

ADMINISTRATION, COMMERCE ET INFORMATIQUE

VENTE-CONSEIL

PROGRAMME D'ÉTUDES
5196

020801
8697001

la
FORMATION
PROFESSIONNELLE et
TECHNIQUE

Québec 

**ADMINISTRATION,
COMMERCE
ET INFORMATIQUE**

VENTE-CONSEIL

PROGRAMME D'ÉTUDES

5196

(1998)
Éditeur Marie-Guyart, 11^e ét.
Montréal (QC) G1R 5A5

© Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation, 1998 — 97-1182

ISBN 2 - 550 - 32857-4

020801
8697001

Dépôt légal — Bibliothèque nationale du Québec, 1998

ADMINISTRATION, COMMERCE ET INFORMATIQUE

VENTE-CONSEIL

PROGRAMME D'ÉTUDES

Septembre 1997

Le programme *Vente-conseil*, qui conduit au diplôme d'études professionnelles, prépare à l'exercice de la profession de

**CONSEILLÈRE EN VENTE,
CONSEILLER EN VENTE.**

Remerciements

La production du présent document a été possible grâce à de nombreuses collaborations entre les milieux du travail et de l'éducation.

Le ministère de l'Éducation remercie les personnes suivantes, qui ont participé à l'atelier d'analyse de la situation de travail ou à la validation des compétences du programme *Vente-conseil*.

Du milieu du travail

Pierre Bégin
Conseil québécois du commerce de détail

Maryse Bilodeau
Sodema

Daniel Blais
Distribution aux consommateurs

Geneviève Callaghan
Les ailes de la mode

Jean-Guy Desjardins
C.A.A. Québec

Jean-Guy Dumoulin
Groupe Dumoulin électronique

Christian Galarneau
Société québécoise de développement de la main-d'oeuvre

Richard Gauthier
Richard Gauthier automobiles

Julie Gendron
Société des alcools du Québec

Nancy Giroux
Les ailes de la mode

Florent Gravel
A. Gravel & Fils, Marché Métro

Denis Hémond
Bell Canada

Frédéric A. Hénault
Chaussures Yellow

Benoit Lessard
Groupe Paul Masson

Michel L'heureux
Shaw Mobile Com

Jean-Yves Lirette
Savignac Automobiles

France Malenfant
Provigo

Lili Prud'homme
Société des alcools du Québec

Du milieu de l'éducation

Yves Delisle
Commission scolaire Jacques-Cartier

Conrad Duchesne
Commission scolaire des Découvreurs

Jacques Kirouac
Commission scolaire de Chicoutimi

Monique Labelle
Commission scolaire Des Mille-Îles

Laurier Lemelin
Commission scolaire de Rivière-du-Loup

Nicole Massicotte
Commission scolaire des Chutes-de-la-Chaudière

Michel Savard
Commission scolaire de Victoriaville

Jean-Yves Thériault
Commission scolaire Miguasha

Ginette Veillette
Commission scolaire de Val d'Or

Équipe de production

Conception et rédaction

Claude Paré
Conseiller technique

Lucette Lévesque
Consultante en vente

Collaboration spéciale

Maryse Bilodeau
Sodema

Solange Dame
Enseignante

Éditique

Odile Béland
Agente de secrétariat

Coordination

Huguette Doré
Responsable au secteur
Administration, Commerce et Informatique

Révision linguistique

Sous la responsabilité de la
Division des services linguistiques du Ministère

TABLE DES MATIÈRES

	PAGE
PRÉSENTATION DU PROGRAMME	1
VOCABULAIRE	3

Première partie

1 SYNTHÈSE DU PROGRAMME D'ÉTUDES	7
2 BUTS DE LA FORMATION	9
3 COMPÉTENCES	11
4 OBJECTIFS GÉNÉRAUX	15
5 OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER ET DE SECOND NIVEAU	17
5.1 DÉFINITION DES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS	17
5.2 GUIDE DE LECTURE DES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER NIVEAU	18

Seconde partie

MODULE 1 : MÉTIER ET FORMATION	23
MODULE 2 : COMMUNICATION AU TRAVAIL	27
MODULE 3 : COMPORTEMENTS D'ACHAT	31
MODULE 4 : APPROCHE QUALITÉ VENTE	35
MODULE 5 : DOSSIER - PRODUIT OU SERVICE	39
MODULE 6 : PROCESSUS DE CONSEIL EN VENTE	43
MODULE 7 : GESTION DU TEMPS	47
MODULE 8 : INITIATION AU MÉTIER	51
MODULE 9 : OPÉRATIONS FINANCIÈRES	55
MODULE 10 : OPÉRATIONS D'APPROVISIONNEMENT	59
MODULE 11 : INFORMATIQUE LIÉE À LA VENTE	63
MODULE 12 : PROMOTION - PRODUIT ET SERVICE	67
MODULE 13 : VENTE PAR TÉLÉPHONE	71

MODULE 14 : APPROCHE INTRAPRENEURIALE	75
MODULE 15 : PROSPECTION	79
MODULE 16 : RECHERCHE D'EMPLOI	83
MODULE 17 : INTÉGRATION AU TRAVAIL	87

Tableaux

TABLEAU I : SYNTHÈSE DU PROGRAMME D'ÉTUDES	7
TABLEAU II : MATRICE DES OBJETS DE FORMATION EN VENTE-CONSEIL	13

PRÉSENTATION DU PROGRAMME

Le programme *Vente-conseil* s'inscrit dans les orientations retenues par le gouvernement du Québec, en 1986, concernant la formation professionnelle au secondaire. Il a été conçu suivant un nouveau cadre d'élaboration des programmes qui exige, notamment, la participation des milieux du travail et de l'éducation.

Le programme est défini par compétences, formulé par objectifs, découpé en modules et structuré par blocs. Il est conçu selon une approche globale dans laquelle on tient compte à la fois de facteurs tels les besoins de formation, la situation de travail, les fins, les buts ainsi que les stratégies et les moyens permettant d'atteindre les objectifs.

Dans le programme, on énonce et structure les compétences minimales que l'élève, jeune ou adulte, doit acquérir pour obtenir son diplôme. Ce programme doit servir de référence pour la planification de l'enseignement et de l'apprentissage ainsi que pour la préparation du matériel didactique et d'évaluation.

Le programme *Vente-conseil* conduit au diplôme d'études professionnelles. L'une ou l'autre des conditions suivantes permettent l'accès à ce programme :

- Être titulaire du diplôme d'études secondaires.
- Être âgée ou âgé d'au moins 16 ans et avoir obtenu les unités de 4^e secondaire en langue d'enseignement, langue seconde et mathématiques ou se voir reconnaître les apprentissages

équivalents reconnus conformément aux articles 232 ou 250 de la *Loi sur l'Instruction publique*.

- Être âgée ou âgé d'au moins 18 ans et posséder les préalables fonctionnels prescrits selon l'article 465 de la *Loi sur l'Instruction publique*.

La durée du programme est de 900 heures, dont 540 consacrées à l'acquisition de compétences liées directement à la maîtrise des tâches de la profession et 360 à l'acquisition de compétences plus larges. Le programme est divisé en 17 modules dont la durée varie de 30 à 120 heures (multiples de 15) et comprend le temps requis pour l'évaluation des apprentissages aux fins de la sanction des études et pour l'enseignement correctif.

Le programme comprend deux parties. La première, d'intérêt général, présente une vue d'ensemble du projet de formation; elle comprend cinq chapitres. Le premier chapitre synthétise, sous forme de tableau, des données essentielles. Le deuxième définit les buts de la formation; le troisième, les compétences; le quatrième, les objectifs généraux. Enfin, le cinquième chapitre apporte des précisions au sujet des objectifs opérationnels. La seconde partie vise davantage les personnes touchées par l'application du programme. On y décrit les objectifs opérationnels de chacun des modules.

Dans ce contexte d'approche globale, trois documents accompagnent le programme : le *Guide pédagogique*, le *Guide d'évaluation* et le *Guide d'organisation matérielle et pédagogique*.

VOCABULAIRE

Buts de la formation

Intentions éducatives retenues pour le programme. Il s'agit d'une adaptation des buts généraux de la formation professionnelle pour une formation donnée.

Compétence

Ensemble de comportements socioaffectifs ainsi que d'habiletés cognitives ou psychosensorimotrices permettant de remplir convenablement un rôle, d'assumer une fonction et d'exécuter une activité ou une tâche.

Objectifs généraux

Expression des intentions éducatives en catégories de compétences à faire acquérir à l'élève. Permettent l'orientation et le regroupement pour ce qui est des objectifs opérationnels.

Objectifs opérationnels

Traduction des intentions éducatives en termes pratiques pour l'enseignement, l'apprentissage et l'évaluation.

Module d'un programme

Unité constitutive ou composante d'un programme d'études comprenant un objectif opérationnel de premier niveau et les objectifs opérationnels de second niveau qui l'accompagnent.

Unité

Étalon servant à exprimer la valeur de chacune des composantes (modules) d'un programme d'études en attribuant à ces composantes un certain nombre de points pouvant s'accumuler pour l'obtention d'un diplôme; correspond à 15 heures de formation.

Première partie

1 SYNTHÈSE DU PROGRAMME D'ÉTUDES

Nombre de modules : 17
 Durée en heures : 900
 Valeur en unités : 60

Vente-Conseil
 Code du programme : 5196

CODE	TITRE DU MODULE	DURÉE	UNITÉS*
448112	1. Métier et formation	30	2
448124	2. Communication au travail	60	4
448133	3. Comportements d'achat	45	3
448143	4. Approche qualité en vente	45	3
448153	5. Dossier - produit et service	45	3
448168	6. Processus de conseil en vente	120	8
448172	7. Gestion du temps	30	2
448184	8. Initiation au métier	60	4
.....			
448192	9. Opérations financières	30	2
448203	10. Opérations d'approvisionnement	45	3
448215	11. Informatique liée à la vente	75	5
448223	12. Promotion - produit et service	45	3
448233	13. Vente par téléphone	45	3
448242	14. Approche intrapreneuriale	30	2
448253	15. Prospection	45	3
448262	16. Recherche d'emploi	30	2
448278	17. Intégration au travail	120	8

DC (1130)
 Ministère Marie-Guyart, 111 2
 P. Choc (Q) GTR 5/5

TABLEAU I

* Une unité équivaut à 15 heures.
 ... Indique la fin d'un bloc.

