

## 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<sup>ère</sup> 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"> <li>- Développer un vocabulaire et une attitude professionnels pour faire face à des incidents de type « client désagréable / violent / agressif ».</li> <li>- 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utiliser le pluriel (WILL / BE GOING TO) pour proposer une solution.</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ révision impératif pour rédiger le « code of conduct »</li> <li>+ possibilité d'utiliser la fiche outil « donner un conseil » de la séance précédente pour la réalisation de la tâche finale.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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</li> <li>- Extraits de série avec conflits entre employés et clients</li> </ul> <p>The Simpsons :  <a href="https://www.youtube.com/watch?v=9rfHbGuUoY&amp;t=2s">https://www.youtube.com/watch?v=9rfHbGuUoY&amp;t=2s</a></p> <p>Black Mirror :  <a href="https://www.youtube.com/watch?v=9rfHbGuUoY&amp;t=2s">https://www.youtube.com/watch?v=9rfHbGuUoY&amp;t=2s</a></p> <p>The Office :  <a href="https://www.youtube.com/watch?v=1QQBB3cwNMQ">https://www.youtube.com/watch?v=1QQBB3cwNMQ</a></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.

A credit note : un avoir.

To be frustrated : être frustré.e

An issue : un problème.

To yell : crier.

To solve a problem : résoudre un problème.

To be upset : être contrarié.e

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

A refund : un remboursement.

Customer service : service client.

To exchange : échanger.

**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](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
<b>Commentaire :</b>							

**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](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				
<b>Compétence langagière évaluée :</b> Interaction orale	<b>A1 :</b> Je ne comprends pas bien mon interlocuteur.rice et mes réponses sont limitées.				<b>A2 :</b> Je m’efforce de prendre part à l’échange. Je réagis dans une langue généralement compréhensible.				<b>A2+-B1 :</b> Je prends part à l’échange et m’exprime dans une langue correcte.  <b>LEVEL 2 (B1 +) :</b> 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		