

DOC PROF : DEALING WITH AN ANGRY CUSTOMER !

CONTEXT : You are working as a salesperson in Milton Keynes, UK. An angry customer comes to you : you made a mistake and he is not happy about it.

FINAL TASK : You have to deal with his requests, stay calm and give him the appropriate answer.

➔ **Séquence à destination d'élèves de 1^{ère} professionnelle Métiers du commerce et de la vente.**

Objectifs de la séquence :

| Objectifs sociolinguistiques | Point(s) de langue | Découverte culturelle |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Développer un vocabulaire et une attitude professionnels pour faire face à des incidents de type « client désagréable / violent / agressif ». - Donner des petits outils pour la gestion de la colère au passage. Rédaction d'un « code of conduct » commun à la classe pour la gestion d'un client en colère. | <ul style="list-style-type: none"> - Utiliser le pluriel (WILL / BE GOING TO) pour proposer une solution. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> + révision impératif pour rédiger le « code of conduct » + possibilité d'utiliser la fiche outil « donner un conseil » de la séance précédente pour la réalisation de la tâche finale. | <ul style="list-style-type: none"> - Point de vue culturel : découvrir les guidelines des entreprises US (employees handbooks / codes of conduct / customer service guidelines) pour permettre une approche uniforme dans tous leurs magasins - Extraits de série avec conflits entre employés et clients <p>The Simpsons : https://www.youtube.com/watch?v=9rfHbGuUoY&t=2s</p> <p>Black Mirror : https://www.youtube.com/watch?v=9rfHbGuUoY&t=2s</p> <p>The Office : https://www.youtube.com/watch?v=1QQBB3cwNMQ</p> |

Lancement séquence : regarder la mini vidéo des Simpsons et faire deviner le sujet de la nouvelle séquence.

Explication contexte et tâche finale.

Séquence avec une majeure orale.

MISSION 1 : Learn some words !

Vocabulaire première page à compléter au fil de la séquence :

Angry : en colère.

To be frustrated : être frustré.e

To yell : crier.

To be upset : être contrarié.e

A refund : un remboursement.

To exchange : échanger.

A credit note : un avoir.

An issue : un problème.

To solve a problem : résoudre un problème.

To vent : vider son sac / pousser une « gueulante »

Customer service : service client.

MISSION 2 : Write a code of conduct when dealing with an angry customer.

Activity 1 : CLASS DISCUSSION : Watch an extract from the Simpsons series and discuss with your classmates the following sentence "The customer's always right" :

- **Interaction orale.**

- **Source du document** : https://www.youtube.com/watch?v=9r_fHbGuUoY&t=2s

- Permet de faire un débat autour de l'expression « Le client est toujours roi ». Quels sont les limites que l'on peut poser en tant qu'employé.e.

- Insister sur le « I agree » / « I disagree » pour les pousser à mieux construire leurs phrases.

Activity 2 : Read this list of tips and discuss it with your classmates. Are they useful tips ?

- **Compréhension écrite.**

- **Source du document** : <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/how-to-deal-with-difficult-customers>

- Faire un petit point voculaire à l'oral pour les quelques mots qui peuvent poser problème : « to be collected » / « to assess » / « to seek ».

- Faire la compréhension orale en interaction, les pousser à donner leur avis / les inviter à poursuivre cette liste / demander l'inverse : quel serait un mauvais conseil ?

Activity 3 : Watch this video and fill in the following mind map :

- **Compréhension orale.**

- **Source du document** : <https://www.youtube.com/watch?v=Z9uC8aF-RCw>

- Faire la compréhension avec trace écrite : remplir une carte mentale avec 3 encarts (possibilité pour les élèves d'ajouter des flèches s'ils le veulent) : ce qu'il faut faire / ce qu'il ne faut pas faire / les 3 conseils finaux.

- Permet, avec le document écrit, de donner des ressources pour que les élèves rédigent leur propre code de conduite pour gérer un client en colère.

Activity 4 : CLASS DISCUSSION : How would you react if a customer were to insult you ?

- **Interaction orale.**

- Permet de lancer le débat sur un sujet qui fait beaucoup réagir les élèves : la gestion d'une agression verbale.

- Essayer de donner des petits conseils de gestion de la colère d'un client : nous ne sommes pas la cible directe / répondre ne fait qu'envenimer la situation (to escalate) / gestion respiration / phrases types pour calmer le client / rappel que le client ne peut pas tout se permettre.