Ce programme conduit au diplôme d'études professionnelles en *Vente-conseil*.

2 BUTS DE LA FORMATION

Les buts de la formation en *Vente-conseil* sont définis à partir des buts généraux de la formation professionnelle et en tenant compte, en particulier, de la situation de travail. Ils consistent à :

Rendre la personne efficace dans l'exercice d'une profession

- Permettre à la personne d'exécuter correctement et, en obtenant des résultats acceptables pour l'entrée sur le marché du travail, les tâches et les activités inhérentes à la vente.
- Permettre à la personne d'évoluer de façon appropriée dans son travail en l'aidant à :
 - acquérir des habiletés liées à l'analyse des données, des situations et des comportements de la consommatrice ou du consommateur;
 - acquérir la capacité à faire des choix judicieux au moment de l'exécution des tâches;
 - avoir le souci de communiquer efficacement avec les consommatrices et consommateurs, les collègues et le personnel d'encadrement;
 - acquérir les compétences nécessaires pour établir une relation en conseil et service à la clientèle;
 - devenir capable d'offrir un service de qualité à la clientèle;
 - acquérir l'esprit d'entreprise;
 - avoir le souci de l'éthique professionnelle dans l'exercice de la profession;
 - renforcer des habitudes d'observation, d'ordre, de propreté et de souci de l'esthétique;
 - se préoccuper constamment de la santé et de la sécurité au travail;
 - devenir capable d'organiser efficacement son travail.

Assurer l'intégration à la vie professionnelle

- Faire connaître à la personne ses droits et responsabilités comme travailleuse ou travailleur.
- Faire connaître à la personne le marché du travail en général et le contexte de la profession de conseillère ou conseiller en vente, en particulier.

Favoriser l'évolution et l'approfondissement des savoirs professionnels

- Permettre à la personne de développer son autonomie, son sens des responsabilités et de l'initiative et son goût de la réussite.
- Permettre à la personne de rechercher l'excellence.
- Permettre à la personne de comprendre les principes à la base des techniques utilisées dans la vente et la commercialisation de produits et services.
- Permettre à la personne d'acquérir des méthodes de travail et le sens de la discipline.

Assurer la mobilité professionnelle

- Permettre à la personne d'acquérir de bonnes attitudes à l'égard des changements et des situations nouvelles.
- Permettre à la personne d'accroître sa capacité d'apprendre, de s'informer et de se documenter.
- Permettre à la personne de se préparer à la recherche dynamique d'un emploi.

3 COMPÉTENCES

Les compétences sur lesquelles portent le programme *Vente-Conseil*, sont présentées dans le tableau II qui suit. On y met en évidence les compétences générales, les compétences particulières (ou propres à la profession) ainsi que les grandes étapes du processus de travail.

Les compétences générales portent sur des activités communes à plusieurs tâches ou à plusieurs situations. Elles ont trait, entre autres choses, à la compréhension de principes techniques ou scientifiques liés à la profession. Les compétences particulières portent sur des tâches et des activités inhérentes à l'exercice de la profession. Quant au processus de travail, il met en évidence les étapes les plus importantes de l'exécution des tâches et des activités propres à la profession.

Le tableau II est à double entrée; il s'agit d'une matrice qui permet de voir les liens entre des éléments placés à l'horizontale et des éléments placés à la verticale. Le symbole  montre qu'il existe une relation entre une compétence particulière et une étape du processus de travail. Le symbole  indique un rapport entre une compétence

générale et une compétence particulière. Des symboles noircis indiquent, en plus, que l'on tient compte de ces liens dans la formulation d'objectifs visant l'acquisition de compétences particulières (ou propres à la profession).

La matrice des objets de formation a été conçue en tenant compte des orientations et des buts de formation du programme, ainsi qu'à partir des tâches et des opérations définies au moment de l'analyse de la situation de travail. La logique qui a présidé à sa conception influe sur la séquence d'enseignement des modules. De façon générale, on prend en considération une certaine progression en fonction de la complexité des apprentissages et du développement de l'autonomie de l'élève. De ce fait, l'axe vertical présente les compétences particulières dans l'ordre à privilégier pour l'enseignement et sert de point de départ pour l'agencement de l'ensemble des modules. Certains modules deviennent ainsi préalables à d'autres ou doivent être vus en parallèle. L'organisation des blocs du programme tient compte de ces exigences.

MATRICE DES OBJETS DE FORMATION EN VENTE-CONSEIL		OBJECTIFS OPERATIONNELS DE PREMIER NIVEAU	DUREE	PROCESSUS (grandes étapes)				COMPÉTENCES GÉNÉRALES (activités connexes dans le domaine de la technologie, des disciplines, du développement personnel, etc.)							NOMBRE D'OBJECTIFS	TOTALS
				Préparer son intervention	Exécuter les opérations	Évaluer les résultats	Transmettre de la rétroaction à son entreprise	Communiquer en milieu de travail	Interpréter des comportements de consommateurs et de consommateurs matures	Assurer la qualité du service à la clientèle	Présenter un dossier sur un produit ou un service	Gérer son temps et organiser son travail	Traiter des données informatisées relatives au domaine de la vente	Manifester de l'intrapreneurship dans le domaine de la vente		
NUMÉROS	NUMÉROS						2	3	4	5	7	11	14	16		
							S	C	S	C	C	C	S	C		
							60	45	45	45	30	75	30	30	8	360
1	Se situer au regard du métier et de la démarche de formation	S	30				○	○	○	○	○	○	○	○		
6	Maîtriser en pratique le processus conseil dans la vente d'un produit ou d'un service	C	120	▲	▲	▲	●	●	●	●	○	○	○	○		
8	Amorcer la pratique de la vente en entreprise	S	60	▲	▲	▲	●	●	●	○	○	○	○	○		
9	Effectuer des opérations financières	C	30	▲	▲	▲	●					○				
10	Effectuer des opérations liées à l'approvisionnement	C	45	▲	▲	▲	●				●	○				
12	Promouvoir un produit et un service	C	45	▲	▲	▲	○	○	○	○	○	○	○	○		
13	Effectuer des opérations liées à la vente par téléphone	C	45	▲	▲	▲	●	●	●	●	○	○	○	○		
15	Prospecter un territoire de vente	C	45	▲	▲	▲	●	●	●	●	●	●	●	●		
17	S'intégrer au marché du travail	S	120	▲	▲	▲	●	●	●	●	●	●	●	●		
NOMBRE D'OBJECTIFS		9													17	
DURÉE DE LA FORMATION			540													900

T: Type d'objectif
 C: Comportement (C)
 S: Situation (S)
 h: Heures
 m: Objet de formation sans objectif particulier

▲ Existence d'un lien fonctionnel
 ▲ Application d'un lien fonctionnel
 ○ Existence d'un lien fonctionnel
 ● Application d'un lien fonctionnel

} Entre les compétences particulières et le processus
 } Entre les compétences générales et les compétences particulières

4 OBJECTIFS GÉNÉRAUX

Les objectifs généraux du programme *Vente-conseil* sont présentés ci-après. Ils sont accompagnés de l'énoncé des compétences liées à chacun des objectifs opérationnels de premier niveau qu'ils regroupent.

Faire acquérir à l'élève les compétences nécessaires pour une intégration harmonieuse au milieu scolaire et au milieu de travail

- Se situer au regard du métier et de la démarche de formation.
- Amorcer la pratique de la vente en entreprise.
- Utiliser des moyens de recherche d'emploi.
- S'intégrer au marché du travail.

Faire acquérir à l'élève les compétences nécessaires à l'analyse et à la compréhension du comportement de la consommatrice et du consommateur, à la communication efficace avec cette dernière ou ce dernier et à l'application de l'approche qualité

- Communiquer en milieu de travail.
- Interpréter les comportements des consommatrices ou des consommateurs.
- Assurer la qualité du service à la clientèle.

Faire acquérir à l'élève les compétences nécessaires à la promotion et à la présentation de produits et de services

- Présenter un dossier sur un produit ou un service.

- Promouvoir un produit et un service.

Faire acquérir à l'élève les compétences nécessaires à l'utilisation des logiciels et de l'équipement informatique liés au domaine de la vente

- Traiter des données informatisées relatives au domaine de la vente.

Faire acquérir à l'élève les compétences lui permettant de manifester de l'intrapreneurship et d'exercer sa fonction de façon efficace et autonome

- Gérer son temps et organiser son travail.
- Manifester de l'intrapreneurship dans le domaine de la vente.

Faire acquérir à l'élève les compétences nécessaires à l'exécution des tâches de la conseillère ou du conseiller en vente

- Mettre en pratique le processus conseil dans la vente d'un produit ou d'un service.
- Effectuer des opérations liées à la vente par téléphone.
- Effectuer des opérations financières.
- Effectuer des opérations liées à l'approvisionnement.
- Prospecter un territoire de vente.

5 OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER ET DE SECOND NIVEAU

5.1 DÉFINITION DES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Un objectif opérationnel de premier niveau est défini pour chacune des compétences, telles qu'elles sont présentées au chapitre 3; les compétences sont structurées et articulées en un projet intégré de formation permettant de préparer l'élève à l'exercice d'une profession. Cette organisation systémique des compétences produit des résultats qui dépassent ceux de la formation par éléments isolés. Une telle façon de procéder assure, en particulier, la progression harmonieuse d'un objectif à un autre, l'économie dans les apprentissages (en évitant les répétitions inutiles), l'intégration et le renforcement d'apprentissages, etc.

Les objectifs opérationnels de premier niveau constituent les cibles principales et obligatoires de l'enseignement et de l'apprentissage. Ils sont pris en considération pour l'évaluation aux fins de la sanction des études. Ils sont définis en fonction d'un comportement ou d'une situation et présentent, selon le cas, les caractéristiques suivantes :

- **Un objectif défini en fonction d'un comportement** est un objectif relativement fermé qui décrit les actions et les résultats attendus de l'élève au terme d'une étape de sa formation. Dans ce cas, l'évaluation porte sur les résultats attendus.
- **Un objectif défini en fonction d'une situation** est un objectif relativement ouvert qui décrit les phases d'une situation éducative dans laquelle on place l'élève. Les produits et les résultats attendus varient d'une personne à une autre. Dans ce cas, l'évaluation porte sur la participation de l'élève aux activités proposées dans le plan de mise en situation.

