

## TABLEAU DE SÉQUENCE

<p><b><u>Discipline</u></b> : Co-intervention français-MELEC</p> <p><b><u>Niveau et classe</u></b> : Terminale Bac Pro</p> <p><b><u>Fil conducteur annuel</u></b> : Travailler la communication professionnelle écrite et orale (avec d'autres professionnels, avec les clients/usagers)</p> <p><b><u>Place dans la programmation annuelle</u></b> :</p> <p>Deuxième séquence de l'année de terminale.</p> <p><b><u>Fréquence des séances de co-intervention</u></b> :</p> <p>1 heure tous les 15 jours.</p> <p><b><u>Compétences travaillées</u></b> :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Compétences du référentiel MELEC</b> : C13 - Communiquer avec le client, usager sur l'opération / C1 – Analyser les conditions de l'opération et son contexte / C3 – Définir une installation à l'aide de solutions pré-établies / C11 – Compléter les documents liés aux opérations /</li><li>- <b>Compétence du BO de français</b> : maîtriser l'échange oral.</li></ul>	<p><b><u>Séquence 2</u></b> : La communication orale dans le contexte professionnel : construire et mener un argumentaire de vente face à un client.</p> <p><b><u>Problématique générale</u></b> : comment construire un argumentaire de vente en vue d'un rendez-vous avec un client ?</p> <p><b><u>Mise en œuvre</u></b> :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- L'enseignant de la matière professionnelle est parti du constat suivant : les élèves sortant d'un BCP MELEC sont de bons exécutants, mais ils ne parviennent pas suffisamment à vendre/argumenter dans le cadre de rendez-vous professionnels avec des clients. C'est ce constat qui a motivé la construction de la séquence.</li><li>- La séquence est organisée autour du scénario suivant: « <i>Votre cliente, mme Ducastel, souhaite retenir votre entreprise pour la réalisation du chantier électrique de son pavillon. Afin de finaliser la signature du devis, elle souhaite avoir des explications sur quelques détails de vos propositions de matériel notamment :</i><ul style="list-style-type: none"><li>- le chauffe-eau électrique</li><li>- la VMC</li><li>- l'éclairage du couloir.</li></ul>Un rendez-vous est donc fixé sur le chantier. Il sera l'occasion pour vous d'essayer de pratiquer des montées en gamme, en mettant en œuvre un argumentaire de vente. »</li></ul> <p>- La séquence dure environ 4 heures 30, évaluation finale comprise.</p>
---	---

	<b>Objectifs Généraux :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Etre capable de préparer un argumentaire de vente</li> <li>- Etre capable de travailler sur les techniques d'argumentation, afin de pratiquer des montées en gamme auprès des clients</li> <li>- Etre capable d'adapter sa posture et son langage en présence d'un client</li> </ul>						
Séances (titre)	Problématique	Objectifs spécifiques	Mots-clés	Compétences / capacités / critères d'évaluation visés	Stratégie didactique, mise en œuvre, tâches, activités de l'élève	Supports	Vérification des objectifs
<b>Introduction</b>  <b>Durée : 20mn</b>	<b>Problématique générale : comment construire un argumentaire de vente en vue d'un rendez-vous avec un client ?</b>		<b>Pré-requis (abordés en seconde et première) :</b> Niveau de langue  Posture professionnelle  <b>Nouveaux mots clés :</b> Montée en gamme  Argumentation dans le cadre d'une prestation professionnelle		Présentation du scénario servant de fil rouge à toute la séquence : « <b>Votre cliente, mme Ducastel, souhaite retenir votre entreprise pour la réalisation du chantier électrique de son pavillon. Afin de finaliser la signature du devis, elle souhaite avoir des explications sur quelques détails de vos propositions de matériel notamment :</b> - le chauffe-eau électrique - la VMC - l'éclairage du couloir <b>Un rendez-vous est donc fixé sur le chantier. Il sera l'occasion pour vous d'essayer de pratiquer des montées en gamme, en mettant en œuvre un argumentaire de vente. »</b>  Prise de parole des deux enseignants pour expliquer la séquence : - objectifs, - compétences travaillées,	Fiche élève.	

