

Séquence co intervention BAC PRO
METIERS du COMMERCE et de la VENTE (famille des métiers de la relation client)

Le titulaire du diplôme exerce son activité dans un cadre omnicanal, au sein d'une entreprise qui distribue des produits et/ou services. Il apporte un conseil afin d'adapter l'offre à la demande du client. Il peut réaliser sa vente en face à face ou à distance, dans une unité commerciale ou à l'extérieur. (...) Dans une situation de vente, le titulaire du diplôme représente son entreprise et /ou la(les) marque(s) des produits et/ou services commercialisés.

EXTRAIT du REFERENTIEL DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES

Activité 1 : Conseil et vente

TÂCHES
<ul style="list-style-type: none"> • Prise de contact • Présentation de l'entreprise et/ou de ses produits et/ou de ses services • Découverte, identification et analyse des besoins du client, de ses motivations et de ses freins éventuels • Conseil d'une solution adaptée : produit et/ou service + service(s) associé(s) • Argumentation d'une solution (produit et/ou service et prix) et traitement des objections
RELATIONS
Relations internes : - <i>Hiérarchiques</i> : responsable des ventes, responsable du magasin, chef de rayon. // - <i>Fonctionnelles</i> : équipe de vente Relations externes : - Clients
RESULTATS ATTENDUS
<ul style="list-style-type: none"> • L'offre de produits et/ou de services de l'entreprise ainsi que le contexte concurrentiel sont connus, • Un climat de confiance est instauré, • Les procédures d'information du client sont respectées, • La solution proposée est adaptée aux besoins du client, • Les objectifs de vente et/ou de conseil sont atteints, • Les services associés sont proposés et vendus, • Une bonne image de l'entreprise est donnée
COMPETENCES
<p>Seconde Famille de la Relation Client Compétence commune = Intégrer la relation client dans un cadre «omnicanal» Prendre contact / Identifier le besoin / Identifier le client et ses caractéristiques / Proposer une solution adaptée au parcours client</p> <p>Baccalauréat Métiers du Commerce et de la Vente Conseiller et vendre (bloc 1) Réaliser la vente dans un cadre omnicanal Intégrer l'omnicanal dans le processus de vente Prendre contact S'adapter au contexte commercial et au comportement du client Découvrir, identifier/analyser et reformuler les besoins du client sa (ses) motivation(s) et ses freins éventuels Présenter l'entreprise et/ou ses produits et/ou ses services Conseiller le client en proposant la solution adaptée Proposer les produits et/ou services associés</p>

En français, compétences/capacités développées et connaissances mobilisées :

- Produire un écrit autobiographique (le journal de stage)
- Lire et interpréter un texte littéraire
- Ecrire un texte théâtral
- Oraliser : pratique de la diction de son texte
- Connaissance et maîtrise de la langue : formuler et identifier différents types de questions

Activité professionnelle : vente d'un produit

Situation professionnelle problématisée : Comment conserver une attitude professionnelle lorsque la communication avec les interlocuteurs externes (clients) et, éventuellement, internes (responsables, membres de l'équipe) est problématique ?

HEURES EN CO-INTERVENTION	HEURES EN ENSEIGNEMENT GENERAL
	<i>En amont, dans une séance ou séquence disciplinaire (OE : Dire et se faire entendre : la parole, le théâtre, l'éloquence), les élèves ont travaillé sur un parcours de lecture dans une œuvre théâtrale intégrale ou un corpus de scènes théâtrales présentant des conflits pas nécessairement liés au(x) métier(s) et surtout pas uniquement ancrés dans le(s) métier(s) : le conflit reste verbal, la querelle entre les protagonistes prend une tournure physique, escalade dans la violence verbale et l'un des protagonistes prend le dessus sur l'autre ou l'un des protagonistes cherche à désamorcer le conflit etc.</i>
<p>Séance 1 : lecture/écriture</p> <p><i>La séquence débute pendant une PFMP et se déploie au retour en classe.</i></p> <p>Il a été demandé aux élèves de tenir, pendant la PFMP, un journal de stage.</p> <p>À leur retour, le texte littéraire ci-dessous (extrait du roman <i>Au bonheur des dames</i>) est lu en classe. Les élèves, par groupe, sont invités à rédiger le journal de Denise, à la manière du journal qu'ils ont rédigé en stage.</p> <p>Les deux professeurs s'assurent du respect des consignes.</p> <p>Le professeur de spécialité veille à la pertinence des choix lexicaux.</p> <p>Ce travail permet avant tout au professeur de français de vérifier la compréhension globale de l'extrait du roman de Zola.</p>	
<p>Séance 2 : oral/ lecture</p> <p>Le texte littéraire, le journal de stage et le journal fictif sont les supports à partir desquels s'organise l'échange entre la classe et le professeur de spécialité sur les conditions de travail et les relations professionnelles pendant la PFMP, et plus précisément lors de l'exercice du métier. S'opère un va-et-vient entre le texte et l'expérience des élèves.</p> <p>Le professeur de français interroge les élèves sur leur interprétation, fait préciser leurs</p>	