Les objectifs opérationnels de second niveau servent de repères pour les apprentissages préalables à ceux *directement nécessaires* pour l'atteinte d'un objectif de premier niveau. Ils sont groupés en fonction des précisions (voir 5.2 A) ou des phases (voir 5.2 B) de l'objectif opérationnel de premier niveau.

REMARQUES

Les objectifs opérationnels de premier et de second niveau supposent la distinction nette de deux paliers d'apprentissages :

- les apprentissages relatifs aux savoirs préalables;
- les apprentissages relatifs à la compétence.

Les objectifs opérationnels de second niveau indiquent les savoirs préalables. Ils servent à préparer les élèves à entreprendre correctement les apprentissages directement nécessaires à l'acquisition d'une compétence. On devrait toujours les adapter aux besoins particuliers des élèves ou des groupes en formation.

Les objectifs opérationnels de premier niveau guident les apprentissages que les élèves doivent faire pour acquérir une compétence :

- Les précisions ou les phases de l'objectif déterminent ou orientent des apprentissages particuliers à effectuer, ce qui permet l'acquisition d'une compétence de façon progressive, par éléments ou par étapes.
- L'ensemble de l'objectif (les six composantes et particulièrement la dernière phase de l'objectif de situation, voir 5.2) détermine ou oriente des apprentissages globaux, d'intégration et de synthèse, ce qui permet de parfaire l'acquisition d'une compétence.

Pour atteindre les objectifs, les activités d'apprentissage suivantes pourraient être prévues :

- des activités particulières pour les objectifs de second niveau;
- des activités particulières pour des précisions ou des phases des objectifs de premier niveau;
- des activités globales pour les objectifs de premier niveau.

5.2 GUIDE DE LECTURE DES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER NIVEAU

A. Lecture d'un objectif défini en fonction d'un comportement

L'objectif défini en fonction d'un comportement comprend six composantes. Les trois premières composantes donnent une vue d'ensemble de cet objectif :

- **Le comportement attendu** présente une compétence comme étant le comportement global attendu à la fin des apprentissages d'un module.
- **Les conditions d'évaluation** définissent ce qui est nécessaire ou permis à l'élève au moment de vérifier si elle ou il a atteint l'objectif; on peut ainsi appliquer les mêmes conditions d'évaluation partout.
- **Les critères généraux de performance** définissent des exigences qui permettent de voir globalement si les résultats obtenus sont satisfaisants.

Les trois dernières composantes permettent d'avoir une vue précise et une interprétation univoque de l'objectif :

- **Les précisions sur le comportement attendu** décrivent les éléments essentiels de la compétence sous la forme de comportements particuliers.
- **Les critères particuliers de performance** définissent les exigences à respecter et accompagnent habituellement chacune des précisions. Ils permettent de porter un jugement plus éclairé sur l'atteinte de l'objectif.
- **Le champ d'application de la compétence** précise les limites de l'objectif, *le cas échéant*. Il indique si l'objectif s'applique à une ou à plusieurs tâches, à une ou à plusieurs professions, à un ou à plusieurs domaines, etc.

B. Lecture d'un objectif défini en fonction d'une situation

L'objectif défini en fonction d'une situation comprend six composantes :

- **L'intention poursuivie** présente une compétence comme étant un but à poursuivre tout au long des apprentissages d'un module.
- **Les précisions** mettent en évidence l'essentiel de la compétence et permettent une meilleure compréhension du but poursuivi.
- **Le plan de mise en situation** décrit, dans ses grandes lignes, la situation éducative dans laquelle on place l'élève pour lui permettre d'acquérir la compétence visée. Il comporte habituellement trois phases d'apprentissage telles :
 - une phase d'information;
 - une phase d'exécution, d'approfondissement ou d'engagement;
 - une phase de synthèse, d'intégration et d'auto-évaluation.
- **Les conditions d'encadrement** définissent les balises à respecter et les moyens à mettre en place, de façon à rendre les apprentissages possibles et à avoir les mêmes conditions partout. Elles peuvent comprendre des principes d'action ou des modalités particulières.
- **Les critères de participation** décrivent les exigences de participation que l'élève doit respecter pendant l'apprentissage. Ils portent sur la façon d'agir et non sur les résultats à obtenir en fonction de la compétence visée. Des critères de participation sont généralement présentés pour chacune des phases du plan de mise en situation.
- **Le champ d'application de la compétence** précise les limites de l'objectif, *le cas échéant*. Il indique si l'objectif s'applique à une ou à plusieurs tâches, à une ou à plusieurs professions, à un ou à plusieurs domaines, etc.

Seconde partie

MODULE 1 : MÉTIER ET FORMATION

Code : 448112

Durée : 30 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION

INTENTION POURSUIVIE

Acquérir la compétence permettant de
se situer au regard du métier et de la démarche de formation
en tenant compte des précisions ci-dessous et en participant aux activités proposées, selon le plan
de mise en situation, les conditions et les critères qui suivent.

Précisions

- Connaître la réalité du métier et les possibilités de création d'entreprise qu'il offre.
- Comprendre le projet de formation.
- Confirmer son orientation professionnelle.

PLAN DE MISE EN SITUATION

PHASE 1 : Information sur le métier

- S'informer sur les caractéristiques du marché du travail dans le domaine de la vente-conseil : types d'entreprises, perspectives d'emploi, rémunération, possibilités d'avancement et de mutation et critères d'embauche des candidates et des candidats.
- S'informer sur la nature et les exigences de l'emploi : tâches, conditions de travail, règles d'éthique personnelle et professionnelle, droits et responsabilités des travailleurs et des travailleuses, critères de performance, etc., au moyen de visites, d'observations, d'entrevues, de conférences, d'examen de documents, etc.
- S'informer sur la possibilité de créer son entreprise ou de travailler à son compte.
- Présenter les données recueillies au cours d'une rencontre de groupe, et discuter de sa perception du métier : avantages, inconvénients et exigences.

PHASE 2 : Information sur le projet de formation et engagement dans la démarche

- Discuter des habiletés, aptitudes, attitudes et connaissances nécessaires pour exercer ce métier.
- S'informer sur le projet de formation : programmes d'études, démarche de formation, modes d'évaluation et sanction des études.
- Discuter de la pertinence du programme de formation par rapport à la situation de travail de la conseillère ou du conseiller en vente.
- Faire part de ses premières réactions face au métier et à la formation.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION (suite)

PHASE 3 : Auto-évaluation et confirmation de son orientation

- Produire un rapport dans lequel on doit :
 - préciser ses goûts, ses aptitudes et ses intérêts pour le métier;
 - évaluer son orientation professionnelle en comparant les aspects et les exigences du métier avec ses goûts, ses aptitudes et ses champs d'intérêt;
 - préciser ses préférences pour un type de commerce en particulier en ce qui a trait au premier stage.

CONDITIONS D'ENCADREMENT

- Créer un climat favorable à l'épanouissement personnel et à l'intégration professionnelle.
- Privilégier les échanges de points de vue entre les élèves et permettre à chacune et chacun de s'exprimer.
- Motiver les élèves à entreprendre les activités proposées.
- Permettre aux élèves d'avoir une vue juste du métier.
- Fournir aux élèves les moyens d'évaluer leur orientation professionnelle avec honnêteté et objectivité.
- Fournir aux élèves le soutien nécessaire pour effectuer des stages d'observation dans deux types d'entreprise différents.
- Assurer la disponibilité de la documentation pertinente : information sur le métier, programme de formation, guides, etc.
- Organiser une rencontre avec des spécialistes du métier.

CRITÈRES DE PARTICIPATION

- PHASE 1 :**
- Rassemble des données sur la majorité des sujets à traiter.
 - Présente sa perception du métier au cours d'une rencontre de groupe, en faisant le lien avec les données recueillies.
- PHASE 2 :**
- Donne son opinion sur certaines exigences auxquelles il faut satisfaire pour exercer le métier.
- PHASE 3 :**
- Rédige un rapport contenant : un résumé de ses goûts, de ses champs d'intérêt et de ses aptitudes, ainsi que des explications sur son orientation compte tenu des caractéristiques du métier.
 - Discute de son orientation professionnelle avec l'enseignante ou l'enseignant.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS COMME ÉTANT PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES À L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, PAR EXEMPLE :

Avant d'entreprendre les activités de chacune des phases :

1. Être réceptive ou réceptif à l'information relative au métier et à la formation.
2. Avoir le souci de partager sa perception du métier avec les autres personnes du groupe.

Avant d'entreprendre les activités de la phase 1 : Information sur le métier :

3. Repérer l'information pertinente.
4. Choisir une méthode de prise de notes.
5. Expliquer les principales règles permettant de discuter correctement en groupe.

Avant d'entreprendre les activités de la phase 2 : Information sur le projet de formation et engagement dans la démarche :

6. Établir les distinctions entre les termes habileté, aptitude, attitude et connaissance.
7. Décrire la nature, la fonction et le contenu d'un programme d'études.

Avant d'entreprendre les activités de la phase 3 : Auto-évaluation et confirmation de son orientation :

8. Établir les distinctions entre les termes goûts, aptitudes et champs d'intérêt.
9. Décrire les principaux éléments d'un rapport confirmant un choix d'orientation professionnelle.

MODULE 2 : COMMUNICATION AU TRAVAIL

Code : 448124

Durée : 60 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION

INTENTION POURSUIVIE

Acquérir la compétence permettant de
communiquer en milieu de travail

en tenant compte des précisions ci-dessous et en participant aux activités proposées, selon le plan de mise en situation, les conditions et les critères qui suivent.

Précisions

- Connaître les principes de base et les principales techniques de la communication interpersonnelle.
- Comprendre l'importance de la communication dans la vente.
- Avoir une attitude et des comportements favorables dans un contexte de communication avec la clientèle.
- Appliquer les techniques et les principes relatifs au travail d'équipe.
- Prendre conscience de ses forces et de ses limites relativement à sa façon de communiquer.

PLAN DE MISE EN SITUATION

PHASE 1 : Information sur les principes généraux de la communication

- Participer à une activité permettant de se rendre compte de la difficulté de communiquer.
- Illustrer les éléments de la communication à l'aide d'exemples de la vie courante.
- S'informer des éléments du processus de communication (émetteur, message et récepteur) ainsi que des facteurs qui influent sur ce processus.
- S'informer sur les différentes formes de communication.
- S'informer des avantages d'une communication efficace en milieu de travail.

