

FICHE ACTION

Intitulé du projet :

Loto des secondes pro en faveur d'une association

Parcours : Éducation Artistique et Culturelle - Citoyens - Santé - Avenir - EDD

Domaines de formation du socle commun de connaissances, de compétences et de culture en lien avec l'atelier proposé :

Arcu :

- l'accueil événementiel lie a des évènements ponctuels (salons, congrès, séminaires, manifestations diverses) ;

A1.1 La première phase de l'accueil

- T1.1.1 La prise de contact.
- T1.1.2 Le filtrage.

A1.2 La réponse à la demande

- T1.2.1 L'analyse de la demande
- T1.2.2 Le traitement de la demande :
 - L'information.
 - L'orientation.
 - Le conseil
- T1.2.3 L'assistance et la prise en charge
- T1.2.4 La gestion de l'attente.
- T1.2.5 La prise en note et la transmission de messages.

A1.3 La phase de conclusion de l'accueil

- T1.3.1. La prise de conge

A2.1 La prise de contact téléphonique

- T2.1.1 La reception des appels entrants et internes.

A2.2 Le traitement des appels

- T2.2.1 La qualification, le filtrage.
- T2.2.2. Le transfert des appels.
- T2.2.3 Le conseil aux appelants
- T2.2.4 La gestion des retours d'appels et des appels en attente
- T2.2.5 La prise en note de messages et leur transmission.
- T2.2.6 La prise de rendez-vous
- T2.2.7 La prise de conge.

A3.1 La gestion de l'espace de travail

- T3.1.1 La preparation de l'environnement de travail
- T3.1.2 La tenue et le maintien des espaces communs (halls, espaces d'accueil et d'attente)
- T3.1.3 La contribution a la securite des personnes et des biens

A3.2 Le suivi des activités d'accueil

- T3.2.1 La gestion et le suivi des flux d'appels et des clients/usagers.
- T3.2.2 La contribution a l'analyse qualitative et quantitative des activites liees a l'accueil.

A3.3 La permanence, la continuité et la qualité du service d'accueil

- T3.3.1 La transmission (ou reception) des consignes et des informations aux agents qui assurent la continuité de l'accueil
- T3.3.2 La participation a la demarche qualite de l'accueil

A4.1 La vente de services ou de produits en face à face ou par téléphone

- T4.1.1 La preparation de la vente.
- T4.1.2 L'entretien de vente et la proposition d'un service ou d'un produit complementaire.

- T4.1.3 Les opérations liées à la vente de services ou de biens.

A4.2 L'après-vente

- T4.2.1 Le traitement et le suivi des réclamations
- T4.2.2 Le suivi de la relation clients/usagers et la participation à la fidélisation

A5.2 La gestion des moyens internes et la réservation de prestations de services externes

T5.2.1 La gestion des affectations de salles et du prêt de matériel

T5.2.2 La gestion des demandes de prestations de services externes

Commerce :

2. La mise en scène de l'offre

2.1. La promotion

- Participation aux opérations de développement de la clientèle (publipostage, prospection, affichage...)
- Préparation des actions de promotion (mise en place des podiums, îlots...)
- Suivi et contrôle qualitatifs des opérations de promotion

2.2. L'animation

- Participation à la mise en place d'animations
- Mise en œuvre des techniques d'animation
- Réalisation de ventes spécifiques à l'animation
- Suivi et contrôle qualitatifs des actions d'animation

1. Avant la vente

- Qualification de la clientèle sur la zone de chalandise (caractéristiques de la clientèle)
- Détermination des besoins de la clientèle
- Préparation des produits, des supports et des outils d'aide à la vente (ex : utilisation de TIC)
- Exploitation de documentations liées au(x) produit(s) et d'argumentaires
- Comparaison des offres de la concurrence

