

Code de l'unité de formation : 714237U21C1	Code du domaine de formation : 704
--	------------------------------------

11. Horaire minimum de l'unité de formation :

11.1. Etudiant : (2) : 150 périodes

Code U : Z

11.2. Encadrement de stage

<u>1. Classement du cours</u> (2)	<u>Code U</u>	<u>Nombre de périodes</u>
	(2)	(2)
P.P.	0	20

Le nombre de périodes confiées au chargé de cours est prélevé de la dotation de priodes **MAIS** n'est pas mentionné dans le titre délivré.

12. Réserve au Service d'inspection :

a) Observation(s) de l'(des) Inspecteur(s) concerné(s) relative(s) au dossier pédagogique [annexe(s) éventuelle(s)] :

b) Décision de l'Inspecteur coordonnateur relative au dossier pédagogique :

ACCORD PROVISOIRE - ~~PAS D'ACCORD~~

En cas de décision négative, motivation de cette dernière :

Date : 14.10.07

Signature :

J. LEONARD
Inspecteur chargé de la
coordination du service
d'inspection

- (2) A compléter
 (3) Réserve à l'administration
 (4) Proposé par le réseau et avalisé par l'inspection
 (5) Soit CG, CS, CT, CTPP, PP ou CPPM
 (6) Soit A, B, C, D, E, F, H, J, K, L, Q, R, S, T - (l'approbation de cette rubrique est réservée à l'administration)

D 8 BIS/UF : au 01.03.98

STAGE : VENDEUR EN MAGASIN

1. FINALITES DE L'UNITE DE FORMATION

1.1. Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité de formation doit :

- concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

1.2. Finalités particulières

L'unité de formation vise à permettre à l'étudiant :

- de s'initier concrètement, au sein d'une entreprise ou d'un organisme relevant du milieu de la vente aux pratiques courantes de la vente et du conseil à la clientèle ainsi qu'aux responsabilités d'un(e) vendeur/vendeuse dans un magasin spécialisé ;
- d'appliquer les notions et principes acquis au cours des unités de formation précédentes et de confronter ses savoirs, savoir-faire et savoir-être à la pratique concrète particulière d'un magasin tel qu'il existe dans une entreprise ou un organisme relevant du milieu de la vente ;
- de faciliter son insertion professionnelle future.

STAGE : VENDEUR EN MAGASIN

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

2.1.1. En vente et conseil à la clientèle :

au travers au moins 2 situations différentes d'accueil et de conseil à la clientèle :

- conduire l'entretien de vente jusqu'au bout : à savoir accueillir un client, l'écouter, le servir, justifier un prix, remplir un bon de commande, réserver une livraison ;
- développer une argumentation structurée ;
- utiliser, en informatique, la base de données du magasin et/ou de l'entreprise ;
- assurer la gestion administrative de son offre (devis, bon de commande, facture, paiement, livraison) ;
- prendre en main les différentes activités connexes liées à la vente : opération de caisse, gestion de stock, service après-vente.

2.1.2 En merchandising et connaissances produits :

Au départ de situations concrètes proposées par le chargé de cours,

- commenter par écrit l'aménagement des linéaires d'un magasin donné ;
- déterminer pour ce magasin la politique tarifaire la plus intéressante ;
- expliquer son rôle dans la gestion d'un assortiment ;
- consulter internet afin d'y retrouver des notices explicatives d'un produit donné ;
- expliquer le fonctionnement d'un appareil après la lecture du mode d'emploi ou de notices de la marque;
- comparer différents modèles d'un même produit afin de proposer le produit avec le meilleur rapport qualité/prix.

2.1.3 En langue :

Tant à l'oral qu'à l'écrit, l'étudiant maîtrisera les compétences de la langue cible choisie :

La compréhension, la connaissance et l'utilisation active d'éléments de base d'une langue de communication orale et écrite **simple**, dans le cadre de situations de la vie quotidienne, en relation avec les notions et champs thématiques abordés.

2.1.4 En éléments de législation sociale :

en disposant d'une documentation choisie,

- ◆ résoudre un problème simple relatif à la législation sociale auquel il pourrait être confronté dans la vie professionnelle :
 - ◆ identifier le problème ;
 - ◆ l'analyser et en déterminer les implications légales ;
 - ◆ identifier les personnes ressources et les outils de référence utiles à la résolution du problème ;
 - ◆ proposer une solution.