PHASE 2 : Familiarisation avec les différents aspects de la communication verbale et non verbale

- S'informer des facteurs qui influent sur le choix des mots et sur la façon d'échanger des idées : culture, milieu socio-économique, âge, éducation, etc.
- Prendre connaissance des caractéristiques d'une communication verbale efficace : simplicité, clarté, à-propos, etc.
- Discuter de la communication affirmative et de la communication non affirmative (jeux de rôle).
- Prendre connaissance des caractéristiques d'une communication non verbale.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION (suite)

PHASE 3 : Sensibilisation aux techniques de communication et à la relation de vente

- Participer à des activités de groupe permettant de pratiquer les différentes techniques de communication utilisées dans un contexte de vente : écoute active, questions, reformulation, etc.
- Participer à des mises en situation permettant d'adopter des attitudes et des comportements appropriés à différents types de clientes et clients.
- Participer à des mises en situation permettant d'acquérir les attitudes et les comportements pour répondre à des demandes de renseignements, traiter des plaintes et composer avec des situations particulières.

PHASE 4 : Sensibilisation aux techniques et principes relatifs au travail d'équipe

- S'informer sur les éléments fondamentaux liés à la dynamique d'un groupe.
- Analyser en équipe les facteurs qui influent sur la dynamique d'un groupe.
- S'informer des facteurs influençant la collaboration au sein d'une équipe de travail (propriétaires, directrices-directeurs, gérantes-gérants, collègues, fournisseurs, etc.).
- Discuter des attitudes et des comportements susceptibles de créer un climat défavorable au fonctionnement optimal du groupe.
- Participer à des mises en situation permettant de s'interroger sur ses propres attitudes et comportements au sein d'une équipe de travail.
- S'informer des éléments à considérer en rapport avec la planification, la tenue et le suivi d'une réunion.
- Participer à des réunions permettant d'exercer son leadership et d'appliquer des techniques d'animation.

PHASE 5 : Évaluation de sa capacité de communiquer et de travailler en équipe

- Analyser individuellement des situations permettant de mettre en évidence ses points forts et ses points à améliorer relativement à la communication et au travail d'équipe.
- Produire un rapport faisant état de ses points forts et de ses points à améliorer en matière de communication et de travail d'équipe.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION *(suite)*

CONDITIONS D'ENCADREMENT

- Fournir les sources d'information nécessaires.
- Créer un climat d'épanouissement personnel.
- Faciliter les échanges de points de vue par l'application de techniques d'animation.
- Stimuler l'expression individuelle.
- Fournir le soutien nécessaire à l'exécution des activités.
- Encourager l'application de techniques de communication à l'intérieur du groupe.
- Concevoir des mises en situation représentatives du milieu de travail.
- Assurer un encadrement favorisant le souci de la tenue vestimentaire, de la propreté et de l'apparence générale.
- Utiliser des moyens tels que le film vidéo et le magnétoscope pour observer et analyser des comportements.
- Faciliter les échanges d'idées ou d'opinions par l'application de techniques d'animation.
- Encourager et soutenir les élèves éprouvant des difficultés à communiquer.

CRITÈRES DE PARTICIPATION

PHASE 1 : ▪ Recueille des données sur les sujets à traiter.

PHASE 2 : ▪ Recueille des données sur les sujets à traiter.

PHASE 3 : ▪ Participe à des activités de groupe.

PHASE 4 : ▪ Recueille des données sur le travail d'équipe.
▪ Participe à des jeux de rôles.

PHASE 5 : ▪ Produit un rapport faisant état de ses points forts et de ses points à améliorer en matière de communication et de travail d'équipe.

MODULE 3 : COMPORTEMENTS D'ACHAT

Code : 448133

Durée : 45 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit interpréter les comportements de consommatrices et de consommateurs, selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À partir d'études de cas et de mises en situation.
- À l'aide de la documentation appropriée.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Application des principes de l'écoute active.
- Application des règles de l'éthique professionnelle.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Établir des liens entre les caractéristiques de divers groupes de clientes et de clients et leur comportement en matière d'achat.
- B. Déceler les motifs d'achat d'une cliente ou d'un client.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Mention des principales caractéristiques socioculturelles, psychologiques et économiques de divers groupes de clientes et de clients.
- Pertinence des liens établis.
- Pertinence des questions.
- Interprétation juste des indices verbaux et non verbaux.
- Formulation d'une hypothèse plausible quant aux motifs d'achat.

(à suivre)

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT (suite)**

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

- C. Situer une cliente ou un client au regard de son processus décisionnel.

- D. Reconnaître les caractéristiques d'une approche utilisée par la conseillère ou le conseiller susceptible d'influencer favorablement le comportement de la consommatrice ou du consommateur.

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

- Vérification de la démarche effectuée par la cliente ou le client.
- Évaluation juste de son cheminement décisionnel.

- Approche appropriée aux caractéristiques d'une cliente ou d'un client.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS COMME ÉTANT PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES À L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, PAR EXEMPLE :

Avant d'apprendre à établir des liens entre les caractéristiques de divers groupes de clientes et de clients et leur comportement en matière d'achat (A) :

1. Décrire les principales caractéristiques démographiques de divers groupes de clientes et de clients.
2. Décrire les principales caractéristiques socio-culturelles de divers groupes de clientes et de clients.
3. Décrire les principales caractéristiques psychologiques de divers groupes de clientes et de clients.
4. Décrire les principales caractéristiques économiques de divers groupes de clientes et de clients.

Avant d'apprendre à déceler les motifs d'achat d'une cliente ou d'un client (B) :

5. Définir les différents besoins des consommatrices et des consommateurs.

Avant d'apprendre à situer une cliente ou un client au regard de son processus décisionnel (C) :

6. Décrire le processus de décision d'achat.

Avant d'apprendre à reconnaître les caractéristiques d'une approche utilisée par la conseillère ou le conseiller susceptible d'influencer favorablement le comportement de la consommatrice ou du consommateur (D) :

7. Prendre conscience de l'effet de l'attitude et du comportement de la conseillère ou du conseiller dans le contact avec une cliente ou un client.

MODULE 4 : APPROCHE QUALITÉ EN VENTE

Code : 448143

Durée : 45 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION

INTENTION POURSUIVIE

Acquérir la compétence permettant
d'assurer la qualité du service à la clientèle
en tenant compte des précisions ci-dessous et en participant aux activités proposées, selon le plan de mise en situation, les conditions et les critères qui suivent.

Précisions

- Comprendre le fonctionnement des entreprises qui appliquent l'approche qualité dans le service à la clientèle.
- Reconnaître l'importance de sa participation au processus de gestion de la qualité.
- Se fixer des objectifs et déterminer des moyens pour atteindre la qualité totale dans son travail de conseillère et de conseiller en vente.

PLAN DE MISE EN SITUATION

PHASE 1 : Sensibilisation à la qualité totale

- S'informer sur l'application des principes de qualité dans le processus de mise en marché d'un produit, de la fabrication jusqu'à la distribution.
- S'informer sur l'application des principes de qualité dans une entreprise.
- S'interroger sur les attitudes et les comportements favorables à l'atteinte de la qualité dans le service à la clientèle.
- S'informer des effets de l'approche qualité sur la clientèle.

PHASE 2 : Observation et participation au regard de l'approche qualité

- Observer des exemples concrets de qualité ou de manque de qualité dans le service, à l'intérieur d'entreprises présélectionnées.
- Réfléchir aux améliorations qui pourraient être apportées en vue d'accroître la qualité du service à la clientèle.
- Comparer ses attitudes et ses comportements avec les attitudes et les comportements liés à l'approche qualité.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION (suite)

PHASE 3 : Évaluation de sa capacité à évoluer dans un environnement visant la qualité dans le service à la clientèle

- Réfléchir à sa capacité d'adopter une attitude compatible avec la gestion de la qualité dans le service à la clientèle.
- Déterminer des objectifs et des moyens qui permettraient d'améliorer son rendement personnel en faveur de l'atteinte des objectifs de qualité de l'entreprise.
- Consigner les résultats de sa réflexion dans un rapport.

CONDITIONS D'ENCADREMENT

- Assurer la disponibilité de la documentation pertinente récente : articles, résumés, comptes rendus de conférences, manuels, etc.
- Exploiter de façon optimale le matériel audio visuel disponible.
- Organiser des rencontres et des conférences avec des représentantes et des représentants sensibilisés à la qualité totale dans le service à la clientèle.
- Fournir aux élèves des grilles facilitant la réflexion et l'analyse.
- Favoriser les échanges d'opinions, la participation et la discussion en groupe.
- Insister sur l'importance de l'ouverture d'esprit, de l'objectivité et de l'ouverture au changement, au moment des périodes de discussion et de réflexion.

CRITÈRES DE PARTICIPATION

- PHASE 1 :**
- Recueille des données sur les différents sujets à traiter.
 - Relève les attitudes et les comportements favorables à l'atteinte de la qualité dans le service à la clientèle.
- PHASE 2 :**
- Participe à des activités d'analyse du degré de qualité atteint dans différentes entreprises.
- PHASE 3 :**
- Rédige un rapport faisant état de sa capacité à évoluer dans un environnement ayant pour objectif l'atteinte de la qualité.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS COMME ÉTANT PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES À L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, PAR EXEMPLE :

Avant d'entreprendre les activités de chacune des phases :

1. Être réceptif ou réceptive à l'information sur l'approche qualité.
2. Décrire les conditions favorables à des échanges fructueux en groupe.

Avant d'entreprendre les activités de la phase 1 : Sensibilisation à la qualité :

3. Distinguer la qualité de la non-qualité.

MODULE 5 : DOSSIER - PRODUIT OU SERVICE

Code : 448153

Durée : 45 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
présenter un dossier sur un produit ou un service,
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Préparation et présentation individuelles.
- En se reportant à des situations observées dans le milieu de la vente.
- En simulant une présentation devant une cliente ou un client.
- À l'aide de toute documentation pertinente.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Justesse des renseignements.
- Manifestation de rigueur et de jugement.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Collecter des renseignements sur les caractéristiques d'un produit ou d'un service.
- B. Concevoir des scénarios de présentation.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Choix pertinent des sources de renseignements.
- Présence de tous les renseignements nécessaires à la présentation détaillée du produit ou du service.
- Choix de stratégies appropriées au produit ou au service.
- Choix de moyens :
 - originaux;
 - variés;
 - sollicitant la participation;
 - suscitant l'intérêt.
- Élaboration d'un plan détaillé et cohérent.

