

2^e degré: 3^e P et 4^e P option: Vente

3^e degré: 5^e P et 6^e P option: Vendeur- Vendeuse

Pour qui ?

Objectifs de l'option

Cette option vise à former des vendeurs – vendeuses, qui exerceront leur profession dans un magasin de détail, une boutique ou dans une grande surface spécialisée.

Aux compétences professionnelles et techniques, il convient de souligner l'importance des qualités relationnelles, de contact et de présentation tant vis-à-vis de la clientèle que des membres de l'équipe de travail.

Cette profession nécessite actuellement une bonne maîtrise des outils informatiques de communication et de gestion ainsi que la connaissance de langues étrangères.

Les programmes prévus de la 3^e à la 6^e sont complémentaires et les cours sont majoritairement conçus comme des travaux pratiques qui mettent les élèves dans des situations proches du réel, dans des contextes liés à la réalité du milieu du travail.

Certains savoir-faire et savoir-être seront particulièrement travaillés avec les élèves, et notamment les qualités humaines (les relations, le contact,...), les qualités personnelles, l'organisation (le soin de sa présentation, le sens de l'accueil,...), les compétences informatiques,...

Les élèves découvriront la matière et apprendront grâce à:

- l'observation (visites d'entreprises, de magasins, projection de films, de reportages, de documentaires, analyse de texte...)
- l'action (jeux de rôles dans un magasin didactique,...)
- stage en 4^{ème} d'une semaine

Les professeurs des différents cours travailleront en étroite collaboration autour d'un même projet.

Exemple : le vin

- réaliser une étiquette
- calculer le prix de revient et de vente
- implanter un rayon
- réaliser une vente en néerlandais,...

A la fin du 3^e degré, les élèves seront capables :

- d'accueillir un client et de l'informer
- d'argumenter, de conclure et d'encaisser le montant d'une vente
- de réceptionner et de stocker des marchandises
- de réaliser un étalage
- ...

Au cours du 3^e degré (5^e et 6^e années), des stages en magasin sont organisés et une qualification est prévue en fin de 6^e année.

Grille horaire

Cours	3 ^e année	4 ^e année	Cours	5 ^e année	6 ^e année
<u>Formation commune</u>	<u>9h</u>	<u>9h</u>	<u>Formation commune</u>	<u>12h</u>	<u>12h</u>
Religion	2	2	Religion	2	2
Education physique	2	2	Education physique	2	2
Français et formation humaine	3	3	Français	4	4
Formation scientifique : mathématique	2	2	Sciences humaines	2	2
			Sciences et technologies	2	2
<u>Option groupée</u>	<u>22h</u>	<u>22h</u>	<u>Option groupée</u>	<u>22h</u>	<u>22h</u>
Art de la vente	4	4	Art de la vente	6	4
Français: communication	2	2	Gestion et informatique appliquée	4	4
Economie de l'entreprise	4	4	Etalage – promotion des marchandises	4	4
Informatique appliquée	4	4	Activité d'insertion professionnelle	4	6
Etalage-promotion des marchandises	4	4	Langues modernes		
Langues modernes : Néerlandais	2	2	Néerlandais	2	2
Anglais	2	2	Anglais	2	2
Total	31h	31h	Total	34h	34h

Présentation des cours

Art de la vente

Au 2^e degré (3^e et 4^e années) ce cours a pour objectif de donner à l'élève les bases essentielles de la connaissance du métier de vendeur.

En 3^e année, le programme tourne autour de 4 axes :

- la découverte des différentes méthodes de vente actuelles ;
- les compétences indispensables à acquérir pour devenir vendeur ;
- l'analyse pointue du cadre de la vente (enseigne, vitrine, mobilier, implantation, décoration, ...)
- l'analyse de l'assortiment d'un point de vente et la connaissance des produits vendus.

L'étude de ces différents axes se fait à l'aide d'enquêtes et de mises en situation qui permettent à l'élève de dégager les notions indispensables à acquérir.

En 4^e année, le programme tourne autour de 2 axes :

- le vendeur: présentation, personnalité, tâches, communication, accueil dans le point de vente ;
- la connaissance de la clientèle: méthodes de vente, comportements d'achat, besoins, motivations, profil psychologique des clients.

L'étude des différents axes se déroule de la même manière qu'en 3^e année mais est concrétisée par une période de stages en magasin.

Au 3^e degré, ce cours vise à allier la théorie et la pratique par la mise en situation des élèves lors d'applications, d'exercices, de jeux de rôles, de situations d'apprentissages fictives et réelles.

Le plus souvent possible, nous faisons référence au monde économique par le biais de témoignages de professionnels de la vente et par les stages réalisés par les élèves dans les magasins environnants.

Les compétences à exercer dans le domaine de la vente sont très variées.

Nous abordons et approfondissons en 5^e et 6^e années tout l'aspect des relations humaines, attitudes, contacts du vendeur en face à face, au téléphone, par correspondance et même, par internet.

Nous mettons en évidence qu'une relation suppose deux intervenants minimum et analysons toutes attitudes et profils de clients potentiels, ses besoins, ses mobiles d'achat.

Comme la présentation du vendeur ou de la vendeuse sont des éléments importants pour l'image qu'il ou elle représente du magasin ou de l'entreprise, la connaissance des produits est tout aussi déterminante pour la réussite d'une vente. C'est pourquoi nous approchons cette compétence en réalisant des fiches de produits, en manipulant ceux-ci et en réalisant des ventes dans une classe/magasin située dans l'école.

