



ENSEIGNER

A – autoscopie : connaître les outils

1 - observer les éléments V et NV : exercice, visionnage et commentaires

la présentation : se présenter et parler de soi - 2 minutes

il s'agit de commencer par dire :

- son prénom
- son lieu de naissance
- puis tout ce que l'on veut, même si c'est inventé.

Attention :

- interdit de dialoguer avec les stagiaires
- interdit de s'arrêter sans mon signal.

➤ rédiger une fiche par élève

2 - observer l'écoute active : exercice, visionnage et commentaires

le débat : débattre d'un sujet général – 4/5 minutes

Il s'agit de débattre d'un sujet en tentant de convaincre l'autre même si ses arguments sont inventés.

➤ repérer le manque d'écoute : tendance à se concentrer sur ses arguments au détriment de l'écoute

3 - observer l'acceptation : exercice, visionnage et commentaires

ni non - ni non : dialoguer sans dire non ou faire de négation (oui mais) – 1 minute

Il s'agit de dialoguer en se posant des questions ouvertes sur un thème donné.

➤ repérer toutes les négations : tendance naturelle à dire non

4 - observer le don : exercice, visionnage et commentaires

le oui et : dialoguer en commençant obligatoirement ses phrases par « OUI ET » - 1/2 minute(s)

Il s'agit écouter, d'accepter puis de donner

➤ faire remarquer la richesse du dialogue





B – pratique : utiliser les outils

1 - exercices de théâtre pur

Se référer au manuel d'improvisation théâtrale – éditions de l'eau vive – Christophe TOURNIER

2 - exercices appliqués aux métiers de la restauration

Pour chaque exercice :

- 4 élèves jouent l'action
- 4 élèves font les clients
- 4 élèves observent

Demander un retour aux élèves : quelle est votre sensation ?

- en premier à l'acteur de la scène : le point de vue du professionnel
- puis aux clients : le point de vue des clients
- puis aux observateur : point de vue critique (négatif **et** positif)

Présenter une analyse portant sur :

- le respect des différentes étapes
- le choix du vocabulaire
- l'utilisation des gestes
- le placement de la voix
- le maintien du corps

Dès que possible filmer : il est primordial de s'entendre et de se voir.

⊕ **l'accueil téléphonique**

⊕ **l'accueil physique**

⊕ **l'accueil de plusieurs clients avec imprévus et clients difficiles**

⊕ **la prise de commande des apéritifs**

⊕ **la prise de commande des menus** (+ rédaction du bon simultanée)

⊕ **la prise de commande avec imprévus et clients difficiles**

⊕ **la vente**

⊕ **les ventes additionnelles**

⊕ **la prise de congé**





FICHE ELEVE :

| Eléments NON VERBAUX | |
|-----------------------------------|--|
| Tenue vestimentaire | |
| Tenue corporelle | |
| Attitudes / Gestes | <ul style="list-style-type: none">➤ corps posé :➤ gestes tenus : |
| Regard | |
| Sourire | |
| Mental | <ul style="list-style-type: none">➤ confiance :➤ sincérité :➤ gestion des émotions : |
| Eléments VERBAUX | |
| Le débit | <ul style="list-style-type: none">➤ rythme :➤ articulation :➤ silences : |
| Le ton (raconter une histoire) | |
| Le vocabulaire | <ul style="list-style-type: none">➤ vocabulaire :➤ mots interdits : |

