



ENSEIGNEMENT CATHOLIQUE
SECONDAIRE

Avenue E. Mounier 100 – 1200 BRUXELLES

Vendeur / Vendeuse

**4^e année Degré Qualifiant (Professionnel)
Plein exercice & Alternance Article 49**

**Option organisée selon les modalités du
Parcours d'Enseignement Qualifiant (PEQ)**

D/2002/7362/3101

addendum

re par la Commission des programmes

Ce document respecte la nouvelle orthographe.

TÉLÉCHARGEMENT

Ce document est téléchargeable sur notre site Internet :

<https://enseignement.catholique.be/>

NOUS CONTACTER

Fédération de l'Enseignement Secondaire Catholique

Avenue E. Mounier 100 – 1200 Bruxelles – 02 256 71 57

secretariatproduction.fesec@segec.be

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	4
Grille horaire	5
Description des cours.....	6
Économie de l'entreprise	6
Vente	7
Informatique appliquée.....	8
Étalage – Promotion des marchandises	9
Proposition d'une situation d'intégration professionnellement significative (SIPS)	10

INTRODUCTION

S'inspirant de la philosophie de la Certification par unité (CPU), le Parcours d'Enseignement Qualifiant (PEQ) généralise, à partir de septembre 2023, un parcours de formation à un métier en 3 ans dès la 4^e année. Le PEQ offre donc à l'élève une année scolaire de plus pour atteindre les compétences du métier qu'il a choisi.

Selon les Options de Base Groupées (OBG), le PEQ s'appuie soit sur un profil de formation CCPQ découpé en Ensembles articulés de compétences (EAC), soit sur un profil de formation SFMQ découpé en Unités d'Acquis d'Apprentissage (UAA) commun à tous les opérateurs de formation et d'enseignement.

Au cours des prochaines années, l'ensemble des profils de la CCPQ seront amenés à être remplacés par les nouveaux profils du SFMQ.

Le programme de « Vendeuse / Vendeur » est basé sur un profil CCPQ et donc découpé en EAC.

La 4^e année permet à l'élève, au travers des apprentissages et d'au moins une Situation d'Intégration Professionnellement Significative (SIPS), de confirmer, d'affiner ou de modifier son choix d'option, en cours d'année ou au terme de celle-ci. Dans cette optique, en 4^e, l'école organise donc les apprentissages en vue de donner aux élèves une vision globale du groupe d'activités dans lequel s'inscrit l'option concernée.

Pour permettre à l'équipe pédagogique d'atteindre ce but, cet addendum propose une SIPS. Le décret relatif au Parcours d'Enseignement Qualifiant précise en effet qu'à minima une épreuve de qualification doit être organisée en 4^e année, mais après janvier. Les grilles-horaires de 4^e ont été adaptées, le cas échéant, afin de la « colorer » dès la 4^e par la dimension métier.

GRILLE HORAIRE

	4^e année
Économie de l'entreprise	3 ou 4
Vente	4
Informatique appliquée	3 ou 4
Étalage - Promotion des marchandises	4
Langue moderne :	0 ou 2
Langue moderne : Allemand	
Langue moderne : Néerlandais	
Langue moderne : Anglais	
TOTAL	16 à 18

DESCRIPTION DES COURS

Les contenus de 3^e année sont mentionnés à titre indicatif dans un souci d'harmonisation et dans la perspective de la future rédaction du profil de certification liée à la révision des profils.

Économie de l'entreprise

- 3^e année : 3 ou 4 périodes/semaine
- 4^e année : 3 ou 4 périodes/semaine

Le cours d'« Économie de l'entreprise » est l'occasion pour les élèves de comprendre, à partir de situations concrètes, la place du magasin dans l'ensemble du processus d'achat-vente d'un produit et d'analyser ainsi les étapes de l'activité économique en amont et en aval du magasin.

En tant que futur vendeur, l'élève analysera les besoins du client et ses revenus, l'entreprise de fabrication (fournisseur), les circuits de distribution, le magasin et ses clients.