(à suivre)

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT (suite)**

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

C. Exécuter un scénario de présentation.

D. Évaluer sa présentation.

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

- Choix d'un scénario approprié à la cliente ou au client.
- Clarté et dynamisme de la présentation.
- Écoute de la cliente ou du client et manifestation d'empathie à son égard.

- Analyse complète et objective de sa présentation et de son scénario.
- Reconnaissance des points forts et des modifications à apporter.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS COMME ÉTANT PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES À L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, PAR EXEMPLE :

Avant d'apprendre à collecter des renseignements sur les caractéristiques d'un produit ou d'un service (A) :

1. Définir le concept de produit.
2. Définir le concept de service.
3. Expliquer le cycle de vie d'un produit.
4. Énumérer les critères de classification des produits.
5. Décrire les différents circuits de vente d'un produit.
6. Définir le rapport qualité-prix dans la vente d'un produit ou d'un service.
7. Distinguer les facteurs à considérer relativement aux tendances du marché.
8. Décrire les différentes formes de concurrence.

Avant d'apprendre à concevoir des scénarios de présentation (B) :

9. Se rappeler l'importance d'établir un scénario de présentation.

Avant d'apprendre à exécuter un scénario de présentation (C) :

10. Décrire les caractéristiques de différents types de clientes et de clients.

Avant d'apprendre à évaluer sa présentation (D) :

11. Prendre conscience de l'importance d'analyser objectivement sa présentation et son scénario.

MODULE 6 : PROCESSUS DE CONSEIL EN VENTE

Code : 448168

Durée : 120 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit mettre en pratique le processus de conseil dans la vente d'un produit ou d'un service, selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Individuellement.
- À partir d'études de cas, de jeux de rôle et de mises en situation réelles ou simulées.
- À l'aide de matériel audiovisuel.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect des principes et des techniques de vente.
- Respect des règles de l'éthique professionnelle.
- Respect des principes de qualité du service.
- Application appropriée des techniques de communication verbale et non verbale.
- Respect des règles de la grammaire et de la syntaxe dans les documents écrits.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Accueillir la cliente ou le client.
- B. Déterminer les besoins de la cliente ou du client.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Mise convenable.
- Choix d'une formule de salutation appropriée.
- Pertinence du moment choisi.
- Respect des règles de la courtoisie.

- Communication claire, précise et incitative.
- Pertinence de l'approche client utilisée.
- Choix pertinent des questions à poser.
- Reformulation précise des besoins.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT *(suite)*

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- C. Présenter le produit ou le service.
- D. Fournir des réponses aux objections.
- E. Négocier des conditions de vente.
- F. Conclure une vente.
- G. Proposer des produits et des services complémentaires ou supplémentaires.
- H. Faire un suivi après-vente.
- I. Transmettre de la rétroaction à l'entreprise.
- J. Traiter des plaintes.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Choix pertinent des arguments de vente.
- Application judicieuse des techniques de présentation.
- Clarification de l'objection.
- Pertinence de la réponse.
- Application judicieuse des techniques de négociation.
- Reconnaissance des signes verbaux et non verbaux.
- Application appropriée d'une méthode de conclusion d'une vente.
- Inscription des renseignements au contrat conformément aux lois et règlements.
- Adoption d'un comportement de non-conclusion d'une vente.
- Qualité du service.
- Choix approprié des produits et des services complémentaires ou supplémentaires à offrir.
- Application appropriée des techniques de ventes croisées.
- Pertinence de l'information recueillie sur la fiche-client.
- Application de l'approche client.
- Choix approprié des techniques de fidélisation.
- Analyse judicieuse des résultats de vente.
- Pertinence des renseignements à transmettre.
- Choix approprié des recommandations et des suggestions à transmettre.
- Qualité des rapports de vente.
- Utilisation d'une technique de reformulation de la plainte.
- Choix d'une solution appropriée.
- Évaluation de la satisfaction de la cliente ou du client.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS COMME ÉTANT PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, PAR EXEMPLE :

Avant d'apprendre à accueillir la cliente ou le client (A) :

1. Définir le concept de vente.
2. Saisir l'importance du rôle du personnel de vente dans l'entreprise.
3. Définir les différents types de vente.
4. Énumérer les qualités que doit posséder la conseillère ou le conseiller en vente.
5. Adopter une attitude positive et professionnelle.
6. Interpréter des comportements en matière d'achat.

Avant d'apprendre à déterminer les besoins de la cliente ou du client (B) :

7. Indiquer les avantages des différents types de questions liées à l'étude des besoins.

Avant d'apprendre à présenter le produit ou le service (C) :

8. Décrire les principales catégories de biens et services mis en marché dans les entreprises.
9. Établir une distinction entre les termes : caractéristique, avantage et bénéfice d'un produit ou service.

Avant d'apprendre à fournir des réponses aux objections (D) :

10. Énumérer les principales objections d'une cliente ou d'un client.

Avant d'apprendre à négocier des conditions de vente (E) :

11. Énumérer les éléments négociables dans une vente.

Avant d'apprendre à conclure une vente (F) :

12. Décrire le cadre juridique d'une vente.

(à suivre)

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU (suite)

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS COMME ÉTANT PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES À L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, PAR EXEMPLE :

Avant d'apprendre à proposer des produits et des services complémentaires ou supplémentaires (G) :

13. Distinguer les produits et services complémentaires des produits et services supplémentaires.

Avant d'apprendre à faire un suivi après-vente (H) :

14. Prendre conscience de l'importance d'établir un suivi auprès de la cliente ou du client.
15. Définir les notions de service après-vente, de retour de marchandises et de garantie (conditions d'application comprises).

Avant d'apprendre à transmettre de la rétroaction à l'entreprise (I) :

16. Saisir l'importance de la rétroaction dans le processus de vente.
17. Présenter les différents moyens de transmettre de la rétroaction, en indiquant leurs avantages et inconvénients.

Avant d'apprendre à traiter les plaintes (J) :

18. Prendre conscience de l'importance de traiter les plaintes.

MODULE 7 : GESTION DU TEMPS

Code : 448172

Durée : 30 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
gérer son temps et organiser son travail,
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À partir d'études de cas, de mises en situation ou de simulations.
- À l'aide du matériel approprié : agenda, cartes routières, cartes géographiques, annuaires, etc.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Maîtrise des techniques de planification, de gestion du temps et d'organisation du travail.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

A. Analyser son emploi du temps.

B. Se fixer des objectifs.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Relevé complet de ses activités pour une période déterminée.
- Reconnaissance des principaux chronophages.
- Détermination de moyens pertinents pour contrer les répercussions des chronophages.
- Précision de la formulation.
- Réalisme des objectifs.

(à suivre)

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT (suite)**

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

C. Planifier ses activités.

D. Classer des dossiers.

E. Tenir son agenda.

F. Organiser son territoire de vente.

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

- Choix d'activités pertinentes.
- Reconnaissance des activités à haut, à moyen et à bas rendement.
- Estimation réaliste de la durée des activités.
- Détermination des priorités.
- Établissement d'un échéancier réaliste.
- Détermination des activités à déléguer en fonction des ressources humaines, matérielles et financières disponibles.
- Attribution des activités aux personnes compétentes :
 - choix des personnes;
 - communication claire et précise des exigences à respecter.
- Choix d'une méthode de classement appropriée.
- Repérage rapide des dossiers.
- Choix d'un agenda approprié à ses besoins.
- Inscription correcte des activités et des échéances.
- Réservation de périodes pour les imprévus.
- Détermination de la clientèle cible.
- Planification détaillée des déplacements.
- Utilisation de moyens appropriés pour la prise de rendez-vous.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS COMME ÉTANT PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES À L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, PAR EXEMPLE :

Avant d'apprendre à analyser son emploi du temps (A) :

1. Définir et illustrer les principaux concepts reliés à la gestion du temps.
2. Associer des outils à des activités de gestion du temps.

Avant d'apprendre à se fixer des objectifs (B) :

3. Faire la distinction entre un but et un objectif.

Avant d'apprendre à planifier ses activités (C) :

4. Distinguer des activités selon leur degré de rendement.
5. Prendre conscience de l'importance et des difficultés liées à la délégation des tâches.
6. Décrire les conditions d'une délégation efficace.

Avant d'apprendre à classer des dossiers (D) :

7. Décrire les avantages et les inconvénients de différentes méthodes de classement de dossier.

Avant d'apprendre à tenir son agenda (E) :

8. Distinguer les différentes rubriques d'un agenda.

Avant d'apprendre à gérer son territoire de vente (F) :

9. Prendre conscience de l'importance d'une attitude positive et d'une présentation soignée.

MODULE 8 : INITIATION AU MÉTIER

Code : 448184

Durée : 60 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION

INTENTION POURSUIVIE

Acquérir la compétence permettant
d'amorcer la pratique de la vente en entreprise,
en tenant compte des précisions ci-dessous et en participant aux activités proposées, selon le plan
de mise en situation, les conditions et les critères qui suivent.

Précisions

- Connaître l'organisation, les politiques et les méthodes de travail de l'entreprise.
- Connaître les caractéristiques de la clientèle de l'entreprise.
- Effectuer des opérations liées à la vente.
- Mettre en pratique les règles de l'éthique personnelle et professionnelle.
- Faire le point sur ses acquis en matière de vente.

PLAN DE MISE EN SITUATION

PHASE 1 : Préparation au stage en milieu de travail

- Prendre connaissance des modalités et des renseignements relatifs au stage.
- Se fixer des critères de sélection des entreprises.
- Répertorier les entreprises susceptibles de recevoir des stagiaires.
- Effectuer les démarches en vue de son acceptation par l'entreprise choisie.

PHASE 2 : Observation du milieu de travail et participation à la vente

- Observer le contexte de travail : milieu socio-économique, structure opérationnelle de l'entreprise, fonctions du personnel, conditions de travail, etc.
- Établir un premier contact avec le personnel de l'équipe de vente.
- Prendre connaissance des produits ou services proposés.
- Prendre connaissance de la stratégie de marketing de l'entreprise.
- Observer le personnel de vente.
- Coopérer à des tâches de vente.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION *(suite)*

PHASE 3 : Évaluation de l'expérience de stage

- Rédiger un rapport de stage.
- Échanger des points de vue avec l'enseignante ou l'enseignant concernant le contenu du rapport personnel ainsi que le contenu du rapport fourni par la personne responsable en milieu de stage.
- Participer à une rencontre de groupe afin de mettre en commun les expériences et les apprentissages effectués durant son stage.