2.1.5 En éléments de droit :

en disposant d'une documentation choisie,

- ◆ résoudre un problème simple relatif au droit civil auquel il pourrait être confronté dans la vie courante (privée ou professionnelle) et plus particulièrement :
 - ◆ identifier le problème ;
 - ◆ l'analyser et en déterminer les implications légales en cause ;
 - ◆ identifier les personnes ressources et les outils de référence utiles à la résolution du problème ;
 - ◆ proposer une solution.

2.1.6 En Informatique :

face à un système informatique connu, en respectant le temps alloué, les règles d'utilisation du système informatique et en utilisant les commandes appropriées :

- ◆ mettre en route le système informatique ;
- ◆ utiliser ses périphériques ;
- ◆ mettre en œuvre des fonctionnalités de base du système d'exploitation en vue de la gestion de répertoires et de fichiers ;
- ◆ créer et imprimer un fichier ;
- ◆ clôturer une session de travail.

2.2. Titres pouvant en tenir lieu

Attestations de réussite des unités de formation suivantes, classées dans l'enseignement secondaire supérieur de transition :

- Éléments de législation sociale : **713402U21D1**
- Éléments de droit civil : **713201U21D1**
- Merchandising et connaissances des produits
- Vente et conseil à la clientèle.
- Langue : Néerlandais, allemand ou anglais UF 2 niveau élémentaire : **73..12U12D1**
- Informatique : Introduction à l'informatique : **750102U21D1**

STAGE : VENDEUR EN MAGASIN

3. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Aucune recommandation particulière.

STAGE : VENDEUR EN MAGASIN

4. PROGRAMME DU COURS

4.1. Programme pour les étudiants

Le stage doit conduire l'étudiant :

- dans un premier temps, par l'observation, à collecter des informations à propos de son lieu de stage (magasin spécialisé, grande surface spécialisée ...), de sa culture organisationnelle, de son histoire et de son évolution, de sa structure et hiérarchie, de ses services, de ses spécialités éventuelles, ... A l'issue de cette première étape, l'étudiant devra faire la preuve qu'il est capable de repérer les composantes majeures de son lieu de stage et de décrire le contexte dans lequel prend place le stagiaire ;
- dans une seconde approche, à prendre en charge partiellement ou totalement, dans l'entreprise la réalisation :
 - des tâches d'accueil des clients ;
 - d'aide à la vente des produits du magasin où il est affecté
 - des tâches logistiques indispensables au fonctionnement de l'entreprise (assortiment des linéaires, gestion du stock, gestion de la zone de chalandise,...)

lui permettant :

- dans l'organisation du travail de se conformer aux contraintes imposées au travailleur (horaires, présentation, savoir-vivre, respect des consignes,...) ;
- dans des relations avec l'entreprise ou l'organisme relevant du milieu de la vente et ses collègues :
 - de participer aux activités du lieu de stage de manière constructive ;
 - de faire preuve d'ouverture, de disponibilité, de persévérance, de capacité d'adaptation.

Un rapport sera élaboré à l'issue du stage. Celui-ci consignera toutes les activités effectuées, les faits observés et une critique positive et/ou négative.

4.2. Programme pour le personnel chargé de l'encadrement

Le chargé de cours devra :

- évaluer avec l'étudiant la validité du stage proposé ;
- accompagner la préparation du stage de l'étudiant en lui précisant clairement son rôle, les objectifs et les caractéristiques du stage par la rédaction d'un cahier des charges ;
- participer à l'élaboration du contrat de stage de l'étudiant ;

- évaluer l'intégration de l'étudiant au sein de l'équipe avec laquelle il est amené à travailler par des contacts formels avec le(s) responsable(s) du lieu de stage et, le cas échéant, intervenir en vue de résoudre d'éventuels problèmes ;
- après le stage, évaluer, avec l'aide du (des) responsable(s) du lieu de stage, la participation de l'étudiant et sa faculté de s'intégrer et de répondre au cahier des charges du stagiaire.

STAGE : VENDEUR EN MAGASIN

5. CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable :

- d'accomplir, dans les limites imposées par sa fonction, les tâches liées à une activité professionnelle en milieu de vente ;
- d'adopter des attitudes respectueuses des clients et de développer des attitudes d'ouverture visant à l'intégration dans une équipe de travail ;
- de rédiger un rapport circonstancié et critique de ses activités.

Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera tenu compte :

- de la précision et la clarté du rapport écrit,
- de sa capacité d'adaptation tant à l'équipe qu'à la clientèle,
- du désir de recherche d'activités variées.

STAGE : VENDEUR EN MAGASIN

6. CHARGE DE COURS

Le chargé de cours sera un enseignant ou un expert.

L'expert devra justifier de compétences issues d'une expérience professionnelle actualisée et reconnue dans le domaine en relation avec le programme du présent dossier pédagogique.