3 ^E ANNÉE	4 ^E ANNÉE
<p>Les besoins du client</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Distinguer besoins, biens et services▪ Identifier les limites à la consommation (revenus, budget)▪ Analyser les documents courants de la vie quotidienne	
<p>L'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Rechercher un renseignement, un prix et sélectionner un fournisseur▪ Effectuer des calculs commerciaux sans erreur	<p>L'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Calculer un cout de revient à partir des différentes étapes de fabrication▪ Déterminer un bénéfice en fonction d'un prix de vente▪ Compléter les documents commerciaux liés à l'achat (demande de prix, offre de prix, bon de commande, facture d'achat)▪ Effectuer des calculs commerciaux sans erreur

<p>Les circuits de distribution</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifier les différentes formes de distribution ▪ Donner les avantages et les inconvénients des différents modes de vente 	<p>Les circuits de distribution</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Comparer un bon de commande, un bon de livraison et la facture reçue
<p>Le magasin</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rechercher une information sur un client à partir d'un fichier donné ▪ Compléter ou modifier un fichier clients ▪ Vérifier le paiement de la facture ▪ Identifier, analyser et utiliser les différents moyens de paiement et types de compte dans la vie personnelle 	<p>Le magasin</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Établir une facture sur la base de consignes (en collaboration avec le cours d'informatique appliquée) ▪ Identifier, analyser et utiliser les différents moyens de paiement et types de compte dans la vie de l'entreprise ▪ Compléter une demande d'ouverture de compte ▪ Distinguer un avis de domiciliation d'un ordre permanent et les compléter

Vente

- 3^e année : 4 périodes/semaine
- 4^e année : 4 périodes/semaine

Le cours de « Vente » a pour objectif d'assurer une initiation théorique, mais surtout pratique permettant à l'élève d'/de :

- approcher les qualités d'un vendeur ;
- orienter le client sur une surface de vente par une bonne connaissance de l'implantation et de l'organisation du magasin ;
- appairer les besoins du client avec une bonne connaissance des produits de base ;
- répondre aux demandes d'information des clients à partir d'une bonne utilisation des références courantes ;
- déceler les besoins des clients et leurs motivations d'achat.

Ces compétences seront développées dans des situations de plus en plus complexes.

3 ^E ANNÉE	4 ^E ANNÉE
<p>Le vendeur et sa présentation</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Accueillir le client ▪ Saluer le client en face à face 	<p>Le vendeur et sa présentation</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Accueillir le client ▪ Saluer le client en face à face
<p>L'organisation du magasin, le plan d'implantation</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informer la clientèle 	
<p>L'image de marque du magasin</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Caractériser le style de magasin 	
<p>Connaissance des produits</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Présenter des produits et des services susceptibles de rencontrer les besoins, les 	<p>Connaissance des produits</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Présenter des produits et des services susceptibles de rencontrer les besoins, les

préférences et les exigences du client (fiche technique de produits simples)	préférences et les exigences du client (fiche technique de produits plus complexes) <ul style="list-style-type: none"> Utiliser les références courantes (répertoires – catalogue – listing – tarifs, ...)
Connaissance des clients <ul style="list-style-type: none"> S'informer des besoins du client, de ses souhaits (besoins clairement définis) 	Connaissance des clients <ul style="list-style-type: none"> Établir un lien entre les caractéristiques des différents groupes de clients et leur comportement en matière d'achat S'informer des besoins du client, de ses souhaits (besoins non clairement définis) Se référer à une typologie des motivations d'achat pour interpréter les comportements de la clientèle Initiation à l'analyse des mobiles d'achat

Informatique appliquée

- 3^e année : 3 ou 4 périodes/semaine
- 4^e année : 3 ou 4 périodes/semaine

Le cours d'« Informatique appliquée » initie les élèves à différentes activités pour permettre une utilisation intégrée de l'outil informatique dans des situations de plus en plus complexes.

3 ^E ANNÉE	4 ^E ANNÉE
Identifier les composants de l'ordinateur et de l'environnement matériel Comprendre et utiliser adéquatement un système d'exploitation Mettre en œuvre les ressources du système d'exploitation	Mettre en œuvre les ressources du système d'exploitation
Apprendre à maîtriser le clavier	
Utiliser un logiciel de traitement de texte (petits textes non commerciaux) <ul style="list-style-type: none"> Mise en forme de documents Mise en page de documents 	Utiliser un logiciel de traitement de texte (textes commerciaux) <ul style="list-style-type: none"> Mise en forme de documents Mise en page de documents Rechercher/remplacer, entête/pied de page, saut de page, numéro de page, puces, listes, caractères spéciaux, bordures, trames, tabulations, lettrines, notes de bas de page, colonnes, tableau avec calculs simples, tri, travail sur plusieurs documents
Utiliser un logiciel tableur <ul style="list-style-type: none"> Fonction de base 	Utiliser un logiciel tableur <ul style="list-style-type: none"> Calculs simples
Utiliser un logiciel de Présentation Assistée par Ordinateur	
	Initier à Internet et au courrier électronique

Étalage – Promotion des marchandises

- 3^e année : 4 périodes/semaine
- 4^e année : 4 périodes/semaine

Le cours d'« Étalage – Promotion des marchandises » est intégré dans une démarche de mise en valeur des produits en magasin dans des situations de plus en plus complexes (espaces en deux dimensions et espaces en trois dimensions).