CONDITIONS D'ENCADREMENT

- Mettre en place un mécanisme de sélection et d'évaluation des différents endroits où les stages pourraient avoir lieu.
- Mettre en place un mécanisme de prise en charge par l'école des responsabilités relatives à la négociation et à la conclusion d'une convention de stage avec les entreprises retenues.
- Assurer les conditions de collaboration nécessaires au bon déroulement du stage :
 - de la part des agents et des agentes d'éducation;
 - de la part des partenaires du monde du travail.
- Concevoir des grilles d'observation ou des questionnaires à fournir aux élèves.
- Mettre en place un mécanisme permettant de suivre l'élève en milieu de stage, d'être en contact constant avec l'entreprise, d'apporter en temps opportun les modifications nécessaires au bon déroulement du stage et de recueillir les commentaires de l'entreprise sur le comportement et l'attitude du ou de la stagiaire.
- Assurer une disponibilité suffisante pour pouvoir discuter du résumé des observations et du rapport d'auto-évaluation de chaque élève.

CRITÈRES DE PARTICIPATION

PHASE 1 : ▪ Recherche un lieu de stage en respectant les consignes.

PHASE 2 : ▪ Recueille les renseignements sur le contexte de travail.
▪ Coopère à l'exécution des tâches de vente.
▪ Applique les principes de l'approche qualité, les techniques de communication interpersonnelles, les stratégies d'intervention auprès de la clientèle et les règles de l'éthique professionnelle.
▪ Démonstre de la ponctualité et de l'assiduité.

PHASE 3 : ▪ Rédige un rapport de stage.
▪ Exprime son opinion sur l'expérience du stage.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS COMME ÉTANT PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES À L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, PAR EXEMPLE :

Avant d'entreprendre les activités de la phase 1 : Préparation au stage en milieu de travail :

1. Décrire ses champs d'intérêt, ses attentes et ses appréhensions au regard du stage.
2. Décrire les phases préalables à une entrevue de sélection pour le stage.

Avant d'entreprendre les activités de la phase 2 : Observation du milieu de travail et participation à la vente :

3. Repérer les principales sources d'information disponibles relativement aux produits ou aux services vendus.
4. S'informer des mesures à adopter relativement à la sécurité.
5. Expliquer l'expression «avoir l'esprit marchand».
6. Expliquer les règles de l'éthique s'appliquant à l'exercice de la profession.

Avant d'entreprendre des activités de la phase 3 : Évaluation de l'expérience vécue :

7. Prendre connaissance de la forme que prendra le compte rendu du stage.
8. Énumérer les critères liés à l'auto-évaluation de son stage en milieu de travail.

MODULE 9 : OPÉRATIONS FINANCIÈRES

Code : 448192

Durée : 30 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit effectuer des opérations financières, selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Individuellement.
- À partir :
 - de consignes;
 - de mises en situation;
 - d'études de cas illustrant la réalité d'un commerce.
- À l'aide :
 - de pièces justificatives;
 - de matériel de facturation;
 - d'un fonds de caisse;
 - de bordereaux de dépôt;
 - de récépissés de cartes de crédit;
 - de valeurs réelles ou fictives;
 - d'une calculatrice;
 - d'une caisse enregistreuse.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect des pratiques courantes et des règles établies par l'entreprise.
- Application des principes de l'approche qualité.
- Utilisation des pièces justificatives appropriées.
- Respect des délais prévus dans l'acheminement des formulaires et des rapports aux organismes et aux personnes en cause.
- Manifestation du souci du détail (lisibilité des données enregistrées).
- Exactitude des calculs.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT *(suite)*

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Calculer un prix de vente.

- B. Préparer une facture et effectuer les calculs nécessaires.

- C. Effectuer des opérations de caisse.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Détermination juste du prix de vente à partir :
 - du prix coûtant;
 - de la structure des prix du marché;
 - du cycle de vie du produit.
- Utilisation pertinente du vocabulaire lié à la fixation des prix.

- Présence de toutes les données exigées.
- Exactitude de ces données.
- Exactitude des calculs relatifs aux :
 - taxes;
 - rabais;
 - escomptes;
 - devises étrangères.

- Vérification appropriée du matériel, de l'équipement et du fonds de caisse.
- Perception exacte du paiement.
- Remise exacte de la monnaie.
- Respect des procédures relatives à chaque mode de paiement.
- Rapidité d'exécution.
- Respect des règles de la courtoisie :
 - discrétion;
 - attitude sympathique dans des situations problématiques.
- Respect des règles de fermeture de la caisse.
- Application appropriée des mesures de sécurité au cours des opérations de caisse.
- Précision des renseignements dans le rapport de caisse.
- Report exact des données sur le bordereau de dépôt.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS COMME ÉTANT PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES À L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, PAR EXEMPLE :

Avant d'apprendre à calculer un prix de vente (A) :

1. Définir la notion de prix.
2. Expliquer les objectifs de la détermination des prix.
3. Définir les méthodes à employer et les facteurs à considérer pour la fixation des prix.
4. Expliquer la politique en matière de prix.
5. Expliquer les types de prix et leur fonction (prix coûtant, prix de vente, prix promotionnel, coût psychologique, démarque, etc.).
6. Calculer le pourcentage d'un nombre.

Avant d'apprendre à préparer une facture et à effectuer les calculs nécessaires(B) :

7. Décrire les différentes parties d'une facture.

Avant d'apprendre à effectuer des opérations de caisse (C) :

8. Reconnaître le matériel et l'équipement nécessaires aux opérations de caisse.
9. Décrire les transactions liées aux opérations de caisse : vente, échange, remboursement, mise de côté, etc.
10. Expliquer la politique d'une entreprise et ses règles en matière de manipulation des fonds.
11. Expliquer les différentes politiques de remboursement adoptées par les entreprises.

MODULE 10 : OPÉRATIONS D'APPROVISIONNEMENT

Code : 448203

Durée : 45 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit effectuer des opérations liées à l'approvisionnement, selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Au moyen de mises en situation tenant compte de la politique commerciale d'une entreprise.
- En se reportant aux méthodes de travail, aux consignes et aux plans de disposition d'une entreprise.
- À l'aide de formulaires tels que bons de réception, bons de commande, bons de transfert, bons d'expédition, factures, etc.
- À l'aide d'étiquettes et d'une calculatrice.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect de la politique et des règles de l'entreprise.
- Rapidité d'exécution.
- Soins appropriés apportés à la marchandise.
- Respect des normes de santé et sécurité au travail.
- Manifestation du sens de l'éthique professionnelle.
- Respect des principes de gestion du temps.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

A. Recevoir la marchandise.

B. Préparer la marchandise.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Vérification de la concordance entre la marchandise commandée et la marchandise reçue.
- Relevé exact des écarts.
- Manipulation soignée de la marchandise.
- Respect des règles d'étiquetage de l'entreprise.
- Respect de la réglementation sur l'affichage.

(à suivre)

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT (suite)**

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

C. Approvisionner les rayons, les étalages et les présentoirs.

D. Effectuer des inventaires.

E. Effectuer des commandes.

F. Expédier des marchandises.

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

- Application de la rotation des stocks.
- Respect des méthodes d'étalage de l'entreprise.
- Propreté et esthétique des étalages.

- Exactitude des données enregistrées.
- Utilisation des méthodes appropriées.

- Respect des normes de l'entreprise.
- Choix des fournisseurs appropriés.
- Communication verbale claire et précise avec le fournisseur.
- Formulaires remplis correctement :
 - exactitude des données enregistrées;
 - renseignements justes et complets.

- Choix judicieux du mode de transport.
- Préparation d'un bon d'expédition.
- Respect des délais de livraison.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS COMME ÉTANT PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES À L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, PAR EXEMPLE :

Avant d'apprendre à recevoir la marchandise (A) :

1. Décrire les types d'intermédiaires et leur rôle dans le circuit de distribution du producteur au consommateur.
2. Décrire les différents formulaires utilisés au moment de la réception.
3. Remplir et acheminer les documents commerciaux utilisés au moment de la réception et de la vérification de la marchandise.
4. Énumérer les raisons justifiant le retour de marchandises aux fournisseurs et en préciser les conditions.
5. Décrire la procédure couramment utilisée pour le stockage.

Avant d'apprendre à préparer la marchandise (B) :

6. Distinguer les sortes d'étiqueteuses le plus couramment utilisées.
7. Décrire les principaux moyens antivol liés à l'étiquetage.

Avant d'apprendre à approvisionner les rayons, les étagères et les présentoirs (C) :

8. Indiquer les moyens de mettre les produits en valeur dans un commerce.
9. Expliquer les conséquences du vol à l'étagère.
10. Établir une distinction entre le vol interne et le vol à l'étagère.
11. Indiquer les moyens de prévenir le vol à l'étagère.
12. Saisir l'importance de s'engager personnellement à supprimer le vol à l'étagère.
13. Expliquer l'importance de l'éthique professionnelle dans l'exercice de la profession de conseillère ou conseiller en vente.

Avant d'apprendre à effectuer des inventaires (D) :

14. Énumérer les différentes sortes d'inventaires et l'utilité de chacun.

Avant d'apprendre à effectuer des commandes (E) :

15. Décrire les différentes formes d'approvisionnement : par entrepôt, par transfert entre magasins et par fournisseur extérieur.
16. Décrire les différents documents liés à l'approvisionnement et leur destination.

Avant d'apprendre à expédier des marchandises (F) :

17. Décrire les principaux documents liés à l'expédition.

MODULE 11 : INFORMATIQUE LIÉE À LA VENTE

Code : 448215

Durée : 75 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit **traiter des données informatisées relatives au domaine de la vente**, selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Individuellement.
- À partir de mises en situation.
- À l'aide :
 - d'équipement informatisé;
 - de logiciels.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation correcte des logiciels.
- Rapidité et précision de l'exécution.
- Exactitude des renseignements.
- Application rigoureuse des normes concernant la structure de présentation.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Produire des documents en utilisant un logiciel de traitement de texte.
- B. Tenir à jour des inventaires et facturer en utilisant un logiciel comptable.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Saisie exacte et complète du texte
- Insertions et suppressions conformes aux consignes.
- Déplacements de textes conformes aux consignes.
- Impression des documents.
- Saisie exacte des données.
- Modification des données conforme aux consignes.
- Inscription exacte et complète des données pertinentes.

