



Module N°7	Contact avec la clientèle II (re-) Présenter / Accueillir / Orienter & Satisfaire
Planification - durée	Semestre 2 - partie 1 - 36 périodes
Domaine(s) de compétences / domaines d'étude A : Hébergeant B : Hébergé C : Appoint	A 1. Contact avec la clientèle - FR A 8. Maîtrise de la langue et de la communication - FR B 7. Connaissance du contexte économique et social - E&S C 5. Utilisation des équipements de bureau - ICA C 2. Elaboration de documents - FR, ICA
OBJECTIF(S) GENERAL(AUX) - Intentions (par ordre de priorité)	1. Compréhension et reconnaissance des besoins du client - FR, E&S 8. Expression claire, adéquate et adaptée à l'interlocuteur. Aisance dans la communication orale et écrite - FR, TCO 7. Connaissances du contexte économique et social de l'entreprise - E&S 5. Utilisation des équipements de bureau avec un comportement écologique et ergonomique - ICA 2. Connaissances structurées des technologies de l'information et utilisation de ces connaissances pour l'élaboration de documents et pour la communication - FR, ICA
OBJECTIFS PARTICULIERS - <i>Compétences professionnelles</i>	1.1 Suivre les conversations, les déclarations et les discussions, comprendre les intentions de l'interlocuteur, y réagir de manière appropriée - FR 1.2 Gérer le contact avec la clientèle : identifier (avec ouverture d'esprit et précision) les besoins des clients, être capable de présenter les produits et les prestations de services en fonction des besoins du client - FR 2.1 Élaborer de manière autonome des documents internes et externes, judicieux et plaisants - ICA, FR



Attestation fédérale professionnelle « Assistant-e de bureau »

	<p>5.1 Concevoir des processus de travail et utiliser les équipements de bureau appropriés - ICA</p> <p>5.2 Décrire les exigences écologiques, économiques et sanitaires et prendre les mesures appropriées - ICA</p> <p>7.3 Être conscient des différents rôles dans la vie sociale et adapter ses agissements en conséquence - E&S</p> <p>8.1 Interpréter correctement ce qui est vu et entendu et avoir une réaction appropriée - FR</p> <p>8.2 Comprendre les énoncés et les textes et en saisir les intentions - FR</p> <p>8.3 Utiliser la langue française de manière compréhensible et correcte - FR</p>
<i>Compétences méthodologiques</i>	<p>a. Méthode de travail et gestion des ressources informatiques</p> <p>b. Techniques de présentation</p> <p>c. Définition des objectifs et priorités</p> <p>METHODE DES 6 PAS</p> <p>3. Décider</p> <p>4. Réaliser</p> <p>5. Contrôler</p>
<i>Compétences sociales et personnelles</i>	<p>Identification et analyse de ses propres capacités</p> <p>Aptitude à la communication (écrite)</p> <p>Aptitude à gérer les conflits et les critiques</p> <p>Souci de satisfaire la clientèle</p> <p>Autonomie</p> <p>Utilisation matériel ICA et souci du développement durable</p> <p>Civilité et présentation</p> <p>Conscience professionnelle, tenue des délais et exécution des tâches</p> <p>(Volonté d'apprendre + motivation / goût du travail)</p>



OBJECTIFS EVALUATEURS - Contenu (par ordre de priorité)	<p>1.1.2 Mener des conversations téléphoniques et prendre des notes - FR, TCO</p> <p>1.2.2 Saisir par écrit les désirs du client - FR</p> <p>8.1.1 Connaître les principes de la communication - FR, TCO, ICA</p> <p>8.2.2 Lire et comprendre les textes - FR, TCO, ICA</p> <p>8.3.1 Connaître et appliquer les règles d'orthographe, de grammaire et de syntaxe - FR</p> <p>7.3.1 Se préoccuper des différentes sortes de contrats - E&S</p> <p>5.1.1 Utiliser le matériel et les équipements de bureau - ICA</p> <p>5.2.1 Utiliser l'imprimante et la photocopieuse de manière écologique et économique - ICA</p> <p>5.2.3 Organiser de manière ergonomique son poste de travail - ICA</p> <p>2.1.2 Documenter des processus de travail – ICA, FR</p>
Evaluation	<p>L'évaluation est élaborée en tenant compte de la méthode pédagogique utilisée pour le lancement du module et des domaines d'enseignement spécifiques au module.</p> <p>Les compétences méthodologiques, sociales et personnelles développées dans le module font partie intégrante de l'évaluation.</p>
Liens avec les autres modules	Module 1 / 2 / 4 / 5 / 6 / 8 / 10 / 12
INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES	
Domaine hébergeant	FR (3/4)
Domaine hébergé	E&S (1/4)
Apports extérieurs	Enseignant de TCO (posture, voix)

NB : toutes les numérotations correspondent au découpage du plan de formation, excepté la numérotation de la méthode des six pas (compétences méthodologiques)