

Document d'accompagnement du référentiel de formation



Inspection de l'Enseignement Agricole

Diplôme :

DNB

Classes de quatrième et troisième de l'enseignement agricole

Enseignement pratique interprofessionnel (EPI) :

L'accueil-Vente

Objectif général :

Découvrir, par la réalisation d'un projet, les activités professionnelles et les métiers de l'accueil et de la vente.

Indications de contenus, commentaires, recommandations pédagogiques

Cet EPI a pour objectif de faire découvrir aux élèves la diversité des activités et des métiers relevant de l'accueil

et de la vente. Il vise à leur faire acquérir une vision concrète de la vie professionnelle et des formations du secteur pour les aider dans l'élaboration de leur projet personnel et professionnel. Il s'inscrit dans le Parcours « Avenir » et contribue également au Parcours « Citoyen » et « Culture ». Il s'appuie sur une démarche de projet conduisant à une réalisation concrète, individuelle ou collective. Il contribue à la validation du socle.

Les enseignements privilégient les activités de découverte (visites, observations, recherches, enquêtes...) et les activités pratiques (accueil, aménagement de magasin ou de stands, vente...). L'élève est donc amené à participer à des tâches et activités d'apprentissage diverses et variées, relevant de plusieurs disciplines.

L'EPI doit également s'inscrire dans une démarche de développement durable.

Objectif 1- Réaliser un projet relevant des secteurs de l'accueil et de la vente en respectant la réglementation en matière de santé, sécurité et d'environnement

Objectif 1.1- Identifier les étapes d'un projet et leur chronologie en fonction des objectifs

Pour identifier les étapes du projet, les élèves devront présenter son l'objectif et ses caractéristiques essentielles, en prenant en compte la réglementation en matière de santé, sécurité et d'environnement.

Objectif 1.2- Organiser tout ou partie des tâches à effectuer

Les élèves établiront, avec l'enseignant, le calendrier du projet en prenant en compte les diverses contraintes.

Mots clefs : planning, rétro-planning, répartition des tâches, pilotage, suivi...

Objectif 1.3- Réaliser des supports simples de communication

Les élèves réaliseront les supports de communication adaptés pour accompagner et valoriser le projet. Ils organiseront et assureront leur diffusion en respectant la réglementation en vigueur. Ces supports, courrier, affiche, tract, courriel, blog, pourront avoir une dimension informationnelle ou commerciale selon la nature du projet.

Mots clefs : choix du support, définition du message, mise en page.

Objectif 1.4- Développer une expression comportementale respectant les codes des métiers considérés

L'élève doit pouvoir mobiliser les savoir-faire essentiels des métiers de l'accueil et de la vente, dans des situations pratiques de complexité croissante. Cette acquisition devra être accompagnée avec toute la bienveillance nécessaire à ce type d'activité.

Il importe de montrer que les activités marchandes (la vente) ou non marchandes (l'accueil) mettent en œuvre des savoir-être et savoir-faire très proches.

Mots clefs : expression non verbale, gestuelle, proxémique

Objectif 1.5- Assurer l'accueil d'un public et/ou la réalisation d'une vente

Le projet mis en œuvre, qu'il s'agisse d'une action commerciale, de communication, d'animation, d'accueil de public permet de mettre en œuvre les savoir-faire acquis tout au long de l'EPI : comprendre une demande, servir un client, orienter un public, animer un stand...

Mots clefs : portes ouvertes, marchés, animation, dégustation.

Objectif 1.6- Utiliser le vocabulaire adapté pour agir et rendre compte

La dimension communicationnelle de ces métiers étant primordiale, un soin particulier sera attaché à la qualité du vocabulaire à l'écrit comme à l'oral.

Mots clefs : registre de vocabulaire, mise en page...

Objectif 1.7- Respecter les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de l'environnement

Notamment dans le secteur alimentaire, les élèves devront être particulièrement sensibilisés à l'importance du respect des règles d'hygiène et de sécurité pour eux-mêmes et pour les consommateurs. L'attention des élèves est attirée sur les effets négatifs de la publicité sur l'environnement et sur la problématique de la gestion des déchets,

Mots clefs : sécurité sanitaire, accident du travail, pollution visuelle,

Objectif 1.8- Travailler en équipe à la conduite d'un projet d'accueil-vente

Les élèves doivent, tant dans la conduite du projet que dans la réalisation d'actions commerciales ou de communication, développer des aptitudes à travailler en équipe. Pour cela, ils doivent être capables, accompagnés par l'enseignant de mettre en œuvre les tâches qui incombent à chacun. Ils devront être également sensibilisés à l'importance de communiquer au sein de l'équipe et à l'intérêt d'un soutien mutuel en vue de la réussite de leur projet collectif.

Mots clefs : organisation, coopération, communication, respect des consignes.