					- étapes de la séquence, - modalités de travail.		
<p><b>Séance 1</b> <b>Choisir les éléments de son argumentaire de vente.</b></p> <p><b>Durée :</b> <b>Entre 40 à 60 minutes</b></p>	<p>Comment choisir, sélectionner les informations les plus importantes et pertinentes pour construire un argumentaire de vente?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Être capable de réinvestir les contenus abordés en cours.</li> <li>- Être capable de sélectionner les informations les plus appropriées au scénario professionnel proposé.</li> </ul>	<p><b>Mots-clés :</b></p> <p>Argumentaire de vente</p> <p>Choisir/sélectionner</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Terminer un travail en un temps donné</li> </ul>	<p><b>Mise en œuvre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- constitution des binômes de travail pour toute la séquence (sauf évaluation finale)</li> <li>- à partir du devis fourni, des tarifs et notices fournis, des cours de matières professionnelles et de recherches personnelles si nécessaire, les élèves remplissent la fiche-outil qui leur est donnée : ils complètent les tableaux des avantages et inconvénients des différents chauffe-eau, VMC et accessoires d'éclairage.</li> </ul>	<p>Fiche élève.</p> <p>Devis.</p> <p>Les prix et notices de 3 chauffe-eau, 3 VMC et 3 systèmes d'éclairage.</p> <p>Fiche-outil n°1 « Avantages/inconvénients ».</p>	<p>Passage au sein des différents binômes pour aiguiller, éclairer si besoin.</p> <p>Tableaux ramassés à la fin de l'heure pour les élèves qui ont terminé, pour les autres, tableau à envoyer par l'ENT/à transmettre à l'enseignant de matière professionnelle pour la semaine suivante.</p>
<p><b>Séance 2</b> <b>Mener son argumentaire de vente.</b></p> <p><b>Durée :</b> <b>1h30</b></p>	<p>Quelles stratégies mettre en place pour parvenir à convaincre le client ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Être capable de faire des choix et de les justifier dans le cadre de son activité professionnelle</li> <li>- Préparer une prestation orale en s'entraînant avec un camarade</li> </ul>	<p><b>Mots-clés :</b></p> <p>Argumenter</p> <p>Convaincre</p> <p>Persuader</p> <p>S'adapter</p> <p>Monter en gamme</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- S'exprimer dans diverses situations de communication</li> <li>- Adapter son discours à l'interlocuteur</li> </ul>	<p><b>Mise en œuvre :</b></p> <p>Le premier temps de la séance consiste à remplir la fiche « Méthode de construction d'un argumentaire de vente », dans laquelle les élèves choisissent le modèle de VMC, chauffe-eau et éclairage qu'ils vont vendre à la cliente.</p> <p>À partir de cette fiche remplie et de la grille d'évaluation de l'oral final, les élèves vont pouvoir préparer le rendez-vous : ils vont s'entraîner sous forme de jeux de rôle internes aux binômes</p>	<p>Fiche-outil n°1 remplie, annotée et corrigée.</p> <p>Fiche n°2 « Méthode de construction d'un argumentaire de vente ».</p> <p>Grille d'évaluation de l'oral final.</p>	<p>Passage au sein des différents binômes pour aiguiller, éclairer si besoin.</p> <p>Prises de notes des élèves pendant leur(s) entraînement(s)</p> <p>Possibilité pour les élèves de se filmer, puis de nous envoyer ses vidéos d'entraînement via l'ENT.</p>

					constitués, avec un élève qui prend le rôle du professionnel et l'autre celui de la cliente.		
<b><u>Évaluation sommative</u></b>	<p>L'évaluation de fin de séquence consistera à simuler le rendez-vous sur le chantier, avec mme Ducastel. Cette évaluation est filmée, il est donc nécessaire de transmettre en amont une feuille d'autorisation, et de prévoir le matériel en conséquence.</p>						
<b><u>Durée approximative : 5 minutes par élève (varie donc en fonction du nombre d'élèves dans la classe)</u></b>	<p><b><u>Déroulement de l'évaluation :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rendez-vous de 5 minutes, filmé avec le professeur de lettres, qui jouera le rôle du/de la client(e).</li> <li>- Supports autorisés (notices, devis, fiches-outils, notes, etc)</li> </ul> <p><b><u>Organisation pratique :</u></b> il est possible de demander à d'autres membres disponibles de l'équipe pédagogique disponibles de venir jouer le rôle du client, afin de gagner du temps, et éviter une inactivité chez les élèves qui ne passent pas.</p> <p><b><u>Matériel numérique et éléments à prévoir en vue de l'enregistrement :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Possibilité d'utiliser un ou plusieurs téléphone(s) portable(s) des enseignants, dont la qualité d'enregistrement sera suffisante.</li> <li>- Possibilité d'utiliser une ou plusieurs tablettes à disposition dans l'établissement.</li> <li>- Prévoir un pied pour poser le(s) téléphones portable(s) ou le(s) tablette(s).</li> <li>- Procéder à des tests sons et images avant de commencer l'enregistrement.</li> <li>- Idéalement, prévoir une tierce personne pour assurer le rôle de « technicien » pendant l'enregistrement (qui s'assurera par exemple du bon lancement de l'enregistrement, de sa clôture, du cadrage, etc).</li> <li>- Un espace de dépôt des vidéos sur l'ENT (application au choix : Espace documentaire, Pages, partage via Poste fichiers, etc ; ou hébergement sur le site <a href="https://podeduc.apps.education.fr">https://podeduc.apps.education.fr</a>)</li> <li>- Une autorisation de droit à l'image signée par les élèves (exemples d'autorisations disponibles sur ce site : <a href="https://numeriques.ac-normandie.fr/Filmer-enregistrer-la-voix-des-eleves-le-droit-a-l-image-et-a-la-voix">https://numeriques.ac-normandie.fr/Filmer-enregistrer-la-voix-des-eleves-le-droit-a-l-image-et-a-la-voix</a>)</li> <li>- <b><u>Important :</u></b> l'enregistrement filmé ne nécessite pas de compétences techniques particulières, et est donc réalisable sans formation préalable.</li> </ul> <p><b><u>Remédiation :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- retour lors de la séance suivante sur les prestations filmées des élèves (mise en valeur des réussites, leviers pour progresser sur les points qui auront le moins bien fonctionné).</li> <li>- comparaison en image de l'évolution de la posture professionnelle depuis la seconde, en s'appuyant sur les entretiens fictifs de seconde et sur ce rendez-vous client de terminale (pour les volontaires).</li> </ul>						

### Retour d'expérience

#### **Ce qui doit être amélioré/modifié :**

- **La fréquence des séances** : elle était d'une heure tous les 15 jours lors de la réalisation de la séquence, et une période de stage a traversé la séquence. Cela a impacté la compréhension et l'implication des élèves. Afin que la séquence fasse sens pour les élèves, il semble donc préférable de réaliser les séances de manière rapprochée, idéalement 1h par semaine pendant un mois/un mois et demi (en fonction du temps pris pour réaliser la séance) ; ou si cela n'est pas possible, d'éviter au maximum de faire la séquence au moment d'une PFMP ou de vacances.