



Plan de leçon

Secteur : Affaires, finances et administration	Profession : Commis de bureau général (CNP 1411)
Thème : Accueil des clients	Tâche professionnelle : Recevoir les clients et répondre à leurs demandes.

Les compétences essentielles

Communication verbale :

Lire des textes simples pour y repérer plusieurs éléments d'information. CE 2

Suivre ou donner des directives détaillées comportant plusieurs étapes CE 2

Utilisation des documents :

Le document est simple comportant plusieurs éléments d'information. CE 2

Travail d'équipe :

Coordonner son travail et coopérer avec un seul collègue. CE 2

Capacité de raisonnement :

Mémoriser intentionnellement des procédures.

Les compétences des Niveaux de compétence linguistique canadiens

Expression orale :

Gérer une conversation, vérifier la compréhension de l'auditeur,...et gérer quelques conflits mineurs. NCLC 8

Adapter la conversation au niveau de formalité approprié. Communiquer avec efficacité dans des situations courantes. NCLC 8

Communiquer pour présenter et analyser de l'information, des idées, discuter d'un point.



NCLC 10

Réagir de façon appropriée à de l'hostilité perçue. NCLC 10

Compréhension orale :

Cerner, analyser et évaluer le langage et les stratégies interpersonnelles de résolution de problème. NCLC 10

Reconnaître, analyser et évaluer les comportements langagiers qui mènent à une escalade des conflits. NCLC 10

Compréhension écrite :

Comprendre les idées principales, les mots-clés et les détails importants d'un texte authentique. NCLC 7

Cible linguistique et culturelle des activités d'apprentissage :

Grammaire :

Distinguer quand on emploie le tutoiement et le vouvoiement.

Choisir des tournures de phrases positives au lieu de négatives. Ex. Dire «Vous savez que » au lieu de «Vous n'êtes pas sans savoir....»

Choisir de phrases coopératives. «Je vous propose....»

L'impératif. Comment donner des indications précises. Ex. «Apportez le document d'ici vendredi.»

Formuler des solutions. Ex« Je vais m'informer si c'est possible...»

Vocabulaire :

Utiliser les formules de politesse pour accueillir des gens dans différentes situations : Ex. Un client arrive à l'improviste et veut rencontrer le patron. Un client se présente avec un appareil défectueux. Vous devez répondre au téléphone lorsqu'un client se présente.

Culture :

Au Canada, on reconnaît que le client a raison jusqu'à ce qu'on puisse démontrer le contraire. Il faut toujours utiliser un niveau de langue correct (sans affectation et simple à comprendre), un niveau juste et poli. Il faut rester calme et ne pas s'emporter, même dans des situations délicates.



Suggestions de ressources didactiques et de matériel de cours requis :

Tact et Savoir-faire en communication orale au bureau. Odette Melançon. Centre collégial de développement de matériel didactique (CCDMD) 2003. ISBN 2-89470-161-6

Durée approximative des activités d'apprentissage : 3 heures

Une seule leçon. Nouveau matériel.

Profil de l'apprenant ou l'apprenante :

Les apprenants ont déjà occupé des emplois de bureau dans leur pays d'origine mais ignorent le protocole canadien.

Objectifs d'apprentissage :

L'apprenant est capable de recevoir les clients dans un contexte d'affaires en utilisant les formules appropriées. Il sait comment réagir dans différentes situations, même hostiles.

Activités d'apprentissage :

1. Discussion en groupe des manières d'agir lorsqu'on reçoit un client et des façons de faire dans différents pays
2. En groupe, à l'aide d'acétates préparés par le professeur ou d'une présentation PowerPoint, le professeur présente l'information concernant le protocole d'accueil contenue dans le livre *Tact et savoir-faire en communication orale*.
3. L'étudiant prend note des formules qu'il serait utile de mémoriser.
4. Les étudiants, deux par deux, choisissent un scénario parmi ceux proposés par le professeur, (voir annexe) répètent leur dialogue une fois, puis, font un jeu de rôles.
5. Après chaque jeu de rôles, les étudiants font part de leurs commentaires.

Activités d'apprentissage supplémentaires ou de renforcement :

Évaluation :

L'évaluation est informelle. Après chaque présentation, les apprenants font part de leurs commentaires à tour de rôle.

Rédactrice de la tâche :

Katherine Lauriault, La Cité collégiale (Ontario)

Le détenteur du droit d'auteur autorise les utilisateurs du document à en reproduire certaines pages choisies à des fins éducatives n'impliquant pas la vente du matériel, au sein de leur organisme. La reproduction à toutes autres fins sans autorisation est interdite.



Canadian Language
Benchmarks/
Essential Skills

Niveaux de compétence
linguistique canadiens/
Compétences essentielles

Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens (CNCLC)

803 – 200, rue Elgin
Ottawa (Ontario) K2P 1L5
Tél. : (613) 230-7729
Télec. : (613) 230-9305
info@language.ca



Annexe

Scénarios proposés.

- Un client se présente au bureau sans rendez-vous et veut voir votre patron qui ne peut pas le recevoir.
- Un client arrive pour un rendez-vous et est frustré car il n'y a pas de stationnement.
- Un client arrive pour chercher son ordinateur qui n'a pas encore été réparé.
- Le téléphone sonne pendant que vous parlez à un client.
- Une personne de votre entreprise devait rappeler un client pour lui donner des renseignements mais ne l'a pas fait. Le client est furieux.