3 ^E ANNÉE	4 ^E ANNÉE
Identifier les différents types d'étalage et leur impact commercial	Emballer les marchandises
Réaliser un croquis à main levée ou un plan d'implantation sommaire de manière à assurer la communicabilité du projet	Concevoir et réaliser un projet de vitrine (3 dimensions)
Réaliser des lettrages	
Maitriser l'écriture normalisée à main levée	
Utiliser des présentoirs	
Concevoir et réaliser un projet d'étalage intérieur (2 dimensions)	

**PROPOSITION D'UNE SITUATION
D'INTÉGRATION
PROFESSIONNELLEMENT
SIGNIFICATIVE (SIPS)**

Approuvé par la Commission des programmes

SIPS de 4^e année

Le magasin dans lequel tu travailles a vraiment besoin de toi en cette période de soldes. Ton patron compte sur toi pour l'aider dans les tâches suivantes.

Tâches

- Accueillir et saluer un client
- S'informer sur les besoins du client, ses souhaits
- Présenter des produits qui répondent aux besoins du client
- Recevoir un paiement
- Réaliser un emballage cadeau
- Réaliser une facture simple sur Excel

Complexité (invariants)

- Accueil d'un client dont les besoins ne sont pas clairement définis
- Le prix soldé n'est pas encodé à la caisse et le calcul doit être réalisé manuellement
- L'emballage doit comporter au moins un élément de décoration
- La facture comprendra les éléments suivants (quantité, prix unitaire, réduction, TVA, total à payer). Les fonctions simples de calcul d'Excel sont utilisées

Ressources

- Magasin didactique
- Matière nécessaire à un emballage cadeau
- Ordinateur ou local informatique
- Modèle vierge de facture

Autonomie

- Seul

Temps de réalisation

- À déterminer par l'équipe pédagogique

Compétences du profil de formation

TÂCHES	COMPÉTENCES DU PROGRAMME « VENDEUR »
Accueillir et saluer un client	1.1.1 Connaître et appliquer les formules de politesse, les usages téléphoniques habituels dans les relations commerciales
S'informer sur les besoins du client, ses souhaits	2.2.1 Connaître et mettre en œuvre des techniques de communication incitative, de questionnement et de reformulation de réponses, afin de déterminer le(s) besoin(s) d'un client
Présenter des produits qui répondent au besoin du client	3.1.4 Exécuter un scénario de vente.
Recevoir un paiement	6.1.2 Connaître les transactions liées aux opérations de caisse : paiements (comptant, chèques, cartes de crédit, cartes de débit, bons de réduction, remboursement de bouteilles consignées, etc.), échanges, remboursements, mises de côté, rapport de caisse, bordereau de dépôt, etc.
Réaliser un emballage cadeau	5.3.4 Maîtriser les gestes professionnels pour réaliser un emballage courant, un emballage de sécurité, un emballage cadeau, etc.
Réaliser une facture simple sur Excel	6.1. Établir des documents commerciaux

GRILLE D'ÉVALUATION DE LA SIPS

CRITÈRE (QUALITÉ)	INDICATEUR (INDICES OBSERVABLES)	PONDÉRATION
Qualité de la communication en face à face	L'élève : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Accueille le client avec le sourire ▪ Utilise un langage et un vocabulaire adéquats ▪ Adapte sa voix et son intonation (audible, agréable, communicative) ▪ Respecte les consignes de présentation ▪ Prend congé du client en utilisant les règles de politesse 	
Qualité de l'emballage	L'élève : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Découpe la quantité de papier nécessaire ▪ Réalise une découpe soignée ▪ Réalise un pliage soigné ▪ Insère correctement et de manière esthétique un élément de décoration 	
Qualité du travail à la caisse	L'élève : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Réalise correctement le calcul du prix soldé ▪ Encaisse correctement le paiement 	
Qualité de la facture	La facture est complète et correcte : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Date ▪ Numéro de facture ▪ Coordonnées du client ▪ Références des articles ▪ Désignation ▪ Quantité ▪ Prix unitaire 	
	Les montants et les formules sont corrects : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prix total des marchandises ▪ Soustraction de la remise ▪ Base imposable ▪ TVA ▪ Total à payer 	

Qualité de la vente	L'élève : <ul style="list-style-type: none">▪ Comprend la demande du client▪ Demande des éclaircissements▪ Reformule les attentes du client	
----------------------------	---	--

Approuvé par la Commission des programmes

Approuvé par la Commission des programmes