→ **Rédaction de la mission 1** : avoir une base commune pour faire face à un client en colère : servira de critère d'évaluation pour la tâche finale (compétence sur 4 points : J'applique les conseils du code de conduite rédigé par la classe).

OPTIONNEL : Une fois rédigé : le mettre en page sur CANVA pour un beau rendu.

MISSION 3 : Learn how to use the future tense !

Activity 5 : Cross the sentences that are not about a future action :

- Point de langue.

- Discriminer les phrases qui ne sont pas au futur.
- Permet de repérer le WILL / BE GOING TO : comment est construite la phrase au futur.
- Faire une petite trace écrite puis distribuer la fiche outil déjà prête.
- Faire des petites phrases à l'oral pour voir si le concept est bien compris + répéter des phrases à plusieurs.

Activity 6 : Write a series of sentences using WILL / BE GOING TO :

-Expression écrite.

- Activité d'application du point de langue.
- Permet de préparer une mini évaluation formative sur l'utilisation du futur : montrer évaluation et sa grille.
- Si classe dans un bon état d'esprit : kahoot avec des exercices sur le futur.

Mini évaluation formative sur l'utilisation du futur :

Name :

Write a series of 10 sentences using WILL / BE GOING TO :

| Grille d'évaluation : je sais utiliser le futur | | | | | | 10 | |
|---|---------|---|-----|------------------------|---|-------------|---|
| Compétence | Acquise | | | En cours d'acquisition | | Non acquise | |
| Je sais utiliser le futur. | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| J'ai choisi une thématique et j'ai utilisé un vocabulaire précis en lien avec cette thématique. | 2 | | 1,5 | 1 | | 0,50 | 0 |
| J'ai fait attention à complexifier mes phrases. | 2 | | 1,5 | 1 | | 0,50 | 0 |
| Commentaire : | | | | | | | |

MISSION 4 : Prepare yourself to offer a solution to an angry customer :

Activity 7 : CLASS DISCUSSION : “What can we do in case of an issue with a customer ?” Write down a list of potential solutions :

- Interaction orale.

- Permet de proposer une série de solutions et donc de mieux anticiper l’oral de la tâche finale.
- Permet de créer une petite base de vocabulaire également.
- Permet de mutualiser les idées pour gérer un conflit clientèle.

Activity 8 : Write down an answer to the following customer conflicts. Use WILL / BE GOING TO :

- Compréhension écrite / expression écrite / interaction orale.

- Regarder la vidéo suivante pour donner un contexte / un support à l’activité :

https://www.youtube.com/watch?v=9r_fHbGuUoY&t=2s

- Permet de comprendre un peu le type de situation pour la tâche finale.
- Possibilité de jouer les scènes avec les camarades.

Distribuer les cartes entraînement à la tâche finale. Jouer les saynètes avec des camarades et proposer des réponses dans le groupe. Entraînement en binômes, une personne joue l’employé.e ou le/la gérant.e et l’autre le client en colère.

EN + : Prépa CCF ou dossier « Let’s go further » pour les élèves qui ont des facilités et/ou qui ont terminé les activités avant les autres.

| Grille d’évaluation tâche finale : je gère un client en colère | | | | | | | | | | 20 | | | |
|---|--|---|---|------|--|---|---|---|---|----|------|---|--|
| Compétences | Non acquises | | | | En cours d’acquisition | | | | Acquises | | | | |
| Compétence langagière évaluée : Interaction orale | A1 : Je ne comprends pas bien mon interlocuteur.rice et mes réponses sont limitées. | | | | A2 : Je m’efforce de prendre part à l’échange. Je réagis dans une langue généralement compréhensible. | | | | A2+-B1 : Je prends part à l’échange et m’exprime dans une langue correcte. LEVEL 2 (B1 +) : Je réagis avec pertinence. J’argumente et je cherche à convaincre. | | | | |
| | 0 | 1 | 2 | 2,50 | 3 | 4 | 5 | 6 | 6,50 | 7 | 7,50 | 8 | |
| J’applique les conseils en gestion de la colère (code of conduct rédigé par la classe). | 0 | | 1 | | 2 | | | | 3 | | 4 | | |
| J’ai apporté une solution au / à la cliente satisfaisante. | 0 | | 1 | | 2 | | | | 3 | | 4 | | |
| J’ai utilisé WILL / BE GOING TO pour proposer une solution. | 0 | | 1 | | 2 | | | | 3 | | 4 | | |