(à suivre)

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT (suite)**

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

- C. Créer des tableaux en utilisant un tableur électronique.

- D. Créer des fiches-clients et des fiches-fournisseurs en utilisant un logiciel de base de données.

- E. Naviguer dans internet.

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

- Saisie ou modification des données conformément aux consignes.
- Exactitude des résultats de calcul.
- Présentation des documents demandés.

- Mise à jour correcte du fichier.
- Saisie exacte des données à modifier.
- Extrait des données conforme aux critères de sélection.
- Présentation des enregistrements ou du fichier imprimé.

- Transmission et réception du courrier électronique.
- Utilisation efficace d'un moteur de recherche.
- Utilisation correcte des liens hypermédias relatifs à l'information.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS COMME ÉTANT PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES À L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, PAR EXEMPLE :

Avant d'apprendre à tenir à jour des inventaires et à facturer en utilisant un logiciel comptable (B) :

1. Définir les termes relatifs à l'utilisation d'un logiciel comptable
2. Utiliser les commandes de base d'un logiciel comptable.

Avant d'apprendre à créer des fiches-clients et des fiches-fournisseurs en utilisant un logiciel de base de données (D) :

3. Utiliser les commandes de base du système d'exploitation.

MODULE 12 : PROMOTION - PRODUIT ET SERVICE

Code : 448223

Durée : 45 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit **promouvoir un produit et un service**, selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À partir d'études de cas et de mises en situation.
- À partir des consignes fournies par l'enseignante ou l'enseignant en relation avec les politiques à respecter.
- À l'aide de plans d'aménagement.
- À l'aide du matériel nécessaire à la promotion d'un produit ou d'un service.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect des consignes relatives aux politiques des entreprises.
- Respect des lois sur l'affichage.
- Application de l'approche qualité.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

A. Établir une stratégie de promotion.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Présentation complète de la stratégie de promotion.
- Choix du média de promotion approprié.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT *(suite)*

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

B. Préparer un étalage.

C. Préparer un message publicitaire.

D. Évaluer les résultats.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Détermination d'un endroit stratégique.
 - Détermination des ressources matérielles et humaines nécessaires.
 - Utilisation appropriée de l'affichage.
 - Application des principes d'étalage.
 - Respect des plans d'aménagement.
-
- Choix approprié du message.
 - Détermination précise du contenu du message.
 - Qualité de la présentation.
 - Détermination juste du budget.
 - Choix approprié des médias et des supports publicitaires.
-
- Collecte des renseignements pertinents en vue d'évaluer les résultats.
 - Interprétation judicieuse des résultats.
 - Choix judicieux des moyens de relance et de repositionnement.
 - Transmission claire et précise des résultats et des recommandations, dans un rapport.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS COMME ÉTANT PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES À L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, PAR EXEMPLE :

Avant d'apprendre à établir une stratégie de promotion (A) :

1. Établir les distinctions qui s'imposent entre publicité, promotion des ventes, publicité gratuite, commandite et relations publiques.
2. Expliquer la notion de marketing ciblé.

Avant d'apprendre à préparer un étalage (B) :

3. Définir le rôle de l'étalage commercial.
4. Énumérer les différents types d'étalage et leur fonction.
5. Expliquer la relation entre l'aménagement intérieur d'un commerce et les marchés visés.

Avant d'apprendre à préparer un message publicitaire (C) :

6. Énumérer les différents objectifs du message publicitaire.

Avant d'apprendre à évaluer les résultats (D) :

7. Expliquer les différentes méthodes de compilation des résultats : évaluation chiffrée en pourcentages, évaluation par graphique, évaluation comparative, etc.

MODULE 13 : VENTE PAR TÉLÉPHONE

Code : 448233

Durée : 45 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit effectuer des opérations liées à la vente par téléphone, selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À partir de mises en situation.
- À l'aide de l'équipement nécessaire.
- À l'aide de toute documentation pertinente.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect des principes et des techniques de vente.
- Respect des règles de l'éthique professionnelle.
- Application des principes de l'approche qualité.
- Application appropriée des techniques de communication propres à la vente par téléphone.
- Qualité de la communication interpersonnelle.
- Utilisation efficace de l'équipement.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

A. Rédiger un scénario de vente.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Prise en considération de toutes les étapes du processus de vente.
- Choix pertinent des renseignements contenus dans le dossier produit.
- Qualité de la rédaction.
- Choix pertinent des techniques de vente.

(à suivre)

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT (suite)**

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

B. Établir le contact avec la cliente ou le client.

C. Déterminer les besoins de la cliente ou du client.

D. Présenter le produit ou le service.

E. Fournir des réponses aux objections.

F. Conclure une vente par téléphone.

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

- Choix d'une formule d'introduction appropriée.
- Utilisation d'un capteur d'attention.
- Respect des règles de la courtoisie.
- Respect du délai prévu dans le scénario.

- Choix pertinent des questions à poser.
- Pertinence de l'approche-client utilisée.
- Reformulation précise des besoins.

- Choix pertinent des arguments de vente.
- Respect du contenu du scénario.

- Clarification de l'objection.
- Choix pertinent de la réponse en tenant compte du scénario.

- Choix judicieux du moment.
- Utilisation d'une technique de conclusion.
- Fiche-client remplie correctement.
- Utilisation d'une formule de courtoisie pour terminer la conversation.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS COMME ÉTANT PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES À L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, PAR EXEMPLE :

Avant d'apprendre à rédiger un scénario de vente (A) :

1. Définir le terme «télécommercialisation».
2. Indiquer les contextes d'application de la vente par téléphone.
3. Utiliser le langage propre à la vente.
4. Décrire les principales techniques de vente.

Avant d'apprendre à établir le contact avec la cliente ou le client (B) :

5. Décrire les principales caractéristiques de la voix.
6. Utiliser un composeur automatique.

Avant d'apprendre à déterminer les besoins de la cliente ou du client (C) :

7. Décrire les principaux besoins de la personne, selon Maslow.
8. Indiquer les avantages liés à différents types de questions dans la vente par téléphone.

MODULE 14 : APPROCHE INTRAPRENEURIALE

Code : 448242

Durée : 30 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION

INTENTION POURSUIVIE

Acquérir la compétence permettant de **manifester de l'intrapreneurship dans le domaine de la vente** en tenant compte des précisions ci-dessous et en participant aux activités proposées, selon le plan de mise en situation, les conditions et les critères qui suivent.

Précisions

- Connaître les caractéristiques de l'intrapreneurship.
- Réaliser l'importance de l'intrapreneurship en vente.
- Évaluer son potentiel intrapreneurial.

PLAN DE MISE EN SITUATION

PHASE 1 : Information sur les manifestations de l'intrapreneurship en vente

- S'informer sur le phénomène de l'intrapreneurship dans les entreprises et plus particulièrement dans le domaine de la vente.
- S'informer des qualités personnelles liées à l'intrapreneurship : traits de personnalité, attitudes, champs d'intérêt, source de motivation, sens des responsabilités, sens d'appartenance, etc.
- Relever le témoignage d'une intrapreneure ou d'un intrapreneur et faire ressortir les facteurs qui ont contribué à son succès, les obstacles qui ont été surmontés ainsi que les moyens qui ont été utilisés pour pallier ses limites, s'il y a lieu.
- Échanger des points de vue sur le rôle et l'importance de l'esprit d'entreprise pour son évolution professionnelle ainsi que pour l'évolution de son milieu.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION *(suite)*

PHASE 2 : Exploration de son potentiel intrapreneurial

- Établir une liste de ses réalisations sur le plan professionnel, personnel, social et familial en indiquant pourquoi elles sont sources de fierté.
- Analyser, à partir de situations expérimentées dans sa vie personnelle ou professionnelle, sa capacité à s'adapter aux changements, à vivre dans l'incertitude, à gérer le stress et à prendre des responsabilités.
- Décrire des situations dans lesquelles le sentiment d'appartenance à un groupe s'est manifesté de façon évidente.
- Discuter les résultats de sa démarche avec le groupe.

PHASE 3 : Bilan de son potentiel intrapreneurial

- Analyser ses points forts et ses limites au regard de l'intrapreneurship et les moyens à prendre pour s'améliorer.
- Répertorier des façons de faire preuve d'esprit d'entreprise dans l'exécution des tâches de la profession.
- Consigner les résultats de son analyse dans un rapport.
- Participer à une discussion de groupe au cours de laquelle l'élève présentera son rapport.

CONDITIONS D'ENCADREMENT

- Prévoir la documentation pertinente : livres, programmes, essais, revues, etc.
- Dresser une liste d'intrapreneurs qui peuvent participer à certaines activités du module.
- Préparer ou se procurer des instruments d'analyse du potentiel d'esprit intrapreneurial (grilles).
- Créer un climat favorisant les échanges, la réflexion et l'auto-analyse.
- Insister sur l'importance de l'objectivité au moment des périodes de questions et de réflexion.
- Soutenir les personnes dans leurs démarches de réflexion et d'auto-analyse.

(à suivre)

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE SITUATION (suite)**

CRITÈRES DE PARTICIPATION

- PHASE 1 : ▪ Relève des données sur les sujets à traiter.
- PHASE 2 : ▪ Fournit les renseignements demandés.
- PHASE 3 : ▪ Produit un rapport faisant le bilan de son potentiel intrapreneurial.
 ▪ Partage le contenu de son rapport avec le groupe.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS COMME ÉTANT PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES À L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, PAR EXEMPLE :

Avant d'entreprendre des activités de la phase 1 : Information sur les manifestations de l'esprit d'entreprise en vente :

1. Établir la distinction entre entrepreneurship et intrapreneurship.

MODULE 15 : PROSPECTION

Code : 448253

Durée : 45 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit prospecter un territoire de vente, selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À partir d'études de cas, de mises en situation ou de simulations.
- À l'aide de cartes géographiques, d'un agenda, de fiches de clientes et de clients, de dossiers d'un produit ou d'un service, d'un ordinateur et de banques de données manuscrites et informatisées relatives à des clientes et à des clients potentiels.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect de l'éthique professionnelle.
- Application correcte des principes de la communication.
- Utilisation efficace des logiciels et de l'internet.
- Respect de la Loi sur la protection du consommateur et de la Charte des droits et libertés de la personne.
- Respect des règlements municipaux et de la loi sur la vente itinérante.
- Application de l'approche qualité.
- Manifestation d'une attitude intrapreneuriale.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

A. Délimiter le territoire de vente.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Détermination de secteurs offrant un bon potentiel de prospection.
- Évaluation réaliste du temps nécessaire à la prospection d'un territoire donné.
- Planification efficace du trajet.