2. Pendant l'entretien de vente

- Accueil
- Identification des mobiles, des motivations et des freins
- Information et conseil
- Argumentation sur les produits et leur utilisation (ex. essayages, démonstrations, simulations avec logiciel spécifique...)
- Traitement des objections
- Réalisation de la vente et proposition de vente additionnelle et/ou de services associés
- Mise en œuvre des techniques de fidélisation
- Rédaction des documents destinés au client (ex. fiche de garantie, carte de fidélité, ...)
- Encaissement et prise de congé

Organisation :

Durée envisagée : 5 mois (sur 2 h de cours, 1H théorie, 1H pratique)

Personnels en charge : SEP

Disciplines concernées : A2 AP

Niveaux de classes concernées et/ou public visé : 2 Pro Commerce et Arcu

Nombre d'élèves concernés : 30

Partenaires : Association, commerçants du Vigan, Lycée A.Chamson, Mairie du Vigan, Midi libre, parents d'élèves

Présentation succincte des objectifs pédagogiques (mettre en annexe une présentation plus détaillée si besoin):

1°) Le projet :

Le projet a pour but de mettre en pratique les savoirs étudiés en cours lors de la création et de la réalisation d'un loto.

Tout le projet sera effectué par les élèves de secondes du lycée André Chamson au Vigan. La section SEGPA sera aussi mise a contribution pour la réalisation de Gâteaux commercialisés le jour du loto.

Les classes auront des taches a accomplir en fonction des spécificités du référentiel de chaque section

Les apports positifs pour l'établissement seront la dynamisation de l'image du lycée sur la ville, la mise a contribution des commerçants va permettre de créer des contacts pour « placer » nos futurs élèves en stage. Il serait aussi intéressant de contacter les médias locaux (tel que le midi libre) pour montrer la méthode pédagogique différente mise en place par le lycée André CHAMSON pour lutter contre le décrochage scolaire et servir d exemple aux autres établissements.

2°) Les objectifs :

La compétence professionnelle s'acquiert et s'évalue dans l'action : au fil de l'expérience et de la pratique de situations simulées, l'élève découvre, transpose, adapte et enfin maîtrise le juste équilibre des **savoirs, comportements et compétences techniques** requis pour répondre aux attentes

La compétence professionnelle s'apprend, au cours de l'action et à son issue. La formation des élèves s'appuie donc sur l'exploitation systématique de situations de travail vécues pendant les périodes de formation professionnelle ou simulées pendant les périodes de formation scolaire.(cf référentiel).

Ce projet a but pédagogique vise a sensibiliser les élèves sur la variante théorie/pratique mais aussi d'acquérir une autonomie nécessaire à la poursuite d'études et/ou une entrée dans le vie active.

La classe fera office d'entreprise et se divisera en 2 pôles . *Le pôle administratif* (Arcu) qui s'occupera des traitements de documents, courriers, réservations, plannings...et du *pôle vente* (commerce)qui comme son nom l'indique devra trouver quoi vendre, comment, à qui, et à quel prix.

Cette répartition « en équipes » permet de créer un lien social et une entraide en fonction des compétences de chacun qui seront mises en commun ce qui favorisera la cohésion sociale de la classe et luttera contre le décrochage scolaire.

Les élèves auront pour tâches :

- l'élaboration du dossier afin de le présenter à l'équipe dirigeante du lycée
- Prise de contact avec les différents intervenants ou partenaires de l'activité (commerçants, mairie, parents d'élèves...)
- Recherche de sponsors, de produits commercialisables, méthodes marketing afin de réaliser « une vente » pour autofinancer le projet (ex : buvette, publicité...)
- Trouver le lieu de l'événement
- Connaître la réglementation lors de l'organisation d'un loto mais aussi pour la commercialisation de denrées alimentaires
- Sur site, organisation de l accueil, filtrage, mise en place de l'activité ainsi que la vente

Bilan de l'année écoulée (à faire en fin d'année):

Points forts :

Points à améliorer :