Laermans

Toute demande de renseignements relative à l'objet de la présente peut être obtenue auprès de Mlle Bieva ou Mr Alfreschi (02/210.58.57)

5447-V

ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE - REGIME 1

DOCUMENT 8 bis **DOSSIER PEDAGOGIQUE** **UNITE DE FORMATION**

1. La présente demande émane du réseau:

O (1) ~~Communauté française~~
● **Provincial et communal**
O (1) ~~Libre confessionnel~~
O (1) ~~Libre non confessionnel~~

Identité du responsable pour le réseau: Jacques LEFERE, Administrateur-délégué CPEONS

Date et signature

Le 04/06/2003

2. Intitulé de l'unité de formation:

METIERS DE LA VENTE ET DE L'ACCUEIL DU PUBLIC: TECHNIQUES DE VENTE, D'EMBALLAGE ET DE DECORATION

CODE DE l'U.F. (3): 714225U11C1	CODE DU DOMAINE DE FORMATION (4) 704

3. Finalités de l'unité de formation: Reprises en annexe n° **1** de ..1.. page(s)

4. Capacités préalables requises: Reprises en annexe n° **2** de ..1.. page(s)

5. Classement de l'unité de formation:

● (1) Enseignement secondaire de: ● (1) transition O (1) ~~qualification~~
du degré: ● (1) inférieur O (1) ~~supérieur~~

O (1) Enseignement supérieur de type court O (1) Enseignement supérieur de type long

Pour le classement de la section de l'enseignement supérieur			
Proposition de classement (1)		Classement du Conseil supérieur (1)	
Technique	O	Technique	O
Economique	O	Economique	O
Paramédical	O	Paramédical	O
Social	O	Social	O
Pédagogique	O	Pédagogique	O
Agricole	O	Agricole	O

Date de l'accord du Conseil Supérieur:

Signature du Président du Conseil supérieur:

6. Caractère occupationnel: O (1) ~~oui~~ ● (1) non

7. Constitution des groupes ou regroupement: Repris en annexe n° **3** de ..1.. page(s)

8. Programme du(des) cours: Repris en annexe n° **4** de ..1.. page(s)

9. Capacités terminales: Reprises en annexe n° **5** de ..1.. page(s)

10. Chargé(s) de cours: Repris en annexe n° **6** de ..1.. page(s)

---

(1) Cocher la mention utile
(2) A compléter
(3) Réservé à l'Administration
(4) Proposé par le réseau et avalisé par l'inspection

Code de l'unité de formation: (3) 714225 U 11 C 1	Code du domaine de formation : (4) 704

11. Horaire minimum de l'unité de formation:
Horaire minimum:

1. Dénomination du(des) cours (2)	Classement du(des) cours (2) (5)	Code U (2) (6)	Nombre de périodes (2)
Techniques de vente	CT	B	32
Techniques de décoration et d'emballage	CT	B	32
2. Part d'autonomie	XXXXXXXXX	P	16
		Total des périodes	80

12. Réservé au Service d'inspection:

a) Observation(s) de l'(des) Inspecteur(s) concerné(s) relative(s) au dossier pédagogique[annexe(s) éventuelle(s)]:

b) Décision de l'Inspecteur coordonnateur relative au dossier pédagogique:
ACCORD PROVISOIRE - PAS D'ACCORD
En cas de décision négative, motivation de cette dernière:

17 JUIN 2003

Date: .....

Signature:

POUR COPIE CONFORME

Nicole SCHETS
Directrice

A. COLLINET
ADM. PEDAG.

---

(2) A compléter
(3) Réservé à l'Administration
(4) Proposé par le réseau et avalisé par l'inspection
(5) Soit CG, CS, CT, CTPP, PP ou CPPM
(6) Soit A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K, L, Q, R, S, T - (l'approbation de cette rubrique est réservée à l'Administration)

METIERS DE LA VENTE ET DE L'ACCUEIL DU PUBLIC: TECHNIQUES DE VENTE, D'EMBALLAGE ET DE DECORATION

FINALITES DE L'UNITE DE FORMATION

FINALITES GENERALES

Conformément à l'article 7 § 1er et 2ème du décret, l'unité de formation devra:

- concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire;
- répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

FINALITES PARTICULIERES

Cette unité de formation vise à permettre à l'étudiant d'acquérir des compétences techniques et pratiques dans les domaines de la vente au détail et de la promotion du produit et/ou du service via l'acquisition de techniques d'emballage et de décoration.