L'argumentation est une compétence introduite progressivement dans les jeux de rôles, que cela soit pour une vente directe ou à distance.

Economie de l'entreprise

Ce cours du 2^e degré a pour objectifs :

- l'étude de la place du magasin dans l'ensemble du processus achat-vente,
- l'analyse:
 - des étapes de l'activité économique en amont et en aval du magasin ;
 - des besoins du client et de ses revenus ;
 - des entreprises de fabrication ;
 - des circuits de distribution ;
 - du magasin et de ses clients ;
 - la résolution de calculs commerciaux ;

Ces différents aspects sont étudiés dans le cadre du magasin didactique de l'école et illustrés par des visites d'entreprises.

Etalage – Promotion des marchandises

Le vendeur se doit d'assurer la valorisation et la présentation des marchandises.

Au 2^e degré, l'objectif du cours est d'assurer les bases générales, théoriques et pratiques relatives à la mise en valeur de la marchandise. Plusieurs compétences se verront développées:

- l'apprentissage et la réalisation de lettrages, étiquettes, affichettes ;
- la connaissance et la maîtrise des outils et des matériaux en usage dans la profession ;
- le « goût du beau » par une formation et une évaluation au niveau des couleurs, de la composition et des matières

Au 3^e degré, les réalisations seront les plus réelles possibles: réalisation d'étalages, de lettrages, de décors selon les saisons, les fêtes et les événements divers organisés par les commerçants locaux.

A cette fin, l'élève devra acquérir des compétences dans la réalisation de lettrages de vitrine, d'étalage intérieur, ou dans la réalisation d'un scénario de vente promotionnelle d'un produit courant. Pour ce faire, l'élève devra développer des techniques et des qualités spécifiques

tels l'imagination, l'originalité, le goût, l'ordre, le sens de l'organisation, la méthode de travail, l'habileté manuelle, le soin, la précision, la propreté et l'autonomie.

Français: communication

Au 2^e degré, le cours de communication permet d'exercer de manière plus systématique les compétences de communication exigées par la profession de vendeur.

Il est basé sur une approche pratique à l'aide de mises en situation s'appuyant sur des expériences personnelles, des sujets d'actualité,... pour progressivement s'orienter vers la vie professionnelle (contacts avec la clientèle, présentation d'un produit,...).

Ce cours, basé sur la participation de l'élève, est l'occasion de favoriser son développement personnel et de décortiquer avec lui les éléments verbaux et non verbaux de sa propre communication afin de mieux maîtriser sa relation avec les clients dans son métier de vendeur (maîtrise de l'expression du visage, correction des mauvaises habitudes corporelles,...)

Informatique appliquée

Au 2^e degré, ce cours, qui débute par l'étude du clavier, a pour but de développer les compétences nécessaires à l'exploitation des fonctions de base d'un traitement de texte et d'un tableur.

Il envisage ensuite la présentation assistée par ordinateur, le courrier électronique et l'utilisation d'Internet.

Gestion et informatique appliquée

Au 3^e degré les objectifs du cours sont:

- d'assurer la manutention des marchandises ;
- d'effectuer les opérations liées à l'enregistrement des marchandises et au paiement ;
- d'accueillir le client ;
- de participer aux commandes et aux livraisons ;
- d'utiliser un logiciel de gestion de point de vente (caisse, factures, stock,...).

La matière est vue en relation avec les stages et dans le cadre du magasin didactique de l'école.

Activité d'insertion professionnelle

Ce cours vise directement à préparer l'élève à son entrée sur le marché du travail et dans la vie active par le biais d'enquêtes, de recherches d'informations sur les différents métiers de la vente, des exposés d'intervenants extérieurs, de visites,... Il met l'accent sur le respect des règles de sécurité et d'hygiène et sur la mise en œuvre d'actions contribuant à la recherche de la qualité et au bon fonctionnement du magasin.

Le cours comporte également des stages en magasin à la suite desquels des rapports de stage devront être rédigés et présentés devant un jury :

- **en 5^e année** : 2 stages de 2 semaines dans des magasins distribuant des articles différents ;
- **en 6^e année** : 6 semaines de stage dans le même magasin.

Langues modernes (Néerlandais – Anglais)

L'objectif des cours de langues modernes vise essentiellement à préparer à la profession de vendeur. Ils sont donc basés sur la communication orale :

- compréhension à l'audition (compétence 1) ;
- expression orale (compétence 2)

Au 2^e degré, le niveau reste élémentaire et a pour but d'améliorer les relations dans le cadre de situations simples de la vie personnelle, familiale et sociale en intégrant les notions de base de vocabulaire, de grammaire et de conjugaison.

La compétence « lire » (3) visera à la compréhension d'un message simple. La compétence « écrire » (4) sera développée dans une moindre proportion et utilisée surtout à titre d'outil.

L'évaluation porte sur ces 4 compétences.

Au 3^e degré, l'étude de la langue évolue en plaçant l'élève dans des situations de communication plus ciblées et propres à l'option. L'accent est donc mis sur des conversations-types en relation directe avec la vente: présentation, salutation, remerciements, offre d'aide, informations concernant le prix ou le modèle de l'objet vendu, encaissement de l'argent et restitution de la monnaie, mise en attente d'un client,...