<p>propositions : <i>Vous dites que Denise est maltraitée / Vous dites que ses collègues sont jalouses / L'attitude des collègues de Denise a-t-elle une incidence sur sa conscience professionnelle ? / Les trois personnages mentionnés dans l'extrait sont-ils au même niveau hiérarchique ? ...</i></p>	
<p>Séance 3 : écriture</p> <p>Le texte de ZOLA sert d'élément déclencheur à l'écriture : Denise se révèle « comme une vendeuse remarquable » mais ses collègues s'entendent « pour ne jamais lui laisser une cliente sérieuse »</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le jeu de rôle prend la forme d'une scène de théâtre : <i>par la faute du client qui n'est pas « sérieux », un entretien de vente se déroule dans des conditions difficiles. Les collègues du vendeur (hors champ) peuvent constituer un obstacle supplémentaire.</i> - Ce jeu de rôle correspond à une situation professionnelle qui est présentée par le professeur de la spécialité. Il peut imposer quelques contraintes à insérer dans le dialogue, comme un questionnement pour le vendeur (mobiliser les savoirs du groupe de compétences « conseiller et vendre ») - Le professeur de français présente l'objectif : écrire une saynète à deux mains, en mobilisant les connaissances et capacités acquises en français, et la jouer. - Une chute (conclusion de la vente et de l'entretien) n'est pas attendue. 	
<p>Séance 4 : oral</p> <ul style="list-style-type: none"> - La saynète a été écrite ; elle est interprétée. La séance peut se dérouler pour partie dans le magasin pédagogique de l'établissement qui communique bien souvent avec une salle de cours classique. - L'OBJET (la saynète) est le même / le REGARD des professeurs sur l'objet est différent : <ol style="list-style-type: none"> a) Le professeur du domaine professionnel évalue la capacité à 	

<p>mobiliser le lexique professionnel, la posture professionnelle, le caractère vraisemblable de la situation, le respect des phases de la vente, la prise en compte éventuelle du cadre « omnicanal ».</p> <p>b) Le professeur de français évalue la production écrite (scène de théâtre), l'expression scénique et le contrôle de la voix.</p> <p>c) La capacité à argumenter et à conseiller peut être un point de convergence pour les deux enseignants.</p>	
<p>Séance 5 : étude de la langue</p> <p>Retour sur quelques productions.</p> <p>Le professeur d'EP s'intéresse à l'efficacité du questionnement dans le contexte professionnel.</p> <p>À partir d'exemples empruntés à leurs productions, le professeur d'EG, expert de la langue, amène les élèves à réfléchir aux différents types de questions possibles (ouverte, fermée, rhétorique, alternative...). Toutefois, la frontière n'est pas hermétiquement tracée et, concernant la langue, les 2 enseignants peuvent intervenir.</p>	
	<p><i>En aval, le journal de stage de l'élève et le journal fictif de Denise, mis en écho avec des journaux d'écrivains, peuvent servir de point de départ à une séance ou une séquence disciplinaire (OE : Devenir soi : écritures autobiographiques)</i></p>

Denise, arrivant d'une ville de province, Valognes, débute comme vendeuse dans un grand magasin parisien.

D'abord, elle eut à surmonter les terribles fatigues du rayon. Les paquets de vêtements lui cassaient les bras, au point que, pendant les six premières semaines, elle criait la nuit en se retournant, courbaturée¹, les épaules meurtries. Mais elle souffrit plus encore de ses souliers, de gros souliers apportés de Valognes, et que le manque d'argent l'empêchait de remplacer par des bottines légères. Toujours debout, piétinant du matin au soir, grondée si on la voyait s'appuyer une minute contre la boiserie, elle avait les pieds enflés, des petits pieds de fillette qui semblaient broyés dans des brodequins² de torture ; les talons battaient de fièvre, la plante s'était couverte d'ampoules, dont la peau arrachée se collait à ses bas.

Ensuite, son tourment³ fut d'avoir le rayon contre elle. Au martyre⁴ physique s'ajoutait la sourde persécution de ses camarades. Après deux mois de patience et de douceur, elle ne les avait pas encore désarmées. C'étaient des mots blessants, des inventions cruelles, une mise à l'écart qui la frappait au cœur, dans son besoin de tendresse. On l'avait souvent plaisantée sur son début fâcheux ; les mots de « sabot », de « tête de pioche » circulaient, celles qui manquaient une vente étaient envoyées à Valognes, elle passait enfin pour la bête du comptoir. Puis, lorsqu'elle se révéla plus tard comme une vendeuse remarquable, au courant désormais du mécanisme de la maison, il y eut une stupeur indignée⁵ ; et, à partir de ce moment, ces demoiselles s'entendirent de manière à ne jamais lui laisser une cliente sérieuse. Marguerite et Clara la poursuivaient d'une haine instinctive, serraient les rangs pour ne pas être mangées par cette nouvelle venue, qu'elles redoutaient sous leur affection de dédain⁶. Quant à Mme Aurélie, elle était blessée de la réserve fière de la jeune fille, qui ne tournait pas autour de sa jupe d'un air d'admiration caressante ; aussi l'abandonnait-elle aux rancunes de ses favorites, des préférées de sa cour, toujours agenouillées, occupées à la nourrir d'une flatterie continue, dont sa forte personne autoritaire avait besoin pour s'épanouir.

Maintenant, telle était sa vie. Il lui fallait sourire, faire la brave et la gracieuse, dans une robe de soie qui ne lui appartenait point ; et elle agonisait de fatigue⁷, mal nourrie, mal traitée, sous la continuelle menace d'un renvoi brutal.

Emile Zola, *Au Bonheur des Dames*, 1883.

1. courbaturée (ligne 3) : douleur ressentie dans les muscles
2. brodequins (ligne 8) : chaussures de cuir
3. tourment (ligne 10) : souffrance morale
4. martyre (ligne 10) : souffrance physique extrême
5. stupeur indignée (ligne 18) : émotion qui révolte
6. dédain (ligne 22) : mépris
7. agonisait de fatigue (ligne 28) : elle était épuisée