METIERS DE LA VENTE ET DE L'ACCUEIL DU PUBLIC: TECHNIQUES DE VENTE, D'EMBALLAGE ET DE DECORATION

CAPACITES PREALABLES REQUISES

CAPACITES

A partir de situations-problèmes (au moins trois) illustrant des situations professionnelles de l'accueil en général et de l'accueil dans un contexte commercial, mettant en jeu des dialogues simples de la vie courante, l'étudiant prouvera qu'il est capable :

- de caractériser une communication professionnelle en s'aidant d'une grille d'évaluation préétablie;
- de mobiliser ses capacités d'écoute et d'expression au cours d'une communication inédite;
- de développer des comportements favorisant l'accueil, le contact, l'écoute et la communication entre différents intervenants tout en respectant les règles de déontologie propres au service dans lequel il se trouve.

TITRE(S) POUVANT EN TENIR LIEU:

Attestation de réussite de l'unité de formation: "Métiers de la vente et de l'accueil du public: "Expression orale".

ANNEXE 3

METIERS DE LA VENTE ET DE L'ACCUEIL DU PUBLIC: TECHNIQUES DE VENTE, D'EMBALLAGE ET DE DECORATION

CONSTITUTION DES GROUPES ET REGROUPEMENT

Aucune recommandation particulière.

METIERS DE LA VENTE ET DE L'ACCUEIL DU PUBLIC: TECHNIQUES DE VENTE, D'EMBALLAGE ET DE DECORATION

PROGRAMME DE L'UNITE DE FORMATION

Par l'alternance de présentation de concepts, d'études de cas et d'exercices pratiques, l'étudiant sera capable :

EN TECHNIQUES DE VENTE:

- d'identifier et de caractériser:
  - les différents types de clients en se fondant sur des éléments significatifs d'une grille d'observation préétablie [1] ;
  - les différentes étapes d'un entretien de vente: identification des besoins, optimalisation de l'écoute, construction d'une argumentation, gestion des objections, ... ;
  - les produits et/ou services proposés à la vente, selon par exemple: leurs modes d'application, d'utilisation et de conservation, leur rapport qualité-prix, leurs modes opératoires, leurs coûts, leurs délais de livraison, leurs modalités de paiement, d'échange, de garantie, ... ;
- d'intégrer ces éléments afin de développer une démarche commerciale appropriée en vue de la conclusion de la vente.

EN TECHNIQUES DE DECORATION ET D'EMBALLAGE:

- de mettre en valeur et de promouvoir des produits et des services par leur présentation dans un environnement commercial, culturel ou événementiel;
- d'identifier et de caractériser différents types d'emballages;
- de sélectionner les types et les techniques d'emballage en fonction du produit et dans le respect de la législation en vigueur;
- de développer l'originalité par un choix judicieux des matières, des couleurs, ...;
- de confectionner avec dextérité et originalité un emballage capable de sublimer la marchandise et de lui donner une dimension affective;
- d'identifier et d'intégrer les tendances du moment et les effets de mode dans la réalisation d'un projet (emballage, étalage);
- de réaliser le projet de décoration dans le respect d'un budget déterminé et d'un temps imparti.

[1] définie par le chargé de cours ou le groupe en collectif.

METIERS DE LA VENTE ET DE L'ACCUEIL DU PUBLIC: TECHNIQUES DE VENTE, D'EMBALLAGE ET DE DECORATION

CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant prouvera qu'il est capable:

- d'utiliser des techniques appropriées qui lui permettront dès l'accueil d'un client d'assurer avec professionnalisme la vente d'un produit et/ou d'un service;
- de réaliser un projet de promotion d'un produit et/ou d'un service témoignant d'une utilisation optimale des moyens dont il dispose, dans le respect du temps imparti, des règles d'hygiène et de la législation en vigueur.

Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants:

- le niveau d' adaptabilité à diverses situations de vente,
- le niveau de spontanéité et d'aisance dans les répliques,
- la pertinence de la démarche commerciale mise en œuvre,
- l'adéquation de l'emballage au produit,
- l'harmonie de la composition,
- l'originalité de la création.

METIERS DE LA VENTE ET DE L'ACCUEIL DU PUBLIC: TECHNIQUES DE VENTE, D'EMBALLAGE ET DE DECORATION

PROFIL DU(DES) CHARGE(S)DE COURS

Un enseignant ou un expert.

L'expert justifiera d'une expérience professionnelle actualisée dans le domaine de la décoration et/ou de la vente.