Objectif 1.9- Rendre compte de son travail, communiquer sur un projet

Une restitution de la conduite du projet et de ses résultats sera effectuée. Cette étape peut aussi être l'occasion d'amener les élèves à identifier les apprentissages tirés du projet.

Objectif 2- Identifier les activités professionnelles et les métiers de l'accueil et de la vente

L'atteinte de cet objectif repose sur des mises en activité des élèves à travers des recherches documentaires, des visites d'entreprises et des rencontres de professionnels des secteurs de l'accueil et de la vente. Les périodes de stage pourront également participer à l'atteinte de cet objectif.

Objectif 2.1- Caractériser les différents types d'activités commerciales et d'accueil (tourisme, services en milieu rural, commerces traditionnels, grande distribution...)

Les élèves doivent être capables d'identifier des exemples de structures dans lesquelles les métiers de l'accueil vente sont présents qu'il s'agisse d'entreprises spécifiques de ces secteurs ou de fonctions spécialisées dans des organisations (entreprises industrielles ou artisanales, collectivités...).

Les métiers de la grande distribution et ceux des activités touristiques en milieu rural seront particulièrement détaillées.

Mots clefs : grande distribution, commerce sédentaire et itinérant, tourisme en milieu rural,

Objectif 2.2- Caractériser les activités représentatives des secteurs (accueil et vente)

Pour la vente, à travers l'analyse du circuit de commercialisation d'un produit alimentaire, les élèves devront pouvoir identifier les différents acteurs et leurs rôles depuis la production jusqu'à la consommation.

Pour l'accueil, au travers de l'étude d'un service en milieu rural, les élèves identifient les acteurs et leur rôle.

Mots clefs : producteurs, achat, marchandisage, conseil vente, accueil, service après-vente...

Objectif 2.3- Identifier les métiers des secteurs et lister leurs principales activités

L'enseignant s'appuiera sur des visites, des expériences vécues en stage, des interventions de professionnels, des vidéos, pour amener les élèves à identifier la diversité des métiers. L'élève devra pouvoir citer les principaux métiers des deux secteurs en indiquant leur activité principale et leur niveau de responsabilité.

Mots clés : employé libre-service, caissier, vendeur, chef de rayon, gérant de magasin, réceptionniste, agent d'accueil...

Objectif 2.4- Identifier les conditions d'exercice des métiers identifiés et leurs exigences spécifiques (adaptabilité, aptitudes comportementales)

L'enseignant s'appuiera sur les visites d'entreprises, les stages et les travaux pratiques pour amener les élèves à identifier les conditions particulières d'exercice des métiers de l'accueil et de la vente. Ceci sur le plan de la réglementation (hygiène, sécurité, environnement), des conditions de travail, de la technicité, du lien au territoire... Il convient de mettre en évidence la réalité des situations professionnelles en entreprises et collectivités et des compétences à acquérir pour y répondre.

Mots clés : conditions règlementaires, d'horaires, d'adaptabilité, d'autonomie

Objectif 3- Identifier les formations conduisant aux métiers de l'accueil et de la vente et repérer les établissements qui les proposent**Objectif 3.1- Décrire les formations conduisant aux métiers de l'accueil et de la vente et repérer les établissements qui les proposent****Objectif 3.2- Identifier les modalités de formation et les conditions d'accès à ces formations****Objectif 3.3- Répertorier et localiser des établissements proposant ces formations et les classer**

Dans la continuité de l'objectif 2, il s'agit de mettre en perspective les cursus de formation en lien avec les métiers de l'accueil et de la vente. Il convient de s'appuyer autant que possible sur des visites de lieux de formation, des rencontres d'acteurs de formation, des témoignages d'élèves ou d'apprentis des secteurs de l'accueil et de la vente. Les présentations des métiers et formations doivent être réalistes mais non stéréotypées.

Objectif 4- Élaborer un projet personnel de formation et/ou professionnel**Objectif 4.1- Identifier les étapes de construction d'un projet professionnel et d'un projet de formation y conduisant****Objectif 4.2- Agir en citoyen autonome et responsable dans la construction d'un projet personnel**

Cet objectif global est transversal, il relève de l'ensemble de l'équipe pluridisciplinaire. Il vise à permettre à l'élève d'acquérir des éléments de réflexion en vue de l'élaboration de son projet professionnel et de la construction de son projet de formation.

Activités pluridisciplinaires

La démarche de projet interdisciplinaire est constitutive de cet EPI. Le projet sert de support à la découverte de la vie professionnelle et des métiers de l'accueil et de la vente. Les tâches et activités d'apprentissage conduites dans cet EPI relèvent de plusieurs disciplines qu'il conviendra d'identifier en fonction de la nature du projet.

Références documentaires ou bibliographiques

ROCK G, LEDOUX MJ, *Le service clientèle en action* Pearson ERPI 2014

ROCK G, MASSE S., *La vente en action*, Pearson ERPI 2014