(à suivre)

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT (suite)**

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

- B. Cibler la clientèle potentielle.
- C. Constituer un fichier de clientes et de clients potentiels.
- D. Choisir la démarche à effectuer auprès des clientes et des clients potentiels.
- E. Prendre des rendez-vous avec des clientes et des clients potentiels.
- F. Visiter les clientes et les clients potentiels.

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

- Adéquation entre les caractéristiques de la clientèle et le produit ou le service offert.
- Inscription correcte des données collectées.
- Application correcte d'une méthode de classement.
- Choix judicieux du type de prospection.
- Choix des moyens et du moment appropriés pour entrer en contact avec une cliente ou un client potentiel.
- Respect des règles de la correspondance commerciale.
- Respect des règles de rédaction d'un scénario de sollicitation téléphonique.
- Exactitude et lisibilité des renseignements consignés à l'agenda en rapport avec la démarche à effectuer.
- Exactitude et lisibilité des renseignements consignés sur la fiche de prospection.
- Application appropriée des techniques de vente.
- Mise à jour des fichiers des clientes et des clients potentiels :
 - inscription correcte des renseignements collectés au moment de la démarche de prospection;
 - suppression des fiches des clientes et clients potentiels non intéressés à devenir clientes ou clients;
 - ouverture de fiches-clients;
 - reclassement approprié des fiches.

(à suivre)

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT (suite)**

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

G. Planifier la relance des clientes et des clients potentiels.

H. Transmettre de la rétroaction à l'entreprise.

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

- Choix de moments opportuns.
- Pertinence des moyens retenus.

- Rédaction d'un rapport complet contenant des renseignements relatifs :
 - aux démarches de prospection effectuées;
 - aux résultats obtenus;
 - aux moyens de relance à privilégier.
- Respect des normes de présentation d'un rapport et des règles d'écriture.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS COMME ÉTANT PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES À L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, PAR EXEMPLE :

Avant d'apprendre à délimiter le territoire de vente (A) :

1. Définir la prospection et ses buts.
2. Expliquer les règles de l'éthique professionnelle dans la démarche de prospection.
3. Expliquer les conséquences de la réglementation municipale sur la prospection.
4. Expliquer les effets sur la prospection de la Loi sur la protection du consommateur.
5. Expliquer les incidences sur la prospection de la Charte des droits et libertés de la personne.
6. Utiliser des cartes géographiques.

Avant d'apprendre à cibler la clientèle potentielle (B) :

7. Définir la notion de marché.
8. Définir la notion de marché potentiel.
9. Décrire les différents types de marché.
10. Expliquer les principes liés à la segmentation du marché.
11. Déceler des indices permettant d'évaluer les tendances du marché dans un secteur donné.
12. Utiliser des sources de renseignements en vue de connaître l'état du marché dans un secteur donné.

Avant d'apprendre à visiter les clientes et les clients potentiels (F) :

13. Reconnaître l'importance de préparer la visite de prospection : préparation physique, préparation matérielle et choix des stratégies.

MODULE 16 : RECHERCHE D'EMPLOI

Code : 448262

Durée : 30 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
utiliser des moyens de recherche d'emploi,
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À l'aide de la documentation pertinente : répertoire des entreprises, journaux et modèles de *curriculum vitae* et de lettres de demande d'emploi.
- En situation simulée.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect des règles de présentation des documents.
- Respect des règles de convenance.
- Respect de la procédure de demande d'emploi généralement appliquée.
- Respect des règles d'écriture.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

A. Planifier une démarche de recherche d'emploi.

B. Rédiger son *curriculum vitae*.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Détermination d'un secteur d'intérêt.
- Collecte de renseignements sur la possibilité d'embauche.
- Établissement d'un horaire de contacts.
- Tenue d'un journal de bord.

- Présentation des renseignements personnels pertinents.
- Présentation des renseignements pertinents relatifs à sa formation et sa compétence.
- Présentation des renseignements pertinents relatifs à son expérience de travail.
- Respect des règles de rédaction d'un *curriculum vitae*.

(à suivre)

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT (suite)**

**PRÉCISIONS SUR LE
COMPORTEMENT ATTENDU**

- C. Rédiger une lettre de demande d'emploi.

- D. Préparer et passer une entrevue de sélection.

- E. Assurer le suivi d'une démarche de recherche d'emploi.

**CRITÈRES PARTICULIERS DE
PERFORMANCE**

- Connaissance des exigences de l'emploi.
- Mise en valeur de ses aptitudes et qualités personnelles.
- Manifestation judicieuse de son intérêt pour l'emploi.
- Indication de sa disponibilité à fournir d'autres renseignements ou à se présenter en entrevue.
- Respect des règles de rédaction et de présentation.

- Démonstration d'une bonne connaissance de l'entreprise, de la nature de l'emploi et de ses exigences.
- Manifestation d'intérêt pour l'emploi postulé.
- Réponses pertinentes aux questions posées.
- Présentation personnelle soignée.
- Manifestation d'écoute active.
- Formulation de propos clairs et précis.
- Manifestation d'attitudes appropriées à la situation.

- Rédaction et envoi d'une lettre de remerciement.
- Relance de l'entreprise.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS COMME ÉTANT PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES À L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, PAR EXEMPLE :

Avant d'apprendre à planifier une démarche de recherche d'emploi (A) :

1. Définir les attitudes et comportements à acquérir en ce qui concerne la recherche d'emploi.
2. Décrire les perspectives d'emploi dans le domaine de la vente.
3. Préparer une liste d'employeurs potentiels.

Avant d'apprendre à rédiger *son curriculum vitae* (B) :

4. Définir le rôle du *curriculum vitae*.
5. Indiquer les qualités d'un *curriculum vitae* bien fait.

Avant d'apprendre à rédiger une lettre de demande d'emploi (C) :

6. Définir le rôle de la lettre de demande d'emploi.
7. Indiquer les qualités d'une lettre de demande d'emploi bien faite.

Avant d'apprendre à préparer et passer une entrevue de sélection (D) :

8. Saisir l'importance de bien se préparer à une entrevue.
9. Distinguer les différents types d'entrevue en tenant compte de leurs buts.
10. Effectuer des recherches sur l'entreprise : sa structure, ses produits, ses orientations, etc.

MODULE 17 : INTÉGRATION AU TRAVAIL

Code : 448278

Durée : 120 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION

INTENTION POURSUIVE

Acquérir la compétence permettant de
s'intégrer au marché du travail,

en tenant compte des précisions ci-dessous et en participant aux activités proposées, selon le plan de mise en situation, les conditions et les critères qui suivent.

Précisions

- Mettre en pratique les connaissances et les compétences acquises durant la formation.
- Se conformer aux règles, aux procédures et aux pratiques d'une entreprise dans le domaine de la vente.
- Consolider des attitudes susceptibles de favoriser la communication, l'approche conseil de la vente, la connaissance et la présentation du produit, la qualité du travail, l'éthique professionnelle, la gestion du temps et l'intrapreneurship.
- Faire le point sur ses acquis de formation au regard des exigences de l'exercice de la profession.

PLAN DE MISE EN SITUATION

PHASE 1 : Préparation au stage

- Prendre connaissance des modalités et des renseignements relatifs au deuxième stage.
- Se fixer des critères de sélection des entreprises.
- Effectuer les démarches pour être accepté(e) comme stagiaire.

PHASE 2 : Participation à la vente de produits ou de services

- S'informer sur les règles et les pratiques en vigueur dans l'entreprise.
- S'informer sur les caractéristiques des produits et des services offerts.
- Observer les pratiques liées aux activités de vente, de présentation visuelle et de promotion sur le lieu de vente.
- Effectuer différentes tâches professionnelles ou participer à leur exécution.
- Tenir à jour son journal de bord.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION *(suite)*

PHASE 3 : Évaluation du stage

- Produire un rapport sur son expérience de stage.
- Présenter un résumé succinct de ses expériences au cours d'un échange en groupe.

CONDITIONS D'ENCADREMENT

- Créer un climat propice à l'intégration et à l'épanouissement personnel et professionnel de l'élève en tout temps.
- Favoriser les échanges de points de vue entre les élèves et la possibilité pour elles et eux de s'exprimer, aussi bien avant leur départ pour le stage qu'à leur retour.
- Faire connaître à l'avance les objectifs du stage à l'entreprise.
- S'entendre avec les personnes du milieu pour favoriser l'exécution de tâches professionnelles et développer l'autonomie de la personne en stage.
- Assurer une collaboration étroite entre le personnel du milieu du travail et celui du milieu scolaire.
- S'assurer d'une supervision efficace et constante de la personne en stage.
- Assurer un encadrement régulier de l'élève.

CRITÈRES DE PARTICIPATION

PHASE 1 : ▪ Recherche un lieu de stage en respectant les consignes.

PHASE 2 : ▪ Note les renseignements demandés dans son journal de bord.
 ▪ Démonstre une attitude professionnelle dans l'exécution des tâches qui lui sont confiées.

PHASE 3 : ▪ Rédige un rapport de stage.
 ▪ Exprime son opinion sur son expérience de stage.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS COMME ÉTANT PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT NÉCESSAIRES À L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, PAR EXEMPLE :

Avant d'entreprendre les activités de la phase 1 : Préparation au stage :

1. Décrire son intérêt et ses appréhensions au regard du stage.
2. Décrire les étapes de planification de la recherche d'un lieu de stage.
3. Énumérer les attitudes nécessaires à la recherche dynamique d'un lieu de stage.

Avant d'entreprendre les activités de la phase 2 : Participation à la vente de produits ou de services :

4. S'informer des mesures à adopter relativement à la santé et à la sécurité et se renseigner sur la manière de prévenir le vol à l'étalage.
5. Réaliser l'importance d'adopter une attitude positive au travail et de communiquer avec efficacité durant son stage.
6. Décrire la façon de rédiger son journal de bord.

Avant d'entreprendre les activités de la phase 3 : Évaluation du stage :

7. Énumérer les attitudes à adopter au moment de la coévaluation de son stage.
8. Décrire la façon de rédiger le rapport de stage.

