

SÉQUENCE N°1 : L'ACCUEIL & LA PRISE EN CHARGE DE LA CLIENTÈLE EN ATTENTE D'HYDRATATION DANS L'INSTITUT		CONTEXTE : 	
SÉANCE N°5 : LA VENTE ADDITIONNELLE		CLASSE CONCERNÉE : 1 ^{ère} BAC PRO ESTHETIQUE - COSMÉTIQUE - PARFUMERIE G1 - 14 Élèves	
COMPÉTENCE DÉVELOPPÉE : C33 - CONSEILLER ET VENDRE DES PRODUITS COSMÉTIQUES ET DES PRESTATIONS.		DATE : Jeudi 28 Novembre 2019	DURÉE : 55 minutes
COMPÉTENCES OBSERVABLES : C31.1 - Adopter une attitude professionnelle C32.1 - Repérer les attentes, les besoins et les motivations de la clientèle C33.1 - Reformuler les besoins de la clientèle C33.2 - Sélectionner des produits ou des services adaptés aux attentes C33.3 - Argumenter la sélection C33.5 - Proposer une vente additionnelle de produits, de prestations	SAVOIRS ASSOCIÉS : S3.1.2.6 - Les étapes de la vente • La vente additionnelle	PRÉ-REQUIS : S3.1..2.5 Les typologies comportementales de la clientèle S3.1.2.6 Les étapes de la vente • L'accueil de la clientèle • La recherche des besoins • La reformulation • La présentation et la démonstration du produit ou de la prestation • L'argumentation	
SITUATION PROFESSIONNELLE : Vous travaillez dans l'institut « L'Étoile des Sens » situé à Brétignolles sur Mer. Vous vous êtes fixé(e) l'objectif d'être la/le meilleur(e) conseiller(ère) du mois. Cependant, vous avez constaté que vos collègues Dorothee et Audrey, vendent plus de produits que vous. Ainsi, pour améliorer vos techniques de vente et espérer remporter le titre tant attendu, vous souhaitez proposer systématiquement à vos clients au moins une vente additionnelle.			

ETAPES	OBJECTIFS	ACTIVITÉS DU PROFESSEUR	ACTIVITÉS DES ÉLÈVES	MOYENS MATÉRIELS DOCUMENTS	DURÉE
1	Accueillir les élèves	<ul style="list-style-type: none"> Prise de contact. Fait l'appel. Projette le contexte professionnel au tableau. 	<ul style="list-style-type: none"> Saluent le professeur. Entrent et s'installent en classe. 	Tableau Vidéo-projecteur Ordinateur	5 minutes
2	Introduire le cours	<ul style="list-style-type: none"> ☆ Mise en situation : <ul style="list-style-type: none"> Présente le contexte professionnel et la situation professionnelle. ☆ Pré-requis : <ul style="list-style-type: none"> Demande aux élèves de citer oralement les étapes d'une vente. ☆ Objectifs de la séance : <ul style="list-style-type: none"> Indique les objectifs de la séance. 	<ul style="list-style-type: none"> Un élève ou plusieurs élèves redonne(nt) oralement des éléments du contexte. Un élève lit la situation professionnelle. Un élève ou plusieurs élèves cite(nt) oralement les étapes de la vente. Écoutent le professeur. 	Contexte professionnel Cours Tableau Vidéo-projecteur Ordinateur	5 minutes
3	Différencier la vente additionnelle complémentaire et la vente additionnelle supplémentaire	<ul style="list-style-type: none"> ☆ Lance l'activité N°1: <ul style="list-style-type: none"> Distribue les documents nécessaires à l'activité. Présente les consignes de travail (4 groupes de 3 à 4 élèves). Projette le temps au tableau. 	<ul style="list-style-type: none"> Écoutent les consignes. Un élève ou plusieurs élèves reformule(nt) les consignes. Questionnent si besoin. 	Cours Tableau Documents ressources Vidéo-projecteur Ordinateur	5 minutes

ETAPES	OBJECTIFS	ACTIVITÉS DU PROFESSEUR	ACTIVITÉS DES ÉLÈVES	MOYENS MATÉRIELS DOCUMENTS	DURÉE
3	Différencier la vente additionnelle complémentaire et la vente additionnelle supplémentaire	☆ Mise en activité / réalisation du TD N°1 : <ul style="list-style-type: none"> Accompagne les élèves dans leurs recherches Recense un rapporteur et un secrétaire dans chaque groupe. 	<ul style="list-style-type: none"> Recherchent et répertorient les différentes informations demandées par groupe de 3 ou 4. 	Cours Tableau Documents ressources Vidéo-projecteur Ordinateur Tablette	10 minutes
		☆ Clôture l'activité et met en commun les résultats de l'activité : <ul style="list-style-type: none"> Demande aux rapporteurs et secrétaires de venir expliquer et compléter le document projeté au tableau à tour de rôle. 	<ul style="list-style-type: none"> Un rapporteur et un secrétaire de chaque groupe explique et retranscrit le fruit de leurs recherches sur le document projeté. Les autres élèves prennent des notes, complètent oralement et questionnent si besoin. 		10 minutes
4	Proposer une vente additionnelle complémentaire et/ou une vente additionnelle supplémentaire	☆ Lance l'activité N°2: <ul style="list-style-type: none"> Présente les consignes de travail (2 groupes de 7 élèves). Projette le temps au tableau pour indiquer le temps prévu pour la préparation et la réalisation de l'activité. Aide les groupes dans l'organisation et la présentation de l'activité. 	<ul style="list-style-type: none"> Écoutent. Un élève reformule les consignes de travail. S'organisent pour déterminer deux acheteurs, deux vendeurs, deux évaluateurs et une personne qui filmera l'activité. Réfléchissent en groupe à la situation donnée et à l'élaboration d'un scénario . Re-mobilisent leurs connaissances sur la vente additionnelle et prennent connaissance de la grille d'évaluation. 	Documents ressources Evaluation formative Cours Tablette numérique Tableau	7 minutes
		☆ Mise en activité / réalisation du TD N°2 : <ul style="list-style-type: none"> Accompagne les élèves dans leur oral de vente. 	<ul style="list-style-type: none"> Pour chaque groupe : 2 élèves participent activement à l'oral de vente, 2 élèves aident et conseillent si nécessaire, 2 élèves évaluent le sketch et 1 élève filme l'activité. 		8 minutes
5	Réaliser une synthèse et/ou un bilan	☆ Clôture l'activité et fait un bilan des pratiques : <ul style="list-style-type: none"> Demande aux élèves de regagner leur place. Propose un débriefing rapide de l'activité et une évaluation formative. Annonce par oral la séance suivante et le travail à faire (exploitation des vidéos et la conclusion de vente). 	<ul style="list-style-type: none"> Apportent les points positifs/négatifs et les difficultés rencontrées. Réalisent l'évaluation formative. 	Tablette	5 minutes
6	Prendre congé	<ul style="list-style-type: none"> Autorise les élèves à ranger leurs affaires. Salue les élèves. 	<ul style="list-style-type: none"> Rangent leurs affaires. Saluent l'enseignant. 		

BILAN DE LA SÉANCE :

MODIFICATIONS